



UNIVERSIDAD UTE

FACULTAD:

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA:

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA

TRABAJO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE

INGENIERO EN FINANZAS Y AUDITORIA CPA.

TEMA:

“Diseño de un manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda. en la ciudad de Quito, 2019.”

AUTORA:

RUIZ BEDOYA GLORIA CAROLINA

DIRECTOR:

MSC. CARLOS ALBERTO MANCHENO VACA

QUITO-ECUADOR

2019

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1718127911
APELLIDO Y NOMBRES:	Ruiz Bedoya Gloria Carolina
DIRECCIÓN:	Obispo Díaz de la Madrid n30-28 y Padre Damián
EMAIL:	k-ro_ruiz@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	02 254 9743
TELÉFONO MOVIL:	098 6186466

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Diseño de un manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda. en la ciudad de Quito, 2019
AUTOR O AUTORES:	Ruiz Bedoya Gloria Carolina
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	06-11-2019
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Msc. Carlos Mancheno Vaca
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Finanzas y Auditoría ,CPA
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	La empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda., es una empresa constituida en el año 1975 el 29 de octubre con más de 44 años de experiencia en actividades realizadas por agencia de viajes ubicada en la ciudad de Quito. Teniendo como principales clientes al sector público mediante la utilización del portal de compras públicas. Para Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda. es preciso determinar y definir cada paso a seguir en cada procedimiento en un documento integro que cuenta con la información e instrucciones acerca de los

	<p>procedimientos de cada actividad a desarrollarse para que esta sea ejecutada de la manera más convenientemente en el trabajo, y que los canales de comunicación sean señalados y establecidos entre sus diferentes dependencias de forma coherente.</p> <p>Como resultado de la investigación se generó el diseño de manual de control interno, es un componente importante y vital en los procesos de revisión de la información de una empresa, él cual es más que un documento integral y minucioso que contiene de forma sistemática y ordenada las responsabilidades, instrucciones, e información de sistemas, políticas, funciones y procedimientos de las diferentes actividades u acciones que son realizadas por la empresa, en la totalidad de sus áreas.</p> <p>La implementación este manual de control interno para la optimización de procesos internos y externos de Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda., es un compromiso de todos los que integran la empresa, socios y todos los empleados, siendo aplicado para todas las áreas obteniendo un correcto desempeño de las actividades que se realizan y de esta manera, Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda., se convertirá en una empresa comprometida con su presente y encaminada a su futuro.</p>
PALABRAS CLAVES:	Manual de control interno
ABSTRACT:	<p>The Ecuadorian Coltur tourism company Cia. Ltda., was founded in 1975 on October 29. The company has more than 44 years of experience in activities related to travel agency located in the city of Quito. Having as main clients the public sector through the use of the public procurement portal. For Coltur Ecuadorian Tourism Cia. Ltda. It is necessary to determine and define each</p>

	<p>step to follow in each procedure in an integral document, due to it has the information and instructions about the procedures of each activity to be executed in the most convenient manner at work, moreover to improve communication channels to be coherently established among their different dependencies.</p> <p>As a result of the investigation, the design of an internal control manual was generated. It is an important and vital component in the reviewing processes of the information of a company. It is a comprehensive and detailed document that systematically and neatly contains the responsibilities, instructions, and information of systems, policies, functions, and procedures of the different activities or actions that are conducted by the company, in all departments.</p> <p>The implementation of this internal control manual for the optimization of internal and external processes of Ecuadorian Coltur de Turismo Cía. Ltda., is a commitment of all those who make up the company; partners and all employees. It should be applied in all areas to obtain a correct performance of all operational activities, as a result, Ecuadorian Coltur de Turismo Cía. Ltda., will become a company committed to its current functions and aimed to develop in the future.</p>
KEYWORDS	<p>Manual de internal control Application</p>

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f. _____



Ruiz Bedoya Gloria Carolina

1718127911

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ruiz Bedoya Gloria Carolina, CI. 171812791-1, autora del proyecto titulado: **Diseño de un manual de Control Interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda. en la ciudad de Quito, 2019**, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORÍA** en la Universidad UTE.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad UTE a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 6 de noviembre 2019

f. _____



Ruiz Bedoya Gloria Carolina

1718127911

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de tesis de grado certifico que el presente trabajo que lleva por título "Diseño de un manual de control interno para la empresa Coltur Ecuatoriana de Turismo Cía. Ltda., en la ciudad de Quito 2019", para aspirar al título de Ingeniera en Finanzas, Auditoria CPA fue desarrollado por Ruiz Bedoya Gloria Carolina, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Ciencias Administrativas ; y que dicho trabajo cumple con las condiciones requeridas para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.



Msc. Carlos Mancheno Vaca
DIRECTOR DEL TRABAJO

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Guañuna Tapia Gladys Elena con cédula de identidad N. 1705697660 en calidad de Contadora General de Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda. autorizó a Ruiz Bedoya Gloria Carolina, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación "Diseño de un manual de Control Interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cia. Ltda. en la ciudad de Quito, 2019", basada en la información proporcionada por la compañía.

f. _____

Guañuna Tapia Gladys Elena

Guañuna Tapia Gladys Elena

1705697660

DECLARACION JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, Ruiz Bedoya Gloria Carolina, portador(a) de la cédula de identidad N°1718127911, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en ese documento.

La Universidad UTE puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

f. _____



Ruiz Bedoya Gloria Carolina

1718127911

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con todo mi amor, cariño y esfuerzo a la luz de mi vida que son mis bellos hijos Isabella y Alejandro. A mi familia especialmente a: mi Papi Nacho quien es mi ejemplo de perseverancia, excelencia y calidad de persona. A mi Mami Yoya quien es mi guía y mi gran ayuda quien me ha inspirado día a día con su ejemplo de trabajo y éxito. A mis papis Boris y Paulina quienes me han apoyado siempre y los admiro mucho por sus logros. A mis hermanos Nicolás y Paulette quienes son mi apoyo y mi inspiración. A mis suegros y tío Ricky por su grandiosa ayuda. Una dedicatoria especial a mi amado esposo Julián quien es el amor de mi vida por su amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi querida Universidad UTE por los conocimientos otorgados y a mi Director Msc. Carlos Mancheno por su guía y apoyo en la realización de este trabajo.

Contenido

ÍNDICE DE FIGURAS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
CÁPITULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 El problema de la investigación.....	1
1.1.1 Problema para investigar	1
1.1.2 Objeto de estudio teórico.....	1
1.1.3 Objetivo de estudio práctico	1
1.1.4 Planteamiento del problema	1
1.1.5 Formulación de problema.....	2
1.1.6 Sistematización del problema.....	2
1.1.7 Objetivo General	3
1.1.8 Objetivos Específicos	3
1.1.9 Justificación	3
1.2 Marco Referencial.....	4
1.2.1 Marco Teórico.....	4
1.2.2 Marco Conceptual	18
CÁPITULO 2. MÉTODO.....	20
2.1 Metodología General.....	20
2.1.1 Nivel De Estudio	20
2.1.2 Modalidad de investigación.....	20
2.1.3 Método	20
2.1.4 Selección de instrumentos de investigación.....	20
2.1.5 Procesamiento de datos	21
2.2 Metodología específica	21
2.2.1 Metodología para el objetivo específico No 1: Identificar la situación actual de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.....	21
2.2.2 Metodología para el objetivo específico No 3: Definir cuál debe ser la fundamentación teórica de un manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.	22
2.2.3 Metodología para el objetivo específico No 2: Establecer un manejo apropiado de recursos económicos y de personal para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.....	22
CÁPITULO 3. PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO	23
3.1 Análisis financiero de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.....	23
3.2 Análisis actual de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., en función de los 5 componentes del control interno	26
3.2.1 Ambiente de control	26
3.2.2 Evaluación de Riesgos.....	27

3.2.3	Actividades de Control.....	27
3.2.4	Información y comunicación.....	28
3.3	Análisis de la propuesta.....	29
3.4	Análisis Estratégico (DAFO).....	31
3.5	Análisis de la Matriz: Evaluación de los Factores Internos (MEFI).....	32
3.6	Análisis de Riesgos.....	35
3.7	Objetivos del manual de control interno.....	37
3.7.1	Objetivo General.....	37
3.7.2	Objetivos Específicos.....	37
3.8	Desarrollo de la propuesta.....	37
3.8.1	Procesos por implementar en la propuesta.....	37
3.9	Manual de control interno.....	38
	Visión de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.....	39
	Misión de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.....	39
	Valores.....	39
	Objetivos.....	39
	Alcances.....	39
	Puestos y funciones (Propuesto).....	40
	Conocimientos.....	42
	Normas y procedimientos propuestos.....	51
	Simbología utilizada.....	51
	CÁPITULO 4. RESULTADOS.....	65
4.1	CONCLUSIONES.....	65
4.2	RECOMENDACIONES.....	66
	Anexo 1.....	71
	Análisis vertical y horizontal de Estado Financiero.....	71
	Anexo 2.....	74
	Cuestionario realizado a contadora.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Objetivos generales del control interno</i>	<i>7</i>
<i>Figura 2. Estructura de la entidad COSO 2013</i>	<i>14</i>
<i>Figura 3. Datos generales Coltur.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 4. Ventas netas diferentes de 0%.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 5. Ventas netas tarifa 0%.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 6. Otros ingresos</i>	<i>24</i>
<i>Figura 7. Ventas totales.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 8. Gastos totales</i>	<i>25</i>
<i>Figura 9. Utilidad.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 10. Mapa de Riesgos.....</i>	<i>36</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cuadro Comparativo de Enfoques</i>	10
Tabla 2. <i>Cuadro Comparativo del resumen del estado de resultados año 2017-2018</i>	23
Tabla 2. <i>Análisis de la propuesta</i>	30
Tabla 3. <i>Análisis Estratégico (DAFO)</i>	32
Tabla 4. <i>Análisis Matriz EFI (MEFI)</i>	33
Tabla 5. <i>Valoración y mapeo de riesgos</i>	35

CÁPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de la investigación.

1.1.1 Problema para investigar

Inexistente manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., en la ciudad de Quito, 2019.

1.1.2 Objeto de estudio teórico

Manual de control interno.

1.1.3 Objetivo de estudio práctico

Empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

1.1.4 Planteamiento del problema

1.1.4.1 Diagnóstico

Al no existir un manual de control interno en la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., en la ciudad de Quito, la empresa ha implementado procedimientos administrativos y contables de acuerdo al diario vivir del negocio, sin contar con un modelo de gestión formal ni políticas y procedimientos afines con el control interno, por lo que ha dificultado la toma de decisiones realizadas por el gerente general las cuales son por lógica e intuición y no encaminadas al cumplimiento de objetos ya que se desconocen los objetivos; por lo que presenta una creciente dificultad de generar rendimientos.

1.1.4.2 Pronóstico

De no efectuarse el diseño y aplicación de un manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., podría tener como consecuencia la pérdida de competitividad, credibilidad e imagen con proveedores y clientes ocasionando pérdidas económicas afectando los ingresos de la empresa y su rentabilidad a largo plazo.

1.1.4.3 Control de pronóstico

Al realizarse el diseño del manual de control interno, éste permitirá normalizar las políticas y procedimientos para el desarrollo de todas las operaciones económicas y administrativas de la empresa y permitirá el mejoramiento en el cumplimiento de obligaciones con terceros manteniendo la liquidez y un flujo de efectivo que permita producir rentabilidad y recobrar en menor tiempo posible cualquier tipo de inversión generando información; financiera contable, administrativa, tributaria, y otro tipo de información que es pertinente y confiable para avalar la toma de decisiones.

1.1.5 Formulación de problema

¿Cómo debería realizarse un adecuado diseño de un manual control interno para empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., en la ciudad de Quito, 2019?

1.1.6 Sistematización del problema

- ¿Cómo se debería identificar la situación actual en la que se encuentra la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.?
- ¿Cómo se debería definir la fundamentación teórica de un manual de control interno?
- ¿Cómo se debería establecer un manejo apropiado recursos económicos y de talento humano en la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.?

1.1.7 Objetivo General

Diseñar un manual control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., en la ciudad de Quito, 2019

1.1.8 Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.
- Definir cuál debe ser la fundamentación teórica de un manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.
- Establecer un manejo apropiado de recursos económicos y de talento humano en la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

1.1.9 Justificación

El estudio se realiza a la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., situada en la parte norte de la ciudad de Quito, en el Avenida Atahualpa e1-131 y Avenida República. Esta empresa se ha dedicado por 43 años a actividades realizadas por agencia de viajes. Siendo su principal cliente la Escuela Politécnica Nacional entre otros clientes.

Esta empresa no dispone de un manejo adecuado de recursos económicos y de personal, ya que en la actualidad no posee un manual de control interno, por lo que presenta una creciente dificultad en generar rendimientos, por este motivo sería apropiado que la empresa implemente un manual de control interno para aportar un apropiado control y manejo de sus actividades; y por lo tanto poder brindar a los clientes mejor calidad en sus servicios.

Diseñar el manual aportará a la empresa con el cumplimiento de expectativas del cliente y mejorará el flujo del efectivo para así poder liquidar cualquier pago a proveedores, y de esta manera crear un adecuado flujo de efectivo y liquidez que acceda a lograr retornos positivos y recobrar en menor tiempo posible cualquier tipo de inversión.

1.2 Marco Referencial

1.2.1 Marco Teórico.

1.2.1.1 Definición de Control

Según el Diccionario de la Real Academia la palabra control está definida como: el efecto y acción de fiscalizar, inspeccionar, comprobar o intervenir. El control es el componente que previene y corrige lo impuesto por el administrador de una entidad o dependencia que permite detectar y corregir de manera adecuada las posibles ineficiencias, desviaciones o incoherencias en el transcurso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las operaciones, con el fin de administrar la obediencia de la normativa que preside, y las políticas, estrategias, objetivos, asignación de recursos y metas. (Real Academia Española, 2019)

1.2.1.2 Tipos de Control

El control se efectúa de dos formas; externa e interna.

- a) Control Externo está conformado por métodos, políticas, procedimientos técnicos y normas;
- b) Control Interno es el desarrollo de gestión integral realizado por el personal de la empresa, efectuado para responder al riesgo en todas las operaciones y brindar seguridad razonable para lograr el alcance de los objetivos. (Carrillo & J María, 2014, p. 10)

El énfasis de la investigación será el control interno, para definirlo citaremos a varios autores.

1.2.1.3 Control interno

-El riesgo del negocio emerge del entorno interno, del entorno local y del entorno global. Así, los riesgos que puedan derivarse del entorno interno pueden asumir la forma de

inadecuada configuración de la organización, una débil cultura interna, inferior capacidad de competir por ausencia de ventaja competitiva e ineficiente comunicación interna. (Marques, 2001, p. 44)

El control interno es aplicado a determinado ciclo del departamento o área que interviene de forma positiva en la seguridad razonable de los activos de la empresa, y de esta manera lograr obtener eficiencia y eficacia en los procesos y evitar los posibles riesgos que puedan aparecer en el ciclo del negocio y cumplir sus metas y objetivos. (Estupiñán, 2006, p. 52)

-Debe contemplar la seguridad y el objetivo para alcanzar las metas, con lo cual se realiza el seguimiento de los procedimientos administrativos que se necesitan efectuar, para detectar si están acordes o no con los estatutos de la organización, con la finalidad de proceder con las correcciones y sanciones en caso de incumplimiento para convalidarlo. (Holmes, 1965, p. 25)

Las Normas Técnicas de Auditoría expuestas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, en su artículo 2.4.3 menciona que:

-El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2015, p. 22)

Conforme a lo que señala Enrique B. Franklin, todas las empresas requieren control, sin embargo, éste se ejerce de diferentes formas en las diferentes organizaciones, por lo que debe ser estructurado técnicamente, para lograr optimizar sus resultados y garantizar una gestión eficiente. (Franklin, 2006, p. 36)

-El control interno puede ayudar a la obtención de información financiera confiable y oportuna, evitando fraudes o errores del personal sea este, administrativo operativo (Lybrand, 1997, p. 39)

Luego de revisar conceptos que diversos autores han vertido sobre el control interno, es posible señalar que:

El Control Interno integra un conjunto de procedimientos, métodos y un plan de organización aplicado a un ciclo en un determinado departamento o área para gestionar el riesgo que genera el negocio y que surge del entorno ya sea interno, local o global. Esté debe ser estructurado técnicamente, para conseguir optimizar sus resultados y garantizar una gestión eficiente. Debe considerar el objetivo y la seguridad para alcanzar las metas. Asegurando un registro contable fidedigno y que permita que la actividad de la empresa se desenvuelva de manera óptima acorde con las directrices expuestas por la Dirección.

Por ende, el control interno no elimina los riesgos en su totalidad, los minimiza aportando al logro de los objetivos, evitando errores o fraudes en la empresa.

1.2.1.4 *Objetivos de control interno*

Para la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores cuyas siglas son INTOSAI, postula que los objetivos de control interno son los subsiguientes:

Fomentar actividades económicas, metódicas, eficaces y eficientes y brindar productos y servicios de calidad, conforme con la misión de la empresa;

Proteger los recursos ante diferente tipo de pérdida por mala gestión, despilfarro, abuso, errores, irregularidades y fraude;

Acatar leyes, directiva y reglamentaciones instituidas por la directiva;

Preparar y sustentar datos de gestión y financieros confiables y presentarlos de forma correcta y oportunos.

Figura 1. Objetivos generales del control interno.

Elaboración propia a partir de:(INTOSAI, 2008, p. 15)

1.2.1.5 Características de control interno

El control interno tiene diferentes características las cuales son: no es universal, debe ser esquematizado de acuerdo a la estructura, naturaleza y misión de la empresa; es un proceso continuo; debe ser evaluado por una persona especializada e independiente; forma parte de manera integral todos los sistemas de la empresa: administrativos, financiero contables y operacionales; promueve la construcción de un entorno ético y controla los riesgos que obstruyan el alcance de los objetivos; no es infalible, únicamente proporciona un grado de seguridad razonable, puede verse afectado por limitaciones propias. (Santillana, 2015, p. 61)

Por consiguiente, las características son:

- El Control Interno es un medio para lograr un fin.
- Es implementado por todo el personal que constituye la empresa.
- El control interno en la empresa debe ser administrado por un empleado el cual responde a su jefe inmediato acorde con lo establecido en los niveles de autoridad.
- El objetivo es promover el alcance de objetivos en cada una de las operaciones o áreas de la entidad.

1.2.1.6 Importancia del Control Interno

El Control Interno es importante ya que con su implementación y fortalecimiento impulsa medidas que nos ayudan a lograr los objetivos propuestos por la gerencia, evitando riesgos a lo largo del ciclo contable. (Carrillo & J María, 2014, p. 12)

El Control Interno origina múltiples beneficios para la empresa. Su puesta en marcha y mejoramiento anima la adopción de medidas que promueve el cumplimiento de sus objetivos.

Uno de los beneficios del control interno es implementar una cultura de control, esta facilita el desenvolvimiento de las acciones y optimiza la productividad. Otro beneficio que brinda el control interno es contribuir al logro de una gestión óptima, que genera rendimientos a la administración de la empresa en los procesos, subprocesos y acciones en el área que se implemente.

El Control Interno es un medio que facilita la lucha contra corrupción y facilita la seguridad de la información financiera lo que permite a la empresa cumplir con de las leyes establecidas por los diferentes sistemas de control del país, evitando una afectación en su reputación y otras consecuencias. A su vez el Control Interno contribuye a la empresa a alcanzar sus propósitos de rentabilidad y desempeño.

Conforme con un manual prototipo de control interno de la Republica de Perú, él cual brinda un manejo adecuado para las empresas de ese país, la puesta en marcha y mejoramiento de un apropiado control interno fomenta:

- Establece una cultura de resultados e implementa indicadores.
- Toma de decisiones sobre desvíos de indicadores.
- Mejoramiento de la ética empresarial, al implementar políticas que fomenten comportamientos legales y compatibles.
- La adición de una cultura de evaluación de resultados las cuales serán realizadas por cada jefe de área o departamentos y direcciones.
- Efectivización de las actividades y operaciones.

- Aplicación de planes operativos y directrices en la empresa, y también la documentación de sus procedimientos y procesos.
- Reducir las pérdidas por el uso inadecuado de bienes y activos.
- La salvaguarda de activos de la entidad.
- Cumplimiento de la normativa.

1.2.1.7 Enfoques de Control Interno actuales

En la tabla 1 que se muestra a continuación es un cuadro comparativo de los tres enfoques COSO II, FERMA y GRC.

Enfoques	COSO II	FERMA	GRC
	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway	Federation of European Risk Management Associations	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Año de aparición	2013	2002	2011
Componentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente interno • Establecimiento de objetivos • Identificación de eventos • Evaluación de riesgo • Respuesta al riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Factores Internos • Factores externos 	Ninguno
Definición	La administración de riesgos es un proceso continuo que fluye a lo largo de cada uno de los niveles de la organización, afectando a todo el personal de manera activa.	Definir los riesgos a partir de las potenciales amenazas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales, así como las oportunidades que se derivan de las incertidumbres.	Empleo de mecanismos efectivos que aseguran el cumplimiento de todas sus obligaciones de manera eficiente, y recolectan información que facilite la administración.

Modo de empleo	A partir del establecimiento de la estrategia y sus objetivos, que permitan manejar las incertidumbres sin menoscabo de la generación de valor para los grupos de interés.	A partir de explicitas actividades tales como el informe de riesgos, el proceso de toma de decisiones sobre la gestión del riesgo, el informe de riesgos residuales, la supervisión y auditoría externa.	A partir de establecer principios de: transparencia, sostenibilidad, eficiencia y consistencia, los cuales hacen parte fundamental del enfoque ampliado de la Responsabilidad Social Empresarial.
Premisas	<ul style="list-style-type: none"> •Enlistar el riesgo aceptado y la estrategia. •Mejoramiento de las decisiones de respuesta a los riesgos •Reducir las sorpresas y pérdidas operativas. •Identificar y gestionar la diversidad de riesgos para toda la entidad. •Aprovechar las oportunidades. •Mejorar la utilización del capital. 	Enfatizar la relevancia de aspectos tales como la cuantificación, definición del nivel de tolerancia, gestión de oportunidades, la estructura organizacional y el establecimiento de las partes interesadas que se verán afectadas como consecuencia de estos.	Garantizar que las cosas se hagan de acuerdo con los lineamientos y políticas corporativas, generando alertas tempranas en el momento que los riesgos se materialicen.
Desventajas	Posibilidades de falla en la ejecución del sistema de riesgos, debido principalmente a las limitaciones del juicio humano, ocasionadas por falta de información confiable, cansancio, distracción o por intereses creados	Un esquema de gestión con el que no estamos familiarizados en nuestro medio	Requiere de un esfuerzo genuino para la implementación de la GIR y esta se consigue de manera efectiva, se obtiene como consecuencia el gobierno corporativo y el cumplimiento de las regulaciones y leyes.

Tabla 1. Cuadro Comparativo de Enfoques
Elaboracion propia a partir de :(Franklin, 2006, p. 210)

1.2.1.8 Principios del Control Interno (COSO 2013)

COSO publica en mayo del 2013 la versión actual de Control interno marco integrado, en el cual restablece los requerimientos del control interno permitiendo desarrollar una estructura eficiente y efectiva dentro de las organizaciones a tal punto de mejorar las probabilidades de cumplir los objetivos propuestos.

PriceWaterhouseCoopers destaca al: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de

control, información y comunicación y monitoreo, como los cinco componentes generales aplicables a toda organización para la obtención de información fidedigna acorde a la exigencia de la administración. (PricewaterhouseCoopers, 2017, p. 12)

De los cinco componentes de control interno que propone COSO, se deben tomar en cuenta sus diecisiete principios que presentan las nociones esenciales en relación con los componentes para el establecer un eficaz sistema de control interno.

1.2.1.8.1 Ambiente de control

Los principios de control que se vinculan con el ambiente de control son los subsiguientes:

- Organización se encuentra comprometida mediante los valores éticos y la integridad.
- Control interno es supervisado su desarrollo y el rendimiento mediante el Consejo de administración el cual tiene una independencia de la administración.
- Líneas de reporte, estructuras y las autoridades y responsabilidades adecuadas para el logro de los metas son establecidos por la Administración con previa consentimiento del Consejo.
- El compromiso de la organización es verificado al cautivar, desarrollar y tener personas competentes alineadas con los objetivos.
- El personal comprometido con sus responsabilidades en el desenvolvimiento del control interno en la organización debe ser retenidos.

1.2.1.8.2 Evaluación de Riesgos

Principios de control relacionados con el desarrollo de la evaluación de riesgos son los siguientes:

- Los objetivos deben ser especificados por la organización y estos deben ser claros para poder determinar la identificación y estimación de los riesgos entorno a los objetivos.
- La identificación de los riesgos y su análisis sobre el cumplimiento de los objetivos debe ser realizado por la organización y de esta manera se puede fijar cómo esos riesgos conviene de gestionarse.
- La posibilidad de fraude debe ser considerada por la organización en la evaluación de riesgos para el alcance de los objetivos.
- Impactos significativos al control interno deben ser determinados y evaluados en la organización.

1.2.1.8.3 Actividades de control

Los principios de control que se encuentran relacionados con las actividades de control son los siguientes:

- Las actividades de control son elegidas y desarrolladas por la entidad para contribuir con la reducción de riesgos para conseguir los objetivos en niveles aceptables.
- La tecnología de las actividades de control es elegida y desarrollada por la organización apoyando el cumplimiento de los objetivos.
- Las actividades de control son realizadas mediante políticas establecidas que

determinan lo que se tiene de expectativa y los diferentes procedimientos para poner esas políticas en acción.

1.2.1.8.4 Información y comunicación

Los principios de control que se encuentran relacionadas con la información y comunicación son los siguientes:

- La información utilizada y generada por la organización debe ser de calidad y relevante para el vital funcionamiento del control interno.
- Debe existir comunicación con grupos externos sobre las diferentes situaciones que pueden afectar el funcionamiento del control interno.
- La comunicación de la organización debe ser interna y enfocada hacia el cumplimiento de objetivos mediante el conocimiento de sus respectivas responsabilidades sobre el control interno.

1.2.1.8.5 Actividades de monitoreo o supervisión

Los principios de control que se encuentran relacionados con las actividades de monitoreo son los siguientes:

- La selección y desarrollo de las evaluaciones continuas y/o separadas deben ser realizadas por la organización para demostrar la presencia de sus componentes y su correcto funcionamiento.
- La evaluación del control interno y la comunicación de las respectivas deficiencias de manera apropiada al personal responsable para la toma de decisiones referente a acciones correctivas será realizada por la organización y debe incluir la Consejo de Administración y Alta Dirección, según sea conveniente.



Figura 2. Estructura de la entidad COSO 2013.

Fuente: (DELOITTE, 2015)

Recuperado a partir de:

<https://www2.deloitte.com/contentt/dam/Deloitte/mex/Document/risk/COSO-Sesion1.pdf>

1.2.1.9 Manual de Control Interno

El manual de control interno es un componente importante y vital en los procesos de revisión de la información de una empresa, es más que un documento integral y minucioso que contiene de forma sistemática y ordenada las responsabilidades, instrucciones, e información de sistemas, políticas, funciones y procedimientos de las diferentes actividades u acciones que son realizadas por la empresa, en la totalidad de sus áreas. Precisa determinar y definir cada paso a seguir en cada procedimiento. Es un documento integro que cuenta con la información e instrucciones acerca de los procedimientos de cada actividad a desarrollarse para que esta sea ejecutada de la manera más convenientemente en el trabajo, y que los canales de comunicación sean señalados y establecidos entre sus diferentes dependencias de

forma coherente.

Es un instrumento de trabajo comprendido por un conjunto de tareas y normas que son desarrolladas por cada empleado en sus acciones diarias y son elaboradas de manera técnica teniendo como base a los respectivos sistema, procedimientos y normas.

1.2.1.10 Norma general de auditoría

La norma general de auditoría establece procedimientos y principios básicos que necesitan ser aplicados a los Estados Financieros, los cuales son requisitos para desempeñar la auditoría que tienen como objetivo emitir un dictamen. La NIA 315 – ***Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno***, establece medidas para posteriores investigaciones la cual establece que el control interno es una mejora que debería ser implementado por la totalidad de los responsables de la organización, con el fin de facilitar seguridad en la consecución de objetivos, brindando fiabilidad en la información financiera y eficacia y eficiencia en las acciones de la empresa, y para un correcto manejo del Control Interno se deberá tener en cuenta los siguientes componentes:

- *Entorno de Control:* Abarca a los elementos como la vigilancia, comunicación, valores éticos, participación de la entidad, estructura organizativa, políticas, prácticas, filosofía empresarial.
- *El proceso de valoración del riesgo por la entidad:* Contiene métodos en los cuales se identifican los riesgos para la preparación de Estados Financieros; los errores potenciales que puede tener la información financiera que contienen hechos internos y externos. Sin embargo, se puede implementar planes para reducir o aceptar los riesgos de la empresa. Los riesgos que se evidencian en la organización son los siguientes:

- a. Nuevo personal
 - b. Nueva tecnología
 - c. Cambios en el entorno operativo
- *El Sistema de Información, incluye los procesos de negocio vinculados de relevancia para la comunicación e información financiera, y:* Está constituido por fuentes de información (personas, datos). La comunicación brinda el conocimiento de las responsabilidades y funciones por cada uno de los miembros. La calidad de la información influye al momento de tomar decisiones adecuadas para el control de actividades que realiza la empresa.
- *Actividades de Control:* Las actividades pueden dividirse por procedimientos y políticas que pueden ser las siguientes:
 - a) Revisión de resultados
 - b) Depuración de información
 - c) Controles realizados de manera física
 - d) Segregación de funciones
- *Seguimiento de los controles:* Establecer y mantener controles sobre las funciones que realizan todos los integrantes de la empresa. El seguimiento de los procesos se realiza para asegurar un manejo eficaz, evaluando las actividades del personal informando los puntos fuertes y deficiencias, formulando recomendaciones para mejorar los procesos. (Norma Internacional de Auditoría, 2013, p. 8)

1.2.1.11 Reseña de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

La empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., es una empresa constituida en el año 1975 el 29 de octubre con más de 44 años de experiencia en actividades realizadas por agencia de viajes ubicada en la ciudad de Quito en la Avenida Atahualpa e1-131 y Avenida República. Teniendo como principales clientes al sector público mediante la utilización del portal de compras públicas.

Su RUC es 1790236919001, una compañía de responsabilidad limitada que cuenta con un capital de \$18.000 y su principal actividad económica es actividades de operadores turísticos, agencias de viajes, servicios de reservas y actividades conexas.



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS DEL ECUADOR
REGISTRO DE SOCIEDADES

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

RAZÓN O DENOMINACIÓN	COLTUR ECUATORIANA DE TURISMO QUITO C LTDA		
NOMBRE COMERCIAL:			
EXPEDIENTE:	12674	RUC:	1790236919001
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	29/10/1975	PLAZO SOCIAL:	10/12/2025
NACIONALIDAD:	ECUADOR	TIPO DE CIA:	RESPONSABILIDAD LIMITADA
OFICINA:	QUITO	SITUACIÓN LEGAL:	ACTIVA

DIRECCIÓN LEGAL

PROVINCIA: PICHINCHA CANTÓN: QUITO CIUDAD:

DIRECCIÓN POSTAL

PROVINCIA: PICHINCHA CANTÓN: QUITO CIUDAD: QUITO

PARROQUIA: QUITO CALLE: AV. ATAHUALPA NÚMERO: E1-131

INTERSECCIÓN/MZ. AV. REPUBLICA CIUDADELA: EL BATAN

CONJUNTO: BLOQUE:

NÚMERO DE OFICINA: EDIFICIO/C.C.: CORPORATIVO ATAHUALPA

REFERENCIA / UBICACIÓN: DIAGONAL PARQUE EL FLORON

INFORMACIÓN									
¿Es proveedora de bienes o servicios del estado?		<input type="radio"/> SI	¿Ofrece servicios de pago a remesas?		<input type="radio"/> NO	¿Sociedad de interés público?		<input type="radio"/> NO	
¿Pertenece a MV?		<input type="radio"/> NO	¿Compañía vende a crédito?		<input type="radio"/> NO	Fecha de última act. de datos		18/04/2019 1.03 PM	
Disposición Judicial que afecta la compañía:			NINGUNA						
ACTIVIDAD ECONÓMICA									
OBJETO SOCIAL:		Venta de pasajes aereos, marítimos, terrestres y toda clase de actividades relacionadas con el turismo...							
CIU Actividad Nivel 2:		<input type="text" value="N79"/>	ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES, OPERADORES TURÍSTICOS, SERVICIOS DE RESERVAS Y ACTIVIDADES CONEXAS.						
CIU Operación Principal:		<input type="text" value="N7911.00"/>	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.						
CAPITAL A LA FECHA									
CAPITAL SUSCRITO:		<input type="text" value="18000.0000"/>	CAPITAL		<input type="text" value="0.0000"/>	VALOR X ACCIÓN:		<input type="text" value="1.00000"/>	
ADMINISTRADORES DE LA COMPAÑÍA									
IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	CARGO	FECH. NOMB.	PERIODO	FECHA DE REG.	No. DE REGISTRO	ART.	RL/ADM
1792284414001	PROAÑO, MORENO, GALARZA GUIVERNAU ABOGADOS CIA. LTDA.	ECUADOR	GERENTE GENERAL	15/03/19 0:00	2	29/03/2019	4834	22	RL
1800857722	ILLINGWORTH CARRASCO LIA MERCEDES	ECUADOR	PRESIDENTE	17/04/17 0:00	2	24/05/2017	7486	20	SRL
1703716595	ILLINGWORTH CADENA IDA JANNET	ECUADOR	VICEPRESIDENTE	24/03/03 0:00	2	30/07/2003	6262	21	ADM

Figura 3. Datos generales Coltur.

Recuperado a partir de: (Superintendencia de Compañías, 2019)

1.2.2 Marco Conceptual

1.2.2.1 NIA

Normativa Internacional de Auditoría.

1.2.2.2 COSO

Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission.

1.2.2.3 Cultura de Control Interno

Cultura de la organización que tiene como énfasis la importancia de los controles internos y señala su importancia en cada uno del nivel del personal, ya que la totalidad de los empleados tienen la necesidad de hallar su papel en el proceso de los controles internos y dedicarse de lleno al proceso.

1.2.2.4 Riesgo

Incertidumbre, inconveniente posible o peligro, exposición a adversidades que podrán perjudicar de manera desfavorable el alcance de propósitos.

1.2.2.5 Procedimiento

Acción de proceder. Serie de operaciones o método de operación con que se intenta lograr un resultado.

CÁPITULO 2. MÉTODO

2.1 Metodología General

2.1.1 Nivel De Estudio

Conforme con el problema expuesto para la investigación se manejará el nivel de estudio descriptivo debido a que se deben analizar e identificar diversos hechos y situaciones en la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

2.1.2 Modalidad de investigación

En la investigación existirán diferentes modalidades de investigación, las cuales serán; de campo y proyecto de desarrollo.

Modalidad de campo dado que el contexto de la investigación será in situ y los datos serán recolectados directamente en la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

Proyecto de desarrollo, ya que el resultado de esta investigación deberá ser el manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

2.1.3 Método

El método de investigación que se va a emplear para esta investigación es el Método Inductivo pues este método obtiene conclusiones generales utilizando antecedentes en particular, el cual se fundamenta en el estudio, la observación y la experimentación de numerosos sucesos reales obteniendo una conclusión general sobre éstos, desarrollando medidas para el mejoramiento de la empresa, proporcionando información relevante para la implementar adecuadas decisiones, las cuales permitan alcanzar el objetivo de la empresa.

2.1.4 Selección de instrumentos de investigación

Para la investigación se ha seleccionado los siguientes instrumentos de obtención de datos:

2.1.4.1 Observación

Se implementará este instrumento de investigación mediante 10 visitas en el mes haciendo énfasis en los finales de mes, días que son los más conflictivos en la empresa, y se obtendrán datos adecuados y fiables correspondientes a situaciones y problemas reales que se enfrentan a diario y así realizar un análisis futuro y mejoras eficaces.

2.1.4.2 Entrevista

Se implementará el instrumento de investigación mediante una entrevista a los empleados de la empresa, la cual consta de 5 cuestionarios, de 20 preguntas cada uno, y evalúa los cinco componentes de COSO, así se podrá recopilar información relevante acerca de las acciones sobre procesos que se efectúan dentro y fuera de la empresa.

2.1.5 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos la información recopilada será tabulada empleando como instrumento el programa informático Excel, que nos permite procesar datos levantados mediante cuestionarios y entrevistas realizadas, de esta manera, podemos realizar crear tablas o gráficos.

2.1.5.1 Flujogramas

Se implementará este método para codificar y estandarizar gráficamente los pasos que componen los procesos de las actividades que se desenvuelven en la empresa estableciendo una secuencia y proporcionando una adecuada comunicación entre los miembros de la empresa.

2.2 Metodología específica

2.2.1 Metodología para el objetivo específico No 1: Identificar la situación actual de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

Para identificar la situación actual de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., se utilizará instrumentos de investigación como la entrevista, la cual se realizará al

personal de la empresa.

2.2.2 Metodología para el objetivo específico No 3: Definir cuál debe ser la fundamentación teórica de un manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

Para definir cuál debe ser la fundamentación teórica de un manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., se analizará textos y documentos oficiales, a partir de la información obtenida se establecerá los requisitos y normas técnicas que deben tener un manual de control interno.

2.2.3 Metodología para el objetivo específico No 2: Establecer un manejo apropiado de recursos económicos y de personal para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

Para establecer un manejo apropiado de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., se recurrirá a distintos instrumentos de investigación, uno de ellos es la observación directa, se procederá a planificar un día para observar cómo se realiza el proceso de registro y contabilización de las operaciones y poder establecer el proceso y posibles mejoras de este.

Otro instrumento utilizado será la entrevista el cual se implementará con la ayuda de los empleados de la empresa y de esta manera poder recopilar información relevante acerca de los procesos que se efectúan dentro y fuera de la empresa.

Mediante la utilización de los flujogramas como instrumento de investigación podremos lograr expresar gráficamente los pasos que componen los procesos de las actividades que se desenvuelven en la empresa estableciendo su una secuencia, proporcionando una adecuada comunicación entre los miembros de la empresa.

CÁPITULO 3. PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO

3.1 Análisis financiero de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

En la tabla 2 se muestra a continuación una comparación de los rubros más destacados del estado de resultados entre los años 2017 y 2018 tomados del anexo 2 el cual consta del análisis vertical y horizontal de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

	2017	2018	Índice de decrecimiento
Ventas netas diferente al 0%	\$ 36.236	\$ 33.036	8,83%
Ventas netas tarifa 0%	\$ 1.328.754	\$ 809.267	39,10%
Otros ingresos	\$ 230.551	\$ 163.676	29,01%
Total	\$ 1.595.541	\$ 1.005.980	36,95%
Gastos totales	\$ 1.539.458	\$ 1.003.246	34,83%
Utilidad	\$ 56.083	\$ 2.734	95,13%

Tabla 2. Cuadro Comparativo del resumen del estado de resultados año 2017-2018
Elaboracion propia

De la tabla 2 se puede apreciar con respecto al rubro ventas netas diferente al 0% un decremento para el año 2018 del 8.83% con respecto al valor obtenido en el año anterior como se puede ver en la figura 4.

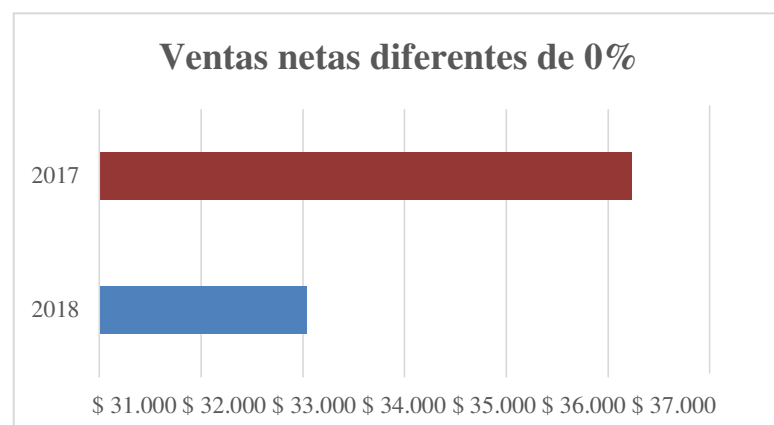


Figura 4. Ventas netas diferentes de 0%.

Elaboración propia

De la tabla 2 se puede apreciar con respecto al rubro ventas netas tarifa 0% un decremento para el año 2018 del 39.10% con respecto al valor obtenido en el año anterior como se puede ver en la figura 5.

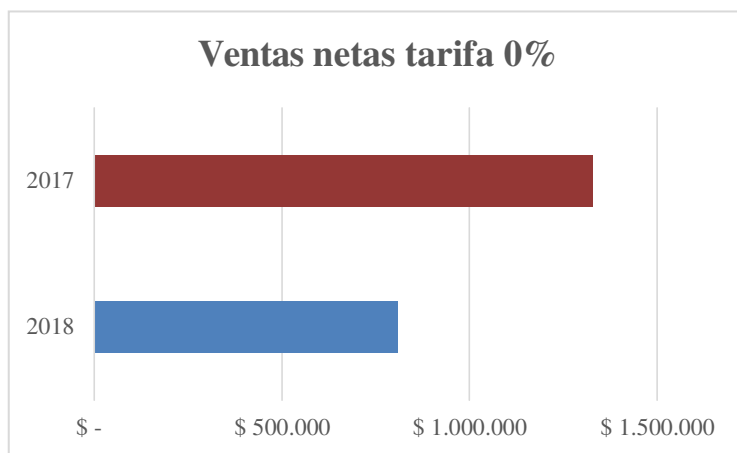


Figura 5. Ventas netas tarifa 0%.

Elaboración propia

De la tabla 2 se puede apreciar con respecto al rubro otros ingresos un decremento para el año 2018 del 29.10% con respecto al valor obtenido en el año anterior como se puede ver en la figura 6.

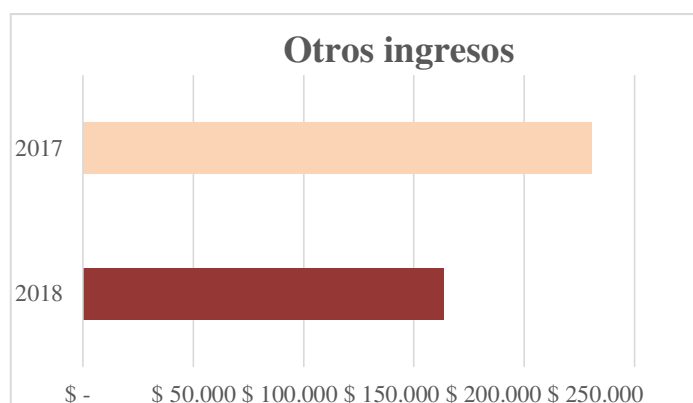


Figura 6. Otros ingresos

Elaboración propia

De la tabla 2 se puede apreciar con respecto al rubro ventas totales un decremento para el año 2018 del 36.95% con respecto al valor obtenido en el año anterior como se puede ver en la figura 7.

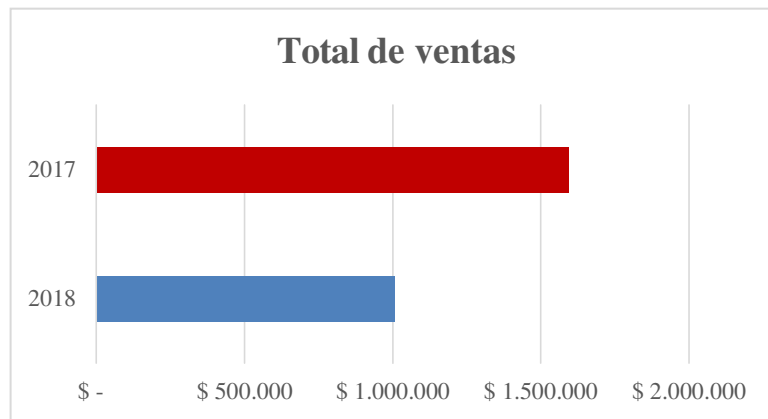


Figura 7. Ventas totales

Elaboración propia

De la tabla 2 se puede apreciar con respecto al rubro gastos totales un decremento para el año 2018 del 34.83% con respecto al valor obtenido en el año anterior como se puede ver en la figura 8.

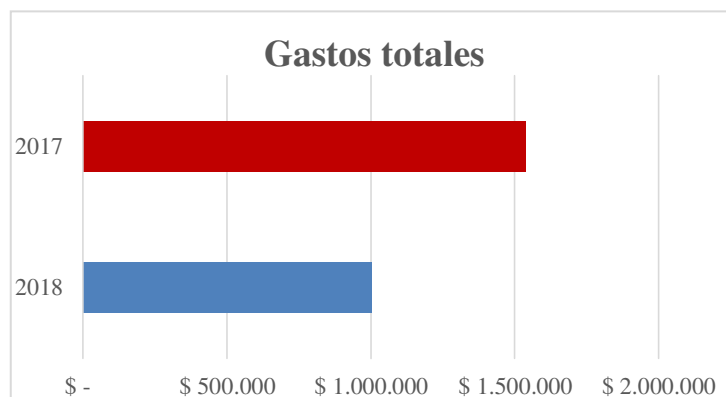


Figura 8. Gastos totales

Elaboración propia

De la tabla 2 se puede apreciar con respecto al rubro utilidad el decremento más crítico para el año 2018 del 95.13% con respecto al valor obtenido en el año anterior como se puede ver en la figura 9.

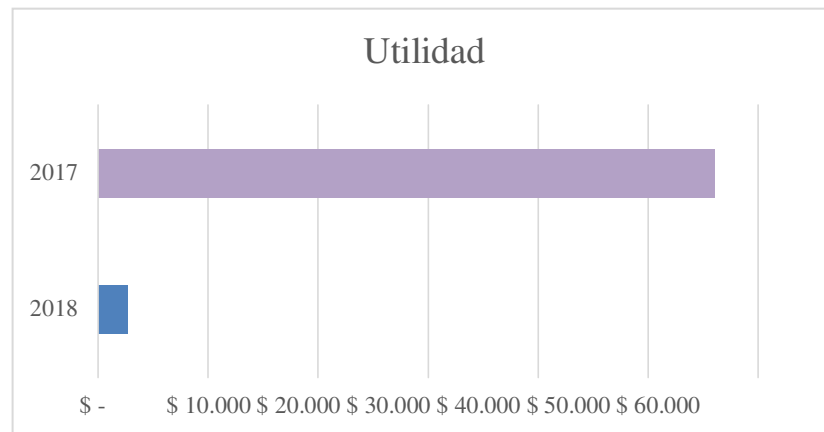


Figura 9. Utilidad

Elaboración propia

La conclusión que podemos obtener mediante la visualización de las gráficas es que la disminución de significativa de las ventas afecta directamente a la utilidad ya que los gastos fijos se mantienen.

3.2 Análisis actual de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., en función de los 5 componentes del control interno

El propósito de la investigación para el manual de control interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., es brindar una guía de apoyo que brinde un adecuado control de recursos, manejo de personal y mejor calidad en los servicios que ofrecen a los clientes. El siguiente análisis de control interno se lo elaboró a partir de un cuestionario realizado a la persona encargada del manejo de la empresa y que cumple con el cargo de contadora.

3.2.1 Ambiente de control

La empresa solo tiene reglamento interno de trabajo el cual instituye jerarquías y regula la contratación de personal, mas no cuenta con ningún otro manual que establezca estándares de conducta y comportamiento con la que deben actuar el personal dentro y fuera de la empresa.

No se ha instituido en forma documentada los valores éticos y principios de integridad de la empresa solo han sido comunicados de manera verbal por parte de la Gerencia.

La empresa no tiene definido misión y visión ni objetivos empresariales por lo cual no cuenta con una Planificación Estratégica.

La estructura organizativa es básica, se ha establecido un organigrama administrativo operativo en donde se señala los puestos de trabajo, pero no se determina las responsabilidades de cada puesto.

3.2.2 Evaluación de Riesgos

La empresa no ha elaborado un plan estratégico ya que no cuenta con una visión establecida que fije el rumbo de la empresa y las metas a cumplir.

No se encuentran determinadas de forma clara y escrita las responsabilidades y funciones de los trabajadores que trabaja en cualquier departamento o área de la empresa, ya sea financiera o ventas; ni existe un empleado destinado a la caracterización y valoración de los riesgos a los que puede estar propensa tanto interna como externamente.

Como consecuencia no se ha implementado un mapa del riesgo que muestre las diferentes amenazas para la empresa y muestre los factores internos y externos ni la descripción de los puntos determinantes para la empresa.

3.2.3 Actividades de Control

La empresa no cuenta con un Plan Operativo Anual que brinde las pautas para llevar a cabo los procesos que se deben realizar. No cuenta con estadísticas que nos ofrezcan información necesaria sobre un análisis de mercado que especifique el nivel de oferta y demanda de los servicios que proporciona.

No cuenta con fuentes de conocimiento que aporten información oportuna acerca del grado de

satisfacción de los clientes ni cuenta con evidencias sobre valoraciones externas ejecutadas por entidades de control.

3.2.4 Información y comunicación

La empresa no restringe el acceso a internet y no se cuenta con un correo institucional y la comunicación se la realiza de forma informal.

3.2.4.1 Supervisión

No existe el área de auditoría interna ni se efectúa auditorías externas anuales a los estados financieros. Debido a la falta de un manual de control interno no se realiza evaluaciones ni seguimiento en los procesos. No se cuenta con actividades para una autoevaluación la cual debe ser realizada de forma periódica evaluando la gestión y el control interno de la empresa.

33 Análisis de la propuesta

COMPONENTES	ANÁLISIS ACTUAL	ANÁLISIS DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL PROPUESTO
AMBIENTE DE CONTROL	<p>La empresa solo tiene reglamento interno de trabajo el cual instituye jerarquías y regula la contratación de personal, mas no cuenta con ningún otro manual que establezca estándares de conducta y comportamiento con la que deben actuar el personal dentro y fuera de la empresa.</p> <p>No se ha instituido en forma documentada los valores éticos y principios de integridad de la empresa solo han sido comunicados de manera verbal por parte de la Gerencia.</p> <p>La empresa no tiene definido misión y visión ni objetivos empresariales por lo cual no cuenta con una Planificación Estratégica.</p> <p>La estructura organizativa es básica, se ha establecido un organigrama administrativo operativo en donde se señala los puestos de trabajo, pero no se determina las responsabilidades de cada puesto.</p>	<p>En el manual de control interno se detalló los lineamientos, las políticas y valores éticos los cuales rigen a los empleados de la empresa</p> <p>Se definió misión, visión y objetivos empresariales de la empresa</p>
EVALUACIÓN DE RIESGOS	<p>La empresa no ha elaborado un plan estratégico ya que no cuenta con una visión establecida que fije el rumbo de la empresa y las metas a cumplir.</p> <p>No se encuentran determinadas de forma clara y por escrito las responsabilidades y funciones del personal que labora en cualquier área de la empresa, ya sea financiera o ventas; ni existe personal destinado a la caracterización y valoración de los riesgos a los que puede estar propensa tanto interna como externamente.</p> <p>Como consecuencia no se ha implementado un mapa del riesgo que muestre las diferentes amenazas</p>	<p>Se definió misión, visión y objetivos empresariales de la empresa</p> <p>En el manual de control interno se definió los puestos y funciones de</p>

	<p>para la empresa y muestre los factores internos y externos ni la descripción de los puntos determinantes para la empresa.</p> <p>La empresa no ha elaborado un plan estratégico ya que no cuenta con una visión establecida que fije el rumbo de la empresa y las metas a cumplir.</p> <p>No se encuentran determinadas de forma clara y por escrito las responsabilidades y funciones del personal que labora en cualquier área de la empresa, ya sea financiera o ventas; ni existe personal destinado a la caracterización y valoración de los riesgos a los que puede estar propensa tanto interna como externamente.</p>	<p>forma clara</p> <p>En el capítulo 4 se identificó y analizo los riesgos de la empresa y se realizó su respectiva mitigación.</p>
ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>La empresa no cuenta con un Plan Operativo Anual que brinde las pautas para llevar a cabo los procesos que se deben realizar. No cuenta con estadísticas que nos ofrezcan información necesaria sobre el nivel de <u>oferta y demanda de los servicios que proporciona.</u></p> <p>No cuenta con fuentes de conocimiento que aporten información oportuna sobre el grado de satisfacción de los clientes ni cuenta con evidencia sobre evaluaciones externas ejecutadas por organismos de control.</p>	<p>Ya se tienen ciertos lineamientos en cuanto a la manera de manejar los procesos, tiempos de revisión de pronósticos, presupuestos</p> <p>Los procesos se encuentran jerarquizados con lo cual se implementó las diferentes autorizaciones necesarias para el buen desempeño de los procesos</p>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>La empresa no restringe el acceso a internet</p> <p>No se cuenta con un correo institucional y la comunicación se la realiza de forma informal</p>	<p>Se restringirá el acceso al internet y con la creación de un correo para la empresa se manejará una información veraz y propicia.</p>
SUPERVISIÓN	<p>No existe un control interno por lo tanto no se evalúa la eficacia de este</p>	<p>Con el Control Interno establecido dentro de la empresa evaluará y determinará la eficacia de este, con esto se podrá tomar las acciones necesarias para mejorar procesos en el control</p>

Tabla 3. Análisis de la propuesta

Elaboración Propia a partir de (PricewaterhouseCoopers, 2017)

En la tabla 2 se presenta un cuadro de los diferentes problemas que presenta la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., los cuales se los ha distribuido respecto a los cinco componentes del Control Interno.

Para cada problema expuesto en el cuadro se muestra una posible solución que será implementada en el manual de control interno propuesto.

34 Análisis Estratégico (DAFO)

La matriz DAFO nos permite tener un análisis de la realidad de la empresa ya que es un instrumento que le sirve a Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., para lograr conocer a profundidad todos los factores a los que puede estar expuesta la empresa. Este diagnóstico proporcionó una información significativa que permitió implementar acciones y tomar medidas correctivas.

Una vez identificadas las amenazas, fortalezas, oportunidades y debilidades de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., se puede estructurar las respectivas estrategias; que permita enfrentar su futuro a corto, medio y largo plazo para que de esta manera la empresa cuente con una guía que avale la toma de decisiones.

		ANÁLISIS EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS ESTRATÉGICO MATRIZ DAFO	ANÁLISIS INTERNO	Página web en la que se da a conocer los servicios de la agencia	Presencia de numerosas agencias de viaje en la ciudad que no pertenecen a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).
		Consolidación de turismo a nivel nacional e internacional	Aumento de demanda a través de buscadores en internet como Despegar.com.; Kayak entre otros por parte de los posibles clientes.
		Campañas de turismo implementadas por el gobierno	Crisis económica Precios bajos otorgados por

		buscadores y páginas web destinado a venta de pasajes	
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA	
Ser miembro de Asociación Internacional de Transporte Aéreo Experiencia adquirida por una existencia legal de 43 años Formación y experiencia del personal Conocimiento de reglas implementadas por IATA para el buen desenvolvimiento de la agencia Solución de problemas con las aerolíneas u operadores	Aprovechar el conocimiento de los clientes para dar a conocer los servicios que tiene COLTUR Capacitar al personal en el trato del cliente antes y después del servicio entregado	Realizar promociones que se cumplan con operadores de excelente trayectoria y de esta forma satisfacer la necesidad de nuestros clientes.	
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA	
Localización de la agencia en un local no estratégico.	Capacitar a los empleados sobre las nuevas herramientas de Asociación Internacional de Transporte Aéreo y Sistemas de reservas aéreas SABRE para de esta forma optimizar tiempo y costos de paquete	Información interna adecuada sobre los problemas acontecidos para dar solución inmediata a los mismos. Incentivar al personal con premios de acuerdo con su desempeño.	

Tabla 4. Análisis Estratégico (DAFO)

Elaboración Propia Fuente: Datos internos

35 Análisis de la Matriz: Evaluación de los Factores Internos (MEFI)

DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO		PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS				
F1	Ser miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo	0,3	4	1,2
F2	Experiencia adquirida por una existencia legal de 43 años	0,1	4	0,4
F3	Formación y experiencia del personal	0,2	3	0,6

F4	Conocimiento de reglas implementadas por Asociación Internacional de Transporte Aéreo para el buen desenvolvimiento de la agencia	0,1	3	0,3
F5	Solución de problemas con las aerolíneas u operadores	0,1	1	0,1
TOTAL				2.6
DEBILIDADES				
D1	Localización de la agencia en un local no estratégico.	0,2	2	0,4
TOTAL				0.4

Tabla 5. *Análisis Matriz EFI (MEFI)*
Elaboración Propia Fuente: Datos internos

En la tabla 4 se muestra el valor de los factores internos (fortalezas y debilidades) se asignó un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (más importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa el cual fue discutido en la entrevista realizada al experto en este caso el jefe de counter, hay que considerar que los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos debe de sumar 1.0. De las cinco fortalezas que tiene la empresa, para el ser miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo se asigna un valor alto de 0,3 debido a la importancia de este ítem al ser una empresa de turismo, a la formación y experiencia del personal se asigna un valor de 0,2 ya que el segundo factor vital en la empresa , tanto para la experiencia adquirida por una existencia legal de 43 años, el conocimiento de reglas implementadas por Asociación Internacional de Transporte Aéreo para el buen desenvolvimiento de la agencia y la solución de problemas con las aerolíneas u operadores se

asignado el valor de 0,1 debido a que debe ser considerada pero con una baja importancia.

En lo que se refiere a las calificaciones se establecen entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación =3) o una fuerza mayor (calificación = 4). Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos se refieren a la industria. Como el objetivo es el turismo se da la mayor ponderación de 4 y 3 a los factores que son importantes para la empresa y con respecto a la forma de resolver problemas se da una calificación baja. Con estas ponderaciones se multiplica el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable. Finalmente se suma las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera. La suma total ponderada de las fortalezas con una calificación de 2.6 frente a una suma ponderada de las debilidades de 0.4 indica una posición interna fuerte de la empresa.

3.6 Análisis de Riesgos

PROCESO	TIPIFICACIÓN RIESGO	RIESGO EVALUADO	OBSERVACIÓN	CRITICIDAD	PROB.	IMPACTO	VOTO / CARGOS	Cal. Funcionario Nro. 1 (jefe counter)	Cal. Funcionario Nro. 2 (Contadora)	Control Existente	Controles Sugeridos	
R1	Abonos a operador mayorista	R1	Abonos incorrectos	No existen procedimientos establecidos	Alto	1,5	5	VOTO IMPACTO	5	5	No existe control	Email adjunto con pago
							VOTO PROBABILIDAD	1	2			
R2	Revisión de requisitos en ofertas del SERCOP	R2	Perdida de contratos	No existen procedimientos establecidos	Alto	2,5	3,5	VOTO IMPACTO	4	3	No existe control	Revisión diaria del sistema
							VOTO PROBABILIDAD	2	3			
R3	Datos Incorrectos en la emisión de reservas	R3	Emisión de boletos incorrectos genera gastos	No existen procedimientos establecidos	Medio	2	3,5	VOTO IMPACTO	4	3	No existe control	Pedir confirmación de datos al cliente
							VOTO PROBABILIDAD	3	2			
R4	Cancelación de reservas	R4	Olvido de cancelación de reservas genera gastos	No existen procedimientos establecidos	Medio	2,5	2	VOTO IMPACTO	2	2	No existe control	Política de realización de cancelación de reservas
							VOTO PROBABILIDAD	2	3			
R5	Ventas con tarjeta de crédito	R5	Perdida del vóucher	No existen procedimientos establecidos	Alto	2	4	VOTO IMPACTO	4	4	No existe control	Enviar un email con los datos de cliente y el vóucher del pago realizado
							VOTO PROBABILIDAD	1	3			
R6	Reactivación de reserva	R6	Reserva reactivada por 3 vez paga multa	No existen procedimientos establecidos	Alto	4	4,5	VOTO IMPACTO	5	4	No existe control	Política de revisión de reactivación de reservas
							VOTO PROBABILIDAD	4	4			

Tabla 6. Valoración y mapeo de riesgos

Elaboración Propia Fuente: Entrevista con jefe de counter y contadora

La calificación de probabilidad e impacto de los riesgos según los consiguientes parámetros:

PROBABILIDAD	Raro	Improbable	Posible	Probable	Casi seguro
CALIFICACION	1	2	3	4	5
IMPACTO	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico

Para la realización de la matriz de riesgos de la empresa, se utilizó instrumentos de investigación como la entrevista al personal: Contadora y jefe de counter quienes facilitaron la información para poder obtener los datos y generar la matriz. Se puede observar en la matriz, que en los procesos detallados no existen procedimientos definidos ni controles.

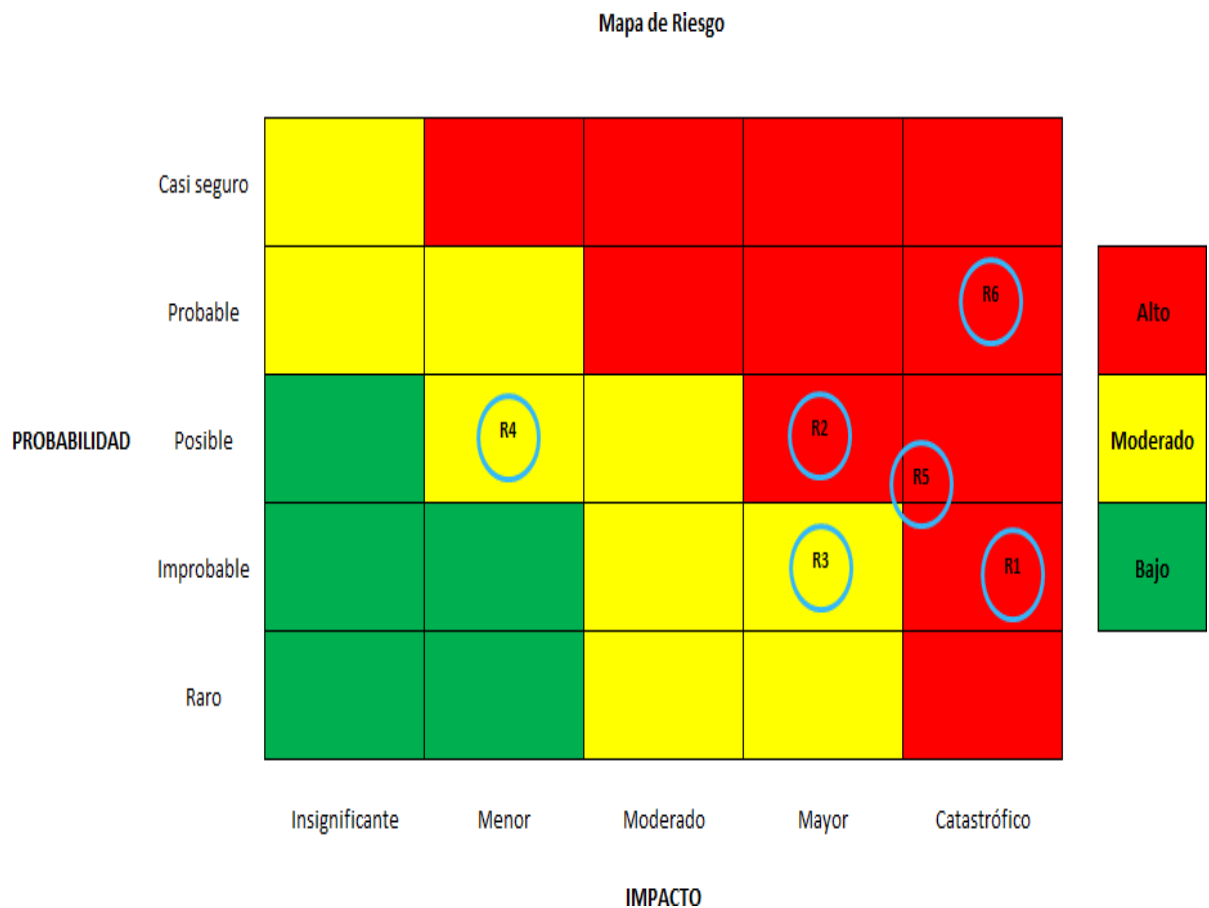


Figura 10. Mapa de Riesgos.

Elaboración Propia

3.7 Objetivos del manual de control interno

3.7.1 Objetivo General

Diseñar un manual de control de interno para la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., con el fin de optimizar el desempeño en los procesos.

3.7.2 Objetivos Específicos

- Suministrar una guía de apoyo con el fin de optimizar el desempeño en los procesos
- Diseñar una propuesta que les facilite el control de los procesos en las diferentes actividades.
- Lograr eficiencia operativa

3.8 Desarrollo de la propuesta

3.8.1 Procesos por implementar en la propuesta

- Establecer Misión y Visión
- Detallar objetivos y alcances generales como específicos
- Determinar procedimientos y políticas para la ejecución de procesos
- Definir los puestos de trabajo, funciones que realizan y obligaciones de estos.
- Diagramar procesos de las diferentes actividades
- Registro y almacenamiento adecuado de toda la información
- Generar y proporcionar información veraz y oportuna
- Implementar procedimientos que sean efectivo

MANUAL DE CONTROL INTERNO
COLTUR ECUATORIANA DE TURISMO CÍA. LTDA
(Propuesto)

Quito -2019

Visión de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

Ser la agencia de viajes que lidera el mercado de las Empresas de viajes y turismo a nivel nacional e internacional.

Misión de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.

Proporcionar de forma continua un servicio turístico personalizado de alta calidad y confiabilidad a través de personal altamente capacitado que identificará los deseos y necesidades de nuestros clientes para lograr superar las expectativas contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país.

Valores

- Calidad de servicio
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Integridad
- Compromiso

Objetivos


- Definir los compromisos de los empleados según el rol de trabajo que desempeñan.
- Ofrecer una herramienta de apoyo a los empleados, también ser un medio de inducción para el nuevo personal.

Alcances

- Este manual será aplicado para todas las áreas de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda.
- El personal de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., se comprometerá con cumplir con todas las normas y procedimientos presentes en este manual con el fin de realizar un trabajo eficiente y eficaz.

Puestos y funciones (Propuesto)

El presente manual permitirá a la empresa establecer una herramienta de apoyo, el cual contará con los cargos de trabajo, las responsabilidades que se llevan a cabo y las funciones para un correcto desempeño de estos.

	<p style="text-align: center;">manual de control interno</p> <p style="text-align: center;">Puestos y Funciones</p>
6.1 Identificación del Cargo 1	
Nombre del cargo	Gerente General
Dependencia	Gerencia General
Reporta a	Accionistas e Inversores
Supervisa a	Jefe de Ventas, Contadora
<p>Responsabilidades del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Representar legalmente a la empresa ▪ Proponer, aprobar, controlar, dirigir, organizar y planear todas las actividades financieras, comerciales, administrativas y operativas de la empresa. ▪ Cumplimiento de objetivos organizacionales. ▪ Establecer las políticas de las operaciones internas. ▪ Realizar la toma de decisiones. 	
<p>Descripción Específica del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de los recursos de la empresa. ▪ Diseño de las políticas establecidas. ▪ Autorización de los pagos. ▪ Autorización de los créditos. ▪ Firma Cheques. ▪ Selección del personal idóneo para la empresa. ▪ Controlar y dirigir el desempeño de las áreas. ▪ Proveer al personal de lo necesario para el desarrollo de sus funciones. ▪ Implementar políticas y procedimientos en la empresa ▪ Examinar los inconvenientes de la empresa Coltur, en relación con el personal, administrativo, financiero y contable. 	
<p>Perfil de Competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo ▪ Trabajo en equipo ▪ Negociación ▪ Comunicación ▪ Compromiso ▪ Integridad 	

Educación Formal


- Perfil requerido: Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración de Empresas o carreras afines.
- Estudios necesarios: Universitarios y/o Técnicos.
- Estudios complementarios: Computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y ventas.
- Indispensable dominio del idioma inglés.

Experiencia Laboral

- 4 años en posiciones similares

Conocimientos

- Habilidades en negociación
- Software en Administración
- Manejo de personal

	<p>Manual de control interno</p> <p>Puestos y Funciones</p>
<p>6.2 Identificación del Cargo 2</p>	
<p>Nombre del cargo</p>	<p>Jefe de Counter</p>
<p>Dependencia</p>	<p>Departamento de Ventas</p>
<p>Reporta a</p>	<p>Gerente General</p>
<p>Supervisa a</p>	<p>Counter Nacional e Internacional</p>
<p>Responsabilidad del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que todos los clientes sean atendidos y se encuentren satisfechos por el servicio prestados. ▪ Cumplir con los objetivos de venta dispuestas por el Gerente General. ▪ Administrar de manera eficiente el área de ventas. ▪ Planificar, ejecutar y controlar las estrategias de ventas y las actividades de los counters. ▪ Evaluar los logros de counters. 	
<p>Descripción Específica del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar que los requerimientos de los clientes hayan sido despachados a tiempo. ▪ Supervisar que las tarifas de aéreas sean las correctas. ▪ Solucionar problemas e inconvenientes entre aerolíneas y clientes. ▪ Realizar reportes diarios. ▪ Impulsar al personal a optimizar sus ventas. ▪ Capacitar a los empleados. ▪ Comprobar que los objetivos del área se realicen. ▪ Atender las inquietudes de los counters. 	
<p>Perfil de Competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo ▪ Trabajo en equipo ▪ Negociación ▪ Comunicación ▪ Compromiso ▪ Integridad 	

Educación formal

- Perfil requerido: Ingeniero en turismo o afines.
- Estudios necesarios: Técnico o universitario.
- Estudios complementarios: atención al cliente y redes sociales, marketing y ventas, dominio de Excel y Word.
- Indispensable dominio de 3 idiomas.

Experiencia Laboral

Contar con 2 años de experiencia en manejo de empleados y turismo.

Conocimientos

- Elaboración de estrategias comerciales
- Atención a clientes
- Marketing
- Turismo
- Manejo de office Avanzado



Manual de control interno

Puestos y Funciones

6.3 Identificación del Cargo 3

Nombre del cargo	Counter Nacional, Internacional y turismo receptivo
Dependencia	Departamento de ventas
Reporta a	Jefe de Counter
Supervisa a	N/A

Responsabilidades del puesto

- Poseer información actualizada de aerolíneas, operadores, distribuidores y todo lo referente al turismo.
- Alcanzar la meta de ventas e ingresos establecidos por la empresa, mediante mecanismos que generen mayor rentabilidad.
- Determinar la satisfacción del cliente mediante mecanismo de evaluación aleatoria.
- Contar con una atención sin límite de tiempo, es decir, las 24 horas del día, con apoyo del celular.
- Estructurar una base de datos de los clientes, y los diferentes procesos y políticas de la empresa.

Descripción Específica del puesto

- Asesoramiento personal y telefónico por consultas de viajes.
- Preparación y envío de cotizaciones a clientes vía e-mail.
- Envío semanal de promociones de viajes vía e-mail.
- Fidelizar clientes existentes y generar más clientes.
- Entrega al administrativo la liquidación que recibe del proveedor, a pagar cuando cierra una venta.
- Entrega de vouchers.
- Participación en capacitaciones de diferentes destinos.
- Atención al cliente
- Realiza la emisión de paquetes

Perfil de Competencias

- Excelentes relaciones interpersonales
- Responsabilidad
- Entusiasmo

Educación formal

- Perfil requerido: Ingeniero en turismo o afines.
- Estudios necesarios: Técnico o universitario.
- Estudios complementarios: atención al cliente y redes sociales., marketing y ventas, dominio de Excel y Word.
- Indispensable dominio del idioma inglés.

Experiencia Laboral

Contar con 1 año en posiciones similares.

Conocimientos

- Manejo de office.
- Atención al cliente.
- Técnicas de venta.
- Dominio de manejo Sistema SABRE, (Sistema de Reservas).



Manual de control interno

Puestos y Funciones

6.4 Identificación del Cargo 4

Nombre del cargo	Encargado Compras Publicas
Dependencia	Departamento de contabilidad
Reporta a	Contador
Supervisa a	N/A

Responsabilidades del puesto
Se encarga de manejar el portal de compras públicas SERCOP

Descripción Específica del puesto

- Maneja el portal de compras publicas
- Revisión de ofertas vigentes
- Revisa los pliegos de ofertas
- Revisa los requisitos para la oferta y verifica si estos se pueden cumplir
- Sube la oferta en el Módulo Facilitador de la Contratación Pública (USUAY)
- Revisa el estado de oferta

Perfil de Competencias

- Responsabilidad
- Comunicación
- Compromiso
- Integridad

Educación formal


- Perfil requerido: Ingeniero en turismo o afines.
- Estudios necesarios: Técnico o universitario.
- Estudios complementarios: dominio de Excel, Word, redes sociales y administración.

Experiencia Laboral

Contar con 1 año de experiencia en posiciones similares


Conocimientos

- Manejo de office
- Manejo del Módulo Facilitador de la Contratación Pública (USUAY)

	<p>Manual de control interno</p> <p>Puestos y Funciones</p>
<p>6.5 Identificación del Cargo 5</p>	
<p>Nombre del cargo</p>	<p>Contadora</p>
<p>Dependencia</p>	<p>Gerente General</p>
<p>Reporta a</p>	<p>Gerente General</p>
<p>Supervisa a</p>	<p>Jefe de Counter y encargado Compras Publicas</p>
<p>Responsabilidades del puesto Planear todas las actividades a ejecutar dentro del área contable, con el fin de garantizar que registros financieros, contables y tributarios de la empresa Coltur sean veraces y confiables</p>	
<p>Descripción Específica del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar el correcto registro de transacciones financieras y contables de la empresa para que aquellos registros sean confiables. ▪ Presentar la información financiera a las entidades reguladoras. ▪ Proporcionar información clara a los departamentos que requieran. ▪ Dar cumplimiento a los objetivos del área. ▪ Supervisión de emisión de boleto BSP IATA ▪ Informes mensuales ventas, compras y resultados ▪ Informes cuentas por cobrar. ▪ Informes semanales IATA. ▪ Elaborar los estados financieros de la empresa. ▪ Declaraciones mensuales al SRI y sus respectivos anexos 	
<p>Perfil de Competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso ▪ Determinación ▪ Liderazgo ▪ Ética profesional ▪ Honradez ▪ Responsabilidad 	
<p>Educación formal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil requerido: Técnico o Universitario. ▪ Títulos: Licenciado o Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. ▪ Estudios complementarios: Computación y administración. 	
<p>Experiencia Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con 2 años de experiencia. 	

Conocimientos








- Contador Público Autorizado indispensable
- Manejo de software especializado en administración

	<p style="text-align: center;">Manual de control interno</p> <p style="text-align: center;">Puestos y Funciones</p>
6.6 Identificación del Cargo 6	
Nombre del cargo	Mensajero
Dependencia	Contadora
Reporta a	Contadora
Supervisa a	N/A
<p>Responsabilidad del puesto Entregar mensajes externos que la empresa emita a las diferentes instituciones privadas o públicas del País.</p>	
<p>Descripción Específica del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tramitar pedidos de la empresa para las diferentes Aerolíneas y/o Registros ▪ Realizar depósitos, referencias, estados de cuentas, solicitud de chequera, entrega de pagares, pago de impuestos, cobro de cheques y toda operación bancaria que requiera la empresa. ▪ Realizar pagos de los servicios básicos, teléfono, agua, luz y otros servicios de la empresa. 	
<p>Perfil de Competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Honradez ▪ Cooperación 	
<p>Educación formal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Títulos: Bachiller. 	
<p>Experiencia Laboral 2 años en áreas afines</p>	
<p>Conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencia de conducir tipo A 	

Normas y procedimientos propuestos

- El presente manual está diseñado para uso interno, el cual está conformado por normas y procedimientos que se deberán aplicar a las actividades de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda. Con el fin de brindar apoyo y ser una pauta para la adecuada realización de tareas en las diferentes áreas de la empresa con el propósito de perfeccionar los recursos humanos, físicos y financieros de la empresa.
- Los procedimientos para realizarse son:
 - Área de Ventas
 - Emisión de reservas
 - Compras Publicas
 - Área de Contabilidad
 - Ventas Cobros
 - Pagos

Simbología utilizada

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio/Fin: Determina el inicio o fin de un proceso
	Actividad: Señala la realización de una actividad llevada a cabo en el proceso
	Decisión: Define una toma de decisión (SI/NO)
	Documento: Representa cualquier documento que se genera en la entrada o salida del proceso
	Conector: Da continuidad al diagrama de una página a otra
	Línea de flujo: Conecta a los símbolos indicando el direccionamiento del proceso
	Base de datos: Información en soporte digital



- **Procedimiento:** Emisión de reservas

Objetivo del procedimiento:

- Este procedimiento está diseñado con la intención de plantear un conjunto de acciones para que la emisión de reservas sea efectuada por cualquier empleado en caso de que las counters no se encuentren y así potenciar los ingresos; mejorando la atención al cliente.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
	Inicio	
Counter	Se ingresa al SISTEMA SABRE con las contraseñas otorgadas	
Cliente	Informa al counter de los requerimientos solicitados como destino fecha de viaje	
Counter	Realiza las cotizaciones de acuerdo con lo solicitado por el cliente	Cotización
Counter	Se verifica si existe espacios, el valor del boleto y el tiempo límite que se mantiene esta reserva	
Cliente	Aprueba la emisión del boleto	
Counter	Aprobado se emite el boleto	Boleto
Counter	Reporta al contador en un cuadro se adjunta boletos y mails de aprobación	Email de aprobación
	Fin	

Normas aplicables al procedimiento:

- Se procede de acuerdo con la normativa que establece la IATA
- No se puede forzar segmentos de conexión ya que esto implica una multa
- El precio del boleto depende del espacio y del tiempo en que se pida
- El counter tiene 3 días como máximo para anular una reserva
- Solo se puede reactivar una reserva 2 veces



➤ **Procedimiento:** Compras Públicas

Objetivo del procedimiento:

➤ Este procedimiento está diseñado con la intención de plantear un conjunto de acciones para que el proceso quede identificado el proceso de ofertar en el SERCOP

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
	Inicio	
Encargado Compras Publicas	Entrar a la página del SERCOP e ingreso al sistema SOCE	
Encargado Compras Publicas	Revisar proceso que se han subido	
Encargado Compras Publicas	Escoger proceso y descargar archivos ushuay	Archivos Ushuay
Encargado Compras Publicas	Revisar si se cumple con requerimientos	
Encargado Compras Publicas	Una vez cumplidos los requisitos en el sistema ushuay se procede con la elaboración de pliegos	Pliegos
Encargado Compras Publicas	Se valida y se sube la oferta al sistema SOCE	Oferta Económica
Encargado Compras Publicas	Se adjunta todos los documentos habilitantes: Experiencia, hoja de vida y certificados	Carpeta
Gerente General	Firma	
Mensajero	Entrega la carpeta en el dpto. de compras públicas de la institución	

Normas aplicables al procedimiento:

- Normas instituidas por el SERCOP
- Revisar periódica de procesos subidos.



Procedimiento: Ventas - Cobros

Objetivo del procedimiento:

- Este procedimiento está diseñado con la intención de plantear un conjunto de acciones para que el proceso quede identificado ventas al contado y a crédito de servicios turísticos
- Lograr eficiencia operativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
	Inicio	
Counter	Recibe la consulta del cliente en forma personal, telefónica o vía e-mail y asesora al cliente conforme el destino solicitado.	Cotización
Cliente	Acepta las condiciones del viaje	
Counter	Solicita al operador mayorista los servicios vendidos	
Operador Mayorista	Expede una liquidación con el detalle de los servicios y el precio neto de comisión a pagar por el mismo.	Liquidación
Counter	Si la venta es por boletos aéreos, el counter le envía un e-mail con los datos del boleto para que se realice la emisión con copia al e-mail del jefe de counter.	Email
Counter	Recibe la liquidación de los servicios, la revisa y emite una copia al contador para que la abone según el plazo establecido por el operador mayorista, al mismo tiempo completa el sobre de venta con todos los datos del cliente.	
Counter	Pide al cliente el 30% del precio total del viaje en concepto de abono	

Counter	Si la venta es por boletos aéreos se requiere la cancelación del 100% del valor del boleto	
Contador	Elabora una factura por el pago recibido.	Factura
Counter	Si las ventas con tarjeta de crédito, el counter le enviará un e-mail al contador con los siguientes datos: Nombre del Cliente, Nombre del pasajero, N° de boleto, Precio total, y numero de vóucher.	Email
Contador	Elabora la factura de la venta con tarjeta de crédito	Factura
	Fin	

Normas aplicables al procedimiento:

Normas de Ventas

- Los descuentos que se realizan a los clientes serán autorizados únicamente por el gerente general de Coltur.
- Adicionar a cada nuevo cliente en la base de datos y enviar promociones semanales.
- Solicitar al cliente una vez concluido su viaje sus comentarios o sugerencias.
- Las ventas de los viajes de contado tendrán descuentos según lo establecido.

Normas de cobros

- Habrá un recargo de 2% de gastos administrativos para aquellas operaciones abonadas con cheque o depósito bancario.
- Las cobranzas en cheque deberán tener fecha anterior a la salida del viaje.
- Las cobranzas en moneda extranjera se realizarán al cambio vigente en el día recibido, consultando previamente al operador mayorista que interviene en la venta.



Procedimiento: Pagos

Objetivo del procedimiento:

- Este procedimiento está diseñado con la intención de plantear un conjunto de acciones para que el proceso quede identificado realizar compras a operadores mayoristas y gastos generales y el pago de estos.
- Lograr eficiencia operativa.
- Describir la forma de realizar una compra por servicios turísticos y gastos generales.
- Obtener la cotización más conveniente de operadores mayoristas.
- Lograr eficiencia operativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
	Inicio	
Counter	Solicita al operador mayorista los servicios para el cliente, el operador mayorista le remite una liquidación con el detalle de los servicios y el monto total a cancelar.	Liquidación
Counter	Entrega una copia de la liquidación al jefe de counter el mismo la coloca en la carpeta -Liquidaciones a Pagar	
Jefe de Counter	Revisa el abono al operador y además corrobora que el cliente haya abonado el monto señalado.	
Contador	Si el abono es correcto, el contador deposita ese mismo valor en la cuenta corriente bancaria del operador mayorista, se escanea el comprobante y lo envía por e-mail al operador mayorista informando: nombre del cliente al que debe aplicarse el pago, destino y fecha de salida.	Comprobante de deposito
Operador Mayorista	En el caso de una venta de boleto aéreo, el operador mayorista enviará todos los	Liquidación semanal de las emisiones de boletos

	jueves al jefe de counter una liquidación semanal de las emisiones de boletos aéreos	aéreos
Jefe de counter	Revisa cada uno de los boletos junto con los e-mails enviados por cada counter en el momento que solicitó emisión y no existir diferencias de precios o pasajeros desconocidos con el detalle, enviará un e-mail al Contador con el asunto -BSP CONTROLADOI.	
Jefe de Counter	En el caso encontrar diferencias en el detalle enviado por el operador, se comunicará con el counter o con el operador mayorista hasta resolver la diferencia y que el detalle quede saneado para poder abonar correctamente.	
Contador	El detalle de los boletos aéreos (BSP) se abonará todos los martes de cada semana mediante depósito bancario o entrega de cheques de terceros si hubiera en cartera.	
Contador	10 días antes del viaje el contador habiendo revisado la planilla de pagos, sabrá que tiene que abonar tal vencimiento, consecuentemente revisará si el cliente ya abonó todo, si es así procederá a realizar nuevamente un depósito al operador mayorista para saldar el viaje y pedir el vóucher, si aún no abonó, le recordará al vendedor para que se comuniquen con el cliente y le solicite el pago total	Vóucher
Contador	Una vez cancelada en su totalidad la liquidación, el contador archivará la misma en la carpeta -Liquidaciones PagadasI y solicitará al operador mayorista el envío de la factura.	Factura del operador
	Fin	

Normas aplicables al procedimiento:

Normas de Pagos

- Todos los pagos se realizarán previa autorización del Gerente General.
- Los pagos a operadores mayoristas se realizarán mediante depósito bancario en Efectivo.
- El jefe de counter revisará diariamente la planilla de pagos, la cual estará ordenada por fecha de pago.
- El abono al operador mayorista se realiza una vez que se recibe la liquidación de la operación.

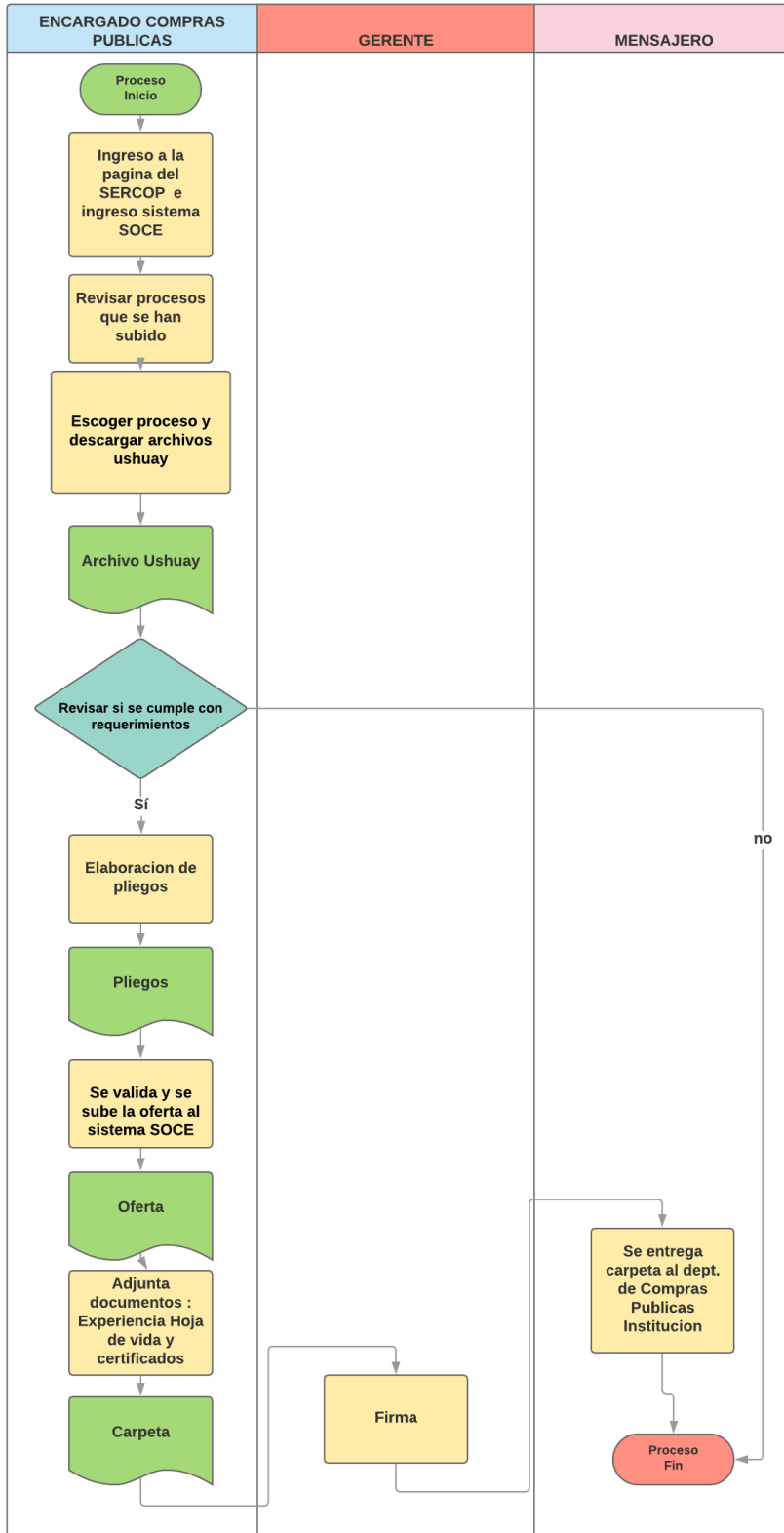
Normas generales – Compras a operadores mayoristas:

- Se comparará al operador que conceda mayor porcentaje de comisión y que ofrezca calidad en los servicios ofrecidos.

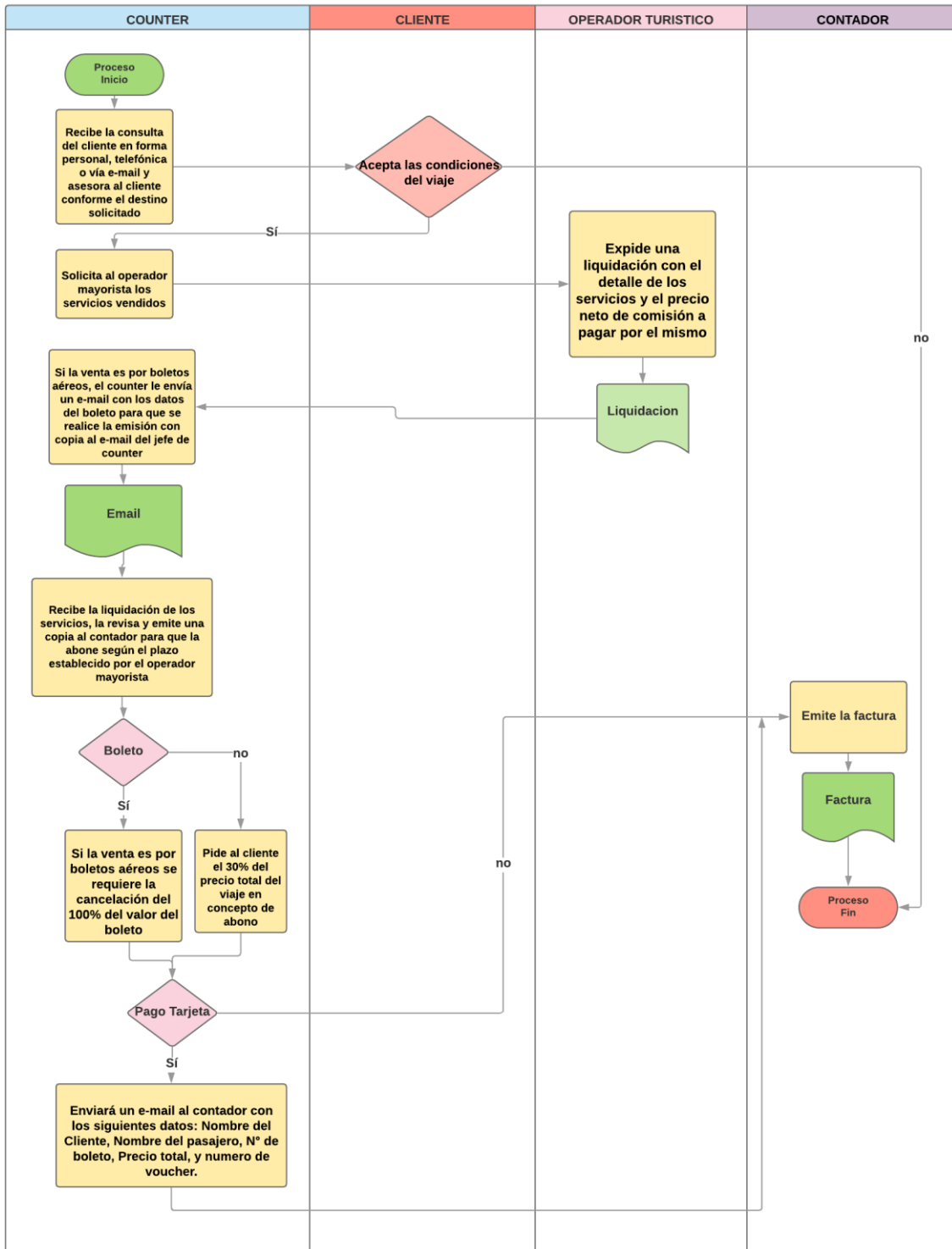
Normas generales – Compras por gastos generales:

- Todas las compras superiores a \$100,00 deben ser autorizadas por el Gerente General.
- La compra de insumos de librería y refrigerios se realizará 1 vez por mes.

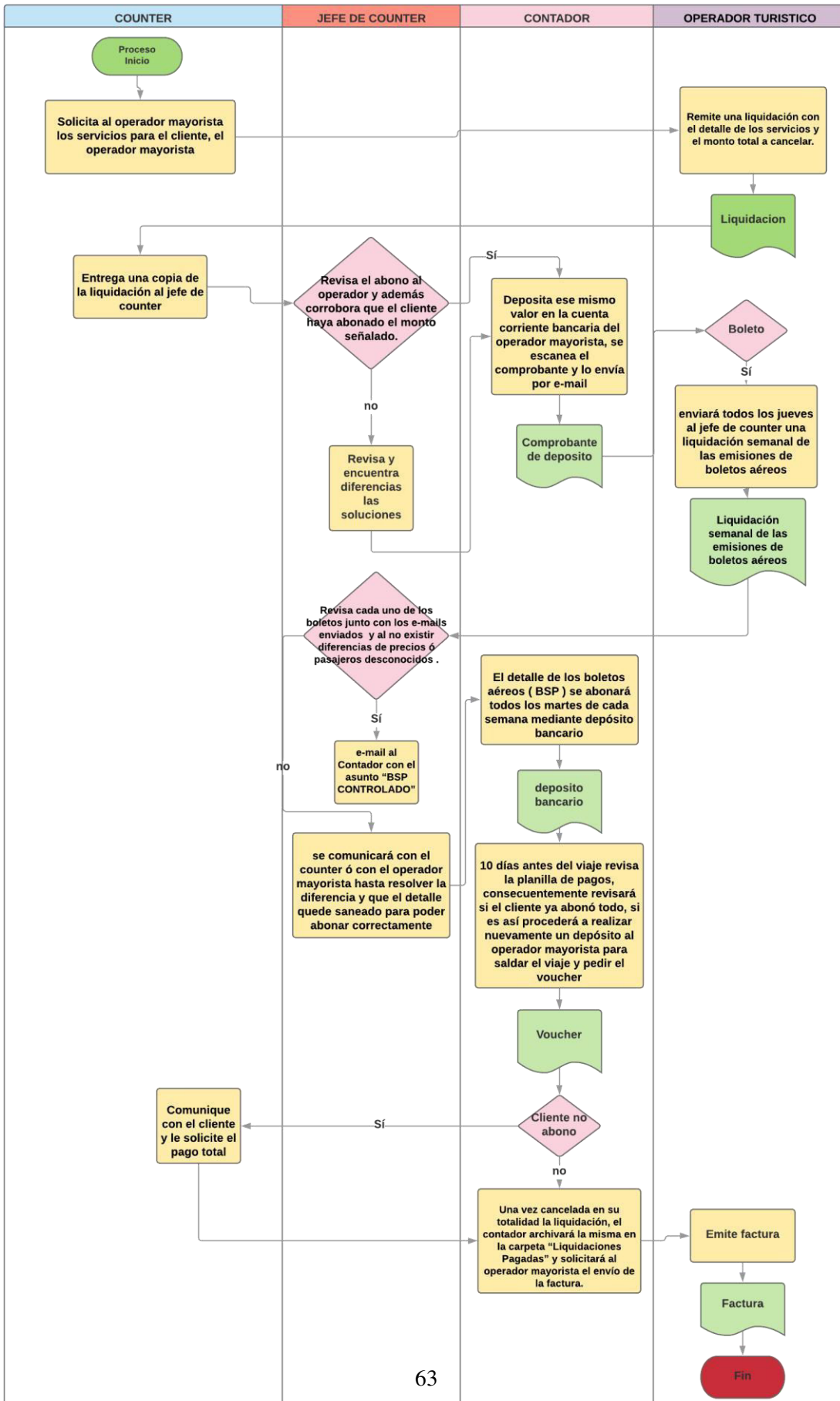
COMPRAS PUBLICAS

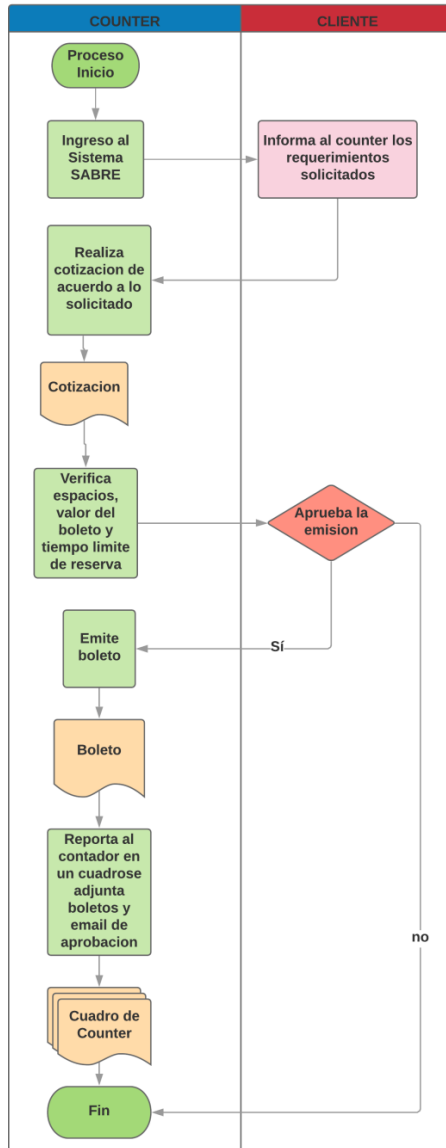


VENTAS - COBROS



PAGOS





CÁPITULO 4. RESULTADOS

4.1 CONCLUSIONES

- La situación actual de los procedimientos administrativos y contables de la empresa Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., son rudimentarios y de acuerdo con el diario vivir del negocio ya que no posee un manual que norme los procedimientos.
- La empresa solo tiene reglamento interno de trabajo el cual instituye jerarquías y regula la contratación de personal, mas no cuenta con ningún otro manual que establezca estándares de conducta y comportamiento con la que deben actuar el personal dentro y fuera de la empresa.
- La empresa al no tener definido misión y visión ni objetivos empresariales no ha podido estructurar una Planificación Estratégica, por lo tanto, no ha logrado establecer las metas ni estrategias adecuadas.
- El análisis realizado a la empresa permitió conocer a profundidad la realidad en que se sitúa la empresa, la cual había generado varios inconvenientes tanto internos como externos, de esta manera se conoció las necesidades que tenía la empresa y de esta forma poder diseñar un Manual de Control Interno adecuado.
- Los análisis DAFO, MEFI, y mapa de riesgos realizados en la empresa permitió definir estrategias efectivas y plantear soluciones a los problemas encontrados para mitigar de esta manera el riesgo.
- Para la elaboración del manual de control interno se realizó una revisión de libros, documentos oficiales y normas actualizadas, y así se logró establecer la fundamentación adecuada.

- El manual de control interno se diseñó con el fin de ofrecer una guía a través de definir políticas internas, presentar los procesos con sus respectivos pasos y definir para cada puesto de trabajo: las responsabilidades y funciones.
- El manual de control interno es una guía de apoyo que facilita el óptimo desarrollo de los movimientos realizadas en la empresa y un mejor control de estas.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se debe implementar de manera inmediata el uso del manual de control interno para normar los procedimientos contables y administrativos.
- La implementación este manual de control interno para la optimización de procesos internos y externos de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., debe ser un compromiso de todos los que integran la empresa, socios y todos los empleados, siendo aplicado para todas las áreas obteniendo un correcto desempeño de las actividades que se realizan.
- Se recomienda la elaboración de un Plan Operativo Anual brinde directrices de cómo actuar frente los riesgos y así evitar perjuicios a la empresa. Además, se debe implementar una planificación estratégica global, que tome en cuenta la misión y visión definida.
- Para próximos análisis de Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., se recomienda realizarlo con criterio imparcial y objetivo para que la información recopilada sea oportuna y pertinente.
- Se recomienda la actualización periódica de los análisis DAFO, MEFI y de riesgos para que la empresa mantenga al día sus puntos críticos e implementar acciones de

manera oportuna.

- Es necesario la implementación de una revisión periódica del manual para poder realizar de esta manera una actualización de normas.
- De esta manera, Coltur ecuatoriana de turismo Cía. Ltda., se convertirá en una empresa comprometida con su presente y encaminada a su futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Carrillo, & J María. (2014). Marco conceptual del control interno. *Lima, Perú: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf*.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes: Con base a los ciclos transaccionales: Análisis de informe COSO I y II*. Bogotá–Colombia. Pág.
- Franklin, E. B. (2006). *Auditoría administrativa-gestión estratégica del cambio*. Pearson educación.
- Galaz, Yamasaki, & Ruiz. (2015). COSO. Recuperado 16 de septiembre de 2019, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Holmes, A. W. (1965). *Auditoría principios y procedimiento: Teoría y problemas*.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (2015). Normas de control interno. Recuperado 25 de septiembre de 2019, de <https://www.boe.es/boe/dias/2015/07/21/pdfs/BOE-A-2015-8147.pdf>
- INTOSAI, O. I. de las E. F. S. (2008). Guía para normas de control interno. Recuperado 16 de septiembre de 2019, de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI_.pdf
- Lybrand, C. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO (1era ed., Vol. 1)*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Marques, J. J. (2001). Nuevas tendencias en la auditoría. *Contaduría y Administración*, 203, 37–44.
- Norma Internacional de Auditoría. (2013). NIA 315. Recuperado 18 de septiembre de 2019, de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- PricewaterhouseCoopers. (2017). COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado 16 de septiembre de 2019, de PwC website: <https://www.pwc.com/us/en/cfodirect/standard-setters/coso.html>
- Real Academia Española, R. (2019). Definición de control—Diccionario del español jurídico—RAE. Recuperado 17 de septiembre de 2019, de Diccionario del español jurídico—Real Academia

Española website: <https://dej.rae.es/lema/control>

Ruano, R. (2006). COSO II–ERM y el Papel del Auditor Interno. *Obtenido de <http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuano-PriceWaterHouseCoopers-COSOII-ERMylRoldelAuditorInterno.pdf>*.

Santillana, J. (2015). Sistemas de control interno (Tercera edición ed.). *México. Obtenido de http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf*.

Superintendencia de Compañías. (2019). Datos generales Coltur. Recuperado 25 de septiembre de 2019, de https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul?expediente=12674&tipo=1

Anexos

Anexo 1

Análisis vertical y horizontal de Estado Financiero

	2018	Análisis Horizontal	2018	Análisis Horizontal
Activo total	\$ 323.229,75	100,00%	\$ 396.446,59	-18,47%
Activo corriente	\$ 257.416,20	79,60%	\$ 328.865,69	-21,73%
Caja	\$ 200,00	0,10%	\$ 200,00	0,00%
Bancos	\$ 51.097,23	15,80%	\$ 96.158,72	-46,86%
Banco de Guayaquil	\$ 51.097,23	15,80%	\$ 96.158,72	-46,86%
Cuentas por cobrar clientes	\$ 204.147,14	63,20%	\$ 229.592,73	-11,08%
Prov. ctas. Incobrables	\$ 2.164,31	0,70%	\$ 1.327,78	63,00%
Ret. fuente	\$ 464,68	0,10%	\$ 752,10	-38,22%
Anticipo imp. renta	\$ 3.246,48	1,00%	\$ 3.054,92	6,27%
Inventarios	\$ 425,00	0,10%	\$ 425,00	0,00%
Activo fijo	\$ 65.813,55	20,40%	\$ 67.580,90	-2,62%
Muebles	\$ 11.045,95	3,40%	\$ 11.045,95	0,00%
Equipo de computación	\$ 17.098,01	5,30%	\$ 17.098,01	0,00%
Vehículos	\$ 77.203,92	23,90%	\$ 77.203,92	0,00%
Dep. Acumulado	\$ 39.634,33	12,30%	\$ 37.766,98	4,94%
Pasivo total	\$ 132.723,98	41,10%	\$ 171.930,74	-22,80%
Pasivo corriente	\$ 30.366,57	9,40%	\$ 50.466,86	-39,83%
BSP	\$ 14.742,82	4,60%	\$ 12.702,32	16,06%
Obligaciones tributarias	\$ 918,95	0,30%	\$ 12.629,96	-92,72%
Obligaciones con el IESS	\$ 2.400,19	0,70%	\$ 2.122,09	13,11%
Obligaciones con empleados	\$ 410,08	0,10%	\$ 8.412,45	-95,13%
Operadores nacionales	\$ 11.893,53	3,70%		
Reembolsos		0,00%	\$ 14.600,04	-100,00%
Pasivo a largo plazo	\$ 102.358,41	31,70%	\$ 121.463,88	-15,73%
Instituciones financieras	\$ 11.893,53	3,70%	\$ 30.999,00	-61,63%
Provisiones	\$ 13.912,25	4,30%	\$ 13.912,25	0,00%
Socios	\$ 76.552,63	23,70%	\$ 76.552,63	0,00%
Patrimonio	\$ 190.505,77	58,90%	\$ 224.515,85	-15,15%
Capital pagado	\$ 18.000,00	5,60%	\$ 18.000,00	0,00%
Reserva legal	\$ 4.500,00	1,40%	\$ 4.500,00	0,00%
Aporte futura capitalización	\$ 5.000,00	1,50%	\$ 5.000,00	0,00%
Utilidad no distribuida años anteriores	\$ 161.262,92	49,90%	\$ 161.262,92	0,00%
Utilidad neta del ejercicio	\$ 1.742,85	0,50%	\$ 35.752,93	-95,13%

Pasivo + patrimonio	\$ 323.229,75	100,00%	\$ 396.446,59	-18,47%
----------------------------	----------------------	----------------	----------------------	----------------

Análisis vertical y horizontal de Estado de resultados

	2018	Análisis Horizontal	2017	Análisis Horizontal
Ventas netas diferente 0%	\$ 33.036,43	3,28%	\$ 36.236,24	-8,83%
Ventas tarifa 0%	\$ 809.267,39	80,45%	\$ 1.328.753,80	-39,10%
Otros ingresos	\$ 163.676,12	16,27%	\$ 230.550,86	-29,01%
Total	\$ 1.005.979,94	100,00%	\$ 1.595.540,90	-36,95%
Compras netas	\$ 804.267,39	80,17%	\$ 1.222.988,50	-34,24%
Personal	\$ 88.088,12	8,78%	\$ 105.780,00	-16,73%
Compensación social	\$ 7.111,30	0,71%	\$ 29.515,86	-75,91%
IESS	\$ 14.780,22	1,47%	\$ 21.509,85	-31,29%
Transporte		0,00%	\$ 25.000,00	-100,00%
Uniformes		0,00%	\$ 1.500,00	-100,00%
Publicidad	\$ 2.959,85	0,30%	\$ 2.544,45	16,33%
Arriendo locales	\$ 31.901,99	3,18%	\$ 39.329,05	-18,88%
Notarios	\$ 383,10	0,04%	\$ 3.775,99	-89,85%
Suministros	\$ 974,41	0,10%	\$ 1.706,05	-42,89%
Tarjetas vip		0,00%	\$ 1.221,43	-100,00%
Pólizas oficina	\$ 4.708,68	0,47%		
Póliza fianzas	\$ 7.456,32	0,74%	\$ 5.421,99	37,52%
Pasajes free		0,00%	\$ 6.412,81	-100,00%
Donaciones		0,00%	\$ 1.331,89	-100,00%
Servicios básicos	\$ 547,73	0,05%	\$ 610,57	-10,29%
Comunicaciones	\$ 7.446,90	0,74%	\$ 8.244,68	-9,68%
Matriculas vehículos	\$ 1.492,03	0,15%	\$ 374,09	298,84%
Mantenimientos equipos	\$ 1.160,00	0,12%	\$ 2.067,84	-43,90%
Mantenimiento vehículos	\$ 2.452,10	0,24%	\$ 2.861,71	-14,31%
Mantenimiento oficinas	\$ 107,36	0,01%	\$ 107,36	0,00%
Generales	\$ 1.458,13	0,15%	\$ 1.547,06	-5,75%
Gastos refrigerios	\$ 968,19	0,10%	\$ 1.731,11	-44,07%
Movilización		0,00%	\$ 6.524,49	-100,00%
Perdidas ctas por cobrar	\$ 2.164,31	0,22%	\$ 1.327,78	63,00%
Comisiones	\$ 2.000,00	0,20%	\$ 2.000,00	0,00%

Envíos dhl	\$ 134,36	0,01%		
Depreciaciones	\$ 1.767,35	0,18%	\$ 13.347,54	-86,76%
Gastos de representación	\$ 1.920,00	0,19%	\$ 5.231,00	-63,30%
Seguro oficina		0,00%	\$ 3.059,25	-100,00%
Municipio	\$ 5.936,79	0,59%	\$ 5.558,80	6,80%
IATA	\$ 6.874,32	0,69%	\$ 8.352,30	-17,70%
Intereses prestamos	\$ 2.918,54	0,29%	\$ 6.308,46	-53,74%
Contribuciones	\$ 918,96	0,09%	\$ 852,03	7,86%
Interés y sobregiros	\$ 347,60	0,03%	\$ 313,73	10,80%
Total gastos	\$ 1.003.246,05	100,00%	\$ 1.539.457,80	-34,83%
Utilidad antes de impuestos	\$ 2.733,89	0,27%	\$ 58.083,03	-95,29%
Participación trabajadores	\$ 410,08	0,04%	\$ 8.412,45	-95,13%
Base imponible	\$ 2.323,81	0,23%	\$ 47.670,58	-95,13%
25 imp. renta	\$ 580,95	0,06%	\$ 11.917,64	-95,13%
Utilidad neta	\$ 1.742,85	0,17%	\$ 35.752,93	-95,13%

Anexo 2

Cuestionario realizado a contadora

COLTUR CIA LTDA			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
EVALUACION DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL			
#	PREGUNTAS	SI	NO
			CT 5
	AMBIENTE DE CONTROL		
1	¿La empresa cuenta con una base legal de constitución y estatutos aprobados?	X	1
2	¿En la entidad se ha implantado y se encuentra en aplicación la Planificación Estratégica?		X 0
3	¿En la institución se encuentra definido misión visión y objetivos empresariales?		X 0
4	¿Cuenta la entidad con una estructura orgánica definida y aprobada?	X	1
5	¿Los niveles gerenciales están conformados de acuerdo con sus estatutos?	X	1
6	¿El área destinada a las actividades financieras cuenta con condiciones apropiadas de operación?	X	1
7	¿La entidad cuenta para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía de parámetros e indicadores de gestión?		X 0
8	¿La entidad cuenta con un manual de procedimientos?		X 0
9	¿La entidad cuenta con un reglamento interno?	X	1
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=	5
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=	9
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=	56%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=	44%

COLTUR CIA LTDA				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
EVALUACION DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO				
#	SUMAN	PT	SI	NO
		15		CT 8
	EVALUACION DEL RIESGO			
1	Se ha elaborado un plan estratégico	1		X 0
2	¿Los directivos y empleados participan en el establecimiento de los objetivos propuestos?	1	X	1
3	¿La máxima autoridad establece mecanismos necesarios para identificar los riesgos a los que está expuesta la entidad?	1	X	1
4	¿Se han definido riesgos de acuerdo con los objetivos planteados?	1	X	1

5	¿Los directivos de la entidad han dispuesto procedimientos para la identificación de los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades financieras?	1	X		1
6	¿Existe personal destinado a la identificación y evaluación de los riesgos?	1		X	0
7	¿Se han diseñado y aplicado encuestas para conocer la opinión del cliente?	1		X	0
8	¿Se resuelven eficientemente las inquietudes de los clientes?	1	X		1
9	¿Se encuentra organizado un departamento de servicio al cliente?	1		X	0
10	¿Son las instalaciones adecuadas para prestar los servicios en forma eficiente?	1	X		1
11	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área financiera?	1		X	0
12	¿Los directivos han priorizado los riesgos identificados, y ha tomado acciones y medidas pertinentes para mitigar los riesgos?	1	X		1
13	¿Se estructurado un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la entidad?	1		X	0
14	¿Los directivos de la entidad, han establecido un plan de mitigación?	1		X	0
15	¿Las decisiones sobre la identificación y valoración de los riesgos, son comunicadas al todo el personal?	1	X		1
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=			8
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=			15
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=			53%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=			47%

COLTUR CIA LTDA					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EVALUACION DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
#		PT	SI	NO	CT
		38			33
ACTIVIDADES DE CONTROL:					
1	¿Se han definido políticas internas para las operaciones financieras, técnicas y administrativas?	1	X	x	1
2	¿Se han definido niveles de autorización de operaciones?	1	X		1
3	¿Las tareas y actividades se han asignado de acuerdo con sus competencias y de acuerdo con el marco legal?	1	X		1
4	¿Los empleados que reciban las autorizaciones, cumplen sus funciones con responsabilidad?	1	X		1
5	¿Se han establecido procedimientos de supervisión o autocontrol de los procesos y operaciones?	1	X		1
6	¿Se evalúa los indicadores de eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad?	1	X		1
7	¿Cuenta la entidad con sistemas de información financiera, técnica y administrativa?	1	X		1
8	¿Los sistemas de información se soportan en tecnología actualizada?	1	X		1
9	¿Los sistemas y procesos del área financiera se encuentran documentados?	1	X		1

10	¿Las operaciones se contabilizan diariamente?	1	X		1
11	¿Se controla la contabilización diaria de las operaciones?	1	X		1
12	¿Se dispone de un sistema automático de contabilidad?	1	X		1
13	¿Los reportes financieros como presupuestos y balances se elaboran mensualmente?	1	X		1
14	¿Se conserva la documentación contable por el tiempo exigido por la Ley?	1	X		1
15	¿La empresa cuenta con espacio físico para el archivo de la información financiera?	1	X		1
16	¿El archivo de la información contable se mantiene en orden y es de fácil acceso?	1	X		1
17	¿Se archivan los documentos anulados para su revisión?	1	X		1
18	¿Se encuentra el nombre y firma de las personas que realizan el ingreso de la información contable?	1	X		1
19	¿Se realizan diariamente conciliaciones bancarias?	1		X	
20	¿En caso de existir faltantes o sobrantes estos son comunicados e regulados diariamente?	1	X		1
21	¿Existen políticas contables?	1	X		1
22	¿Se realiza el presupuesto de ingresos y gastos anualmente?	1	X		1
23	¿La empresa cuenta con una Plan Operativo Anual?	1		X	
24	¿Se aplican técnicas de análisis financiero?	1	X		1
25	¿Se han establecido indicadores de gestión e índices financieros?	1	X		1
26	¿Los estados financieros son suscritos por el Contador, Gerente y Auditor?	1	X		1
27	¿Se encuentran asegurados los activos fijos de la empresa?	1	X		1
28	¿Se verifica el debido uso de los equipos de alta tecnología?	1	X		1
29	La empresa cuenta con personal calificado para el manejo de los equipos, radiológicos, médicos, ¿laboratorio?	1	X		1
30	¿Se da el debido mantenimiento a los equipos médicos?	1	X		1
31	¿Las obligaciones contraídas están debidamente autorizadas por los directivos?	1	X		1
32	¿Se mantiene actualizada la información sobre las cuentas por cobrar?	1	X		1
33	¿Es comunicada a los directivos los valores de las cuentas por cobrar?	1	X		1
34	¿Existen un detalle de las cuentas por cobrar?	1	X		1
35	Existen estadísticas sobre el nivel de oferta y demanda de los bienes y servicios que presta la empresa	1		X	
36	¿Existen fuentes de conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los clientes?	1		X	
37	¿Existe evidencia de evaluaciones externas realizadas por organismos de control?	1		X	
38	¿La operación financiera cumple las disposiciones legales?	1	X		1
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=			33
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=			38
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=			87%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=			13%

COLTUR CIA LTDA					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EVALUACION DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
#	SUMAN	PT	SI	NO	CT
		23			22
INFORMACION Y COMUNICACION					
1	Los sistemas de información producen reportes, contienen información, operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, ¿que hace posible operar y controlar la empresa?	1	X		1
2	¿Existen procedimientos para el respaldo de la información?	1	X		1
3	¿Se realiza el respaldo de la información periódicamente?	1	X		1
4	¿Existe procedimientos para la recuperación de información?	1	X		1
5	¿Si hubiera algún desastre se tiene algún plan para la recuperación de información?	1	X		1
6	¿Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información?	1	X		1
7	¿Se utiliza claves e identificaciones personales?	1	X		1
8	¿Se cambian las claves periódicamente?	1	X		1
9	¿Existe confidencialidad en la clave de acceso?	1	X		1
10	Se cuenta con controles del sistema de información administrativa y financiera, para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.?	1	X		1
11	¿Se controla el acceso a los sistemas de la empresa?	1	X		1
12	¿Se restringe el acceso a personal no autorizado?	1	X		1
13	¿Se controla el acceso a las computadoras?	1	X		1
14	¿Se controla el acceso al sistema contable al personal que no labora en esta área?	1	X		1
15	¿Se restringe el acceso a internet?	1		X	0
16	¿Existe políticas de seguridad de los datos?	1	X		1
17	Se han determinado los riesgos en la utilización de sistemas automatizados, asociados a los cambios tecnológicos.	1	X		1
18	¿Las modificaciones en los sistemas los realiza personal calificado?	1	X		1
19	¿Se han definido procedimientos y actividades que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad?	1	X		1
20	¿En caso de salida de los empleados se actualiza la información inéditamente resguardo la información?	1	X		1
21	¿La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita el uso de la información en forma eficaz?	1	X		1

22	¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la calidad del servicio?	1	X		1
23	¿Se ha difundido al personal el compromiso de la administración en la entrega de información a los organismos de control?	1	X		1
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=			22
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=			23
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=			96%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=			4%

COLTUR CIA LTDA					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EVALUACION DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
#	SUMAN	PT	SI	NO	CT
		17			12
SEGUIMIENTO Y MONITOREO					
1	¿Se han establecido políticas para efectuar el seguimiento constante del ambiente interno y externo?	1	X		1
2	¿Se realiza un seguimiento de los reclamos de los clientes?	1	X		1
3	¿Se efectúan actividades habituales de supervisión, para evaluar el funcionamiento y resultados de los diversos controles?	1	X		1
4	¿Se emiten reportes detallados mensualmente para comparar con los contabilizados?	1	X		1
5	¿Se solicita un corte de las cuentas bancarias con el fin de conciliar con los libros contables al corte de los balances?	1	X		1
6	¿Existe el departamento de auditoria interna?	1		X	0
7	¿Se realiza auditoria a las cuentas de riesgo periódicamente?	1		X	0
8	¿Se realiza auditorías externas anuales a los estados financieros?	1		X	0
9	¿Se han establecido procedimientos para una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad?	1	X		1
10	¿Las evaluaciones periódicas o puntuales también lo realizan personal independiente de las funciones a ser controladas?	1	X		1
11	¿El directorio aprueba los estados financieros?	1	X		1
12	¿El directorio aprueba las modificaciones sobre el reglamento interno?	1	X		1
13	¿El directorio aprueba la planificación estratégica?	1		X	0
14	¿La Asamblea aprueba los estados financieros e informe de Gerencia?	1	X		1
15	¿Las recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control son cumplidas por los empleados a quienes fueron dirigidas?	1	X		1
16	¿Los directivos de la entidad, determinan las acciones preventivas o correctivas?	1	X		1
17	¿Se ha tomado medidas correctivas de las evaluaciones internas de control interno?	1		X	0
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=			12

PONDERACIÓN TOTAL:		PT=	17		
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=	71%		
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=	29%		
COLTUR CIA LTDA					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EVALUACION DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
#	SUMAN	PT	SI	NO	CT
		17			12
SEGUIMIENTO Y MONITOREO					
1	¿Se han establecido políticas para efectuar el seguimiento constante del ambiente interno y externo?	1	X		1
2	¿Se realiza un seguimiento de los reclamos de los clientes?	1	X		1
3	¿Se efectúan actividades habituales de supervisión, para evaluar el funcionamiento y resultados de los diversos controles?	1	X		1
4	¿Se emiten reportes detallados mensualmente para comparar con los contabilizados?	1	X		1
5	¿Se solicita un corte de las cuentas bancarias con el fin de conciliar con los libros contables al corte de los balances?	1	X		1
6	¿Existe el departamento de auditoria interna?	1		X	0
7	¿Se realiza auditoria a las cuentas de riesgo periódicamente?	1		X	0
8	¿Se realiza auditorías externas anuales a los estados financieros?	1		X	0
9	¿Se han establecido procedimientos para una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad?	1	X		1
10	¿Las evaluaciones periódicas o puntuales también lo realizan personal independiente de las funciones a ser controladas?	1	X		1
11	¿El directorio aprueba los estados financieros?	1	X		1
12	¿El directorio aprueba las modificaciones sobre el reglamento interno?	1	X		1
13	¿El directorio aprueba la planificación estratégica?	1		X	0
14	¿La Asamblea aprueba los estados financieros e informe de Gerencia?	1	X		1
15	¿Las recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control son cumplidas por los empleados a quienes fueron dirigidas?	1	X		1
16	¿Los directivos de la entidad, determinan las acciones preventivas o correctivas?	1	X		1
17	¿Se ha tomado medidas correctivas de las evaluaciones internas de control interno?	1		X	0
CALIFICACIÓN TOTAL:		CT=	12		
PONDERACIÓN TOTAL:		PT=	17		
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC=	71%		
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%		RI=	29%		

