



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

**CENTRO DE POSGRADOS**

**Tema:**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III EN LA  
EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en  
Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros**

**Línea de Investigación:**

**AUDITORIA Y SUS APLICACIONES**

**Autora:**

Michell Annaí Cárdenas Chango

**Director:**

Mg. Mario Roberto Altamirano Hidalgo

**Ambato - Ecuador**

**Febrero 2024**

## DECLARACIÓN DE AUNTETICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MICHELL ANNAÍ CÁRDENAS CHANGO**, con cédula de ciudadanía **0201982824**, autora del trabajo de graduación titulado: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III EN LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO", previa a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la escuela de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, febrero 2024



Michell Annaí Cárdenas Chango

CC. 0201982824

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE AMBATO**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**Tema:**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III EN LA  
EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO**

**Línea de Investigación:**

**AUDITORIA Y SUS APLICACIONES**

**Autora:**

Michell Annaí Cárdenas Chango

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Ing. Mg

**CALIFICADOR**

José Alfredo Villacis Yank, Ing. Mg

**CALIFICADOR**

Edgar Fabian Mera Bozano, Ing. Dr

**CALIFICADOR**

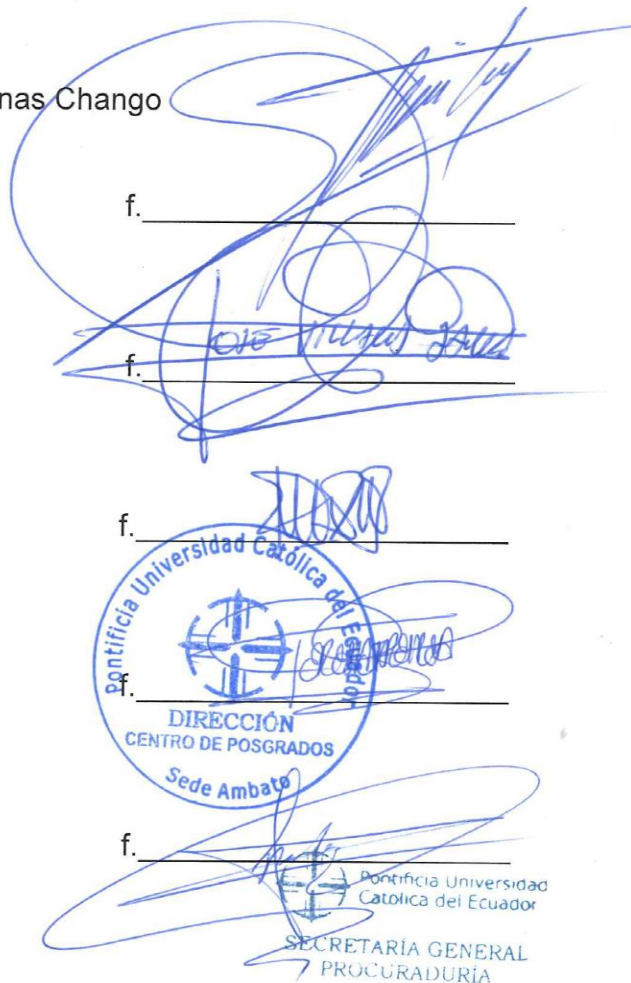
Teresa Milena Freire Aillon, Ing. Mg

**DIRECTORA DE CENTRO DE POSGRADOS**

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL DE PUCESA**

f. \_\_\_\_\_  
f. \_\_\_\_\_  
f. \_\_\_\_\_  
f. \_\_\_\_\_  
f. \_\_\_\_\_  
f. \_\_\_\_\_  
f. \_\_\_\_\_  
f. \_\_\_\_\_



**Pontificia Universidad Católica del Ecuador**  
**DIRECCIÓN**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**Sede Ambato**

**Pontificia Universidad Católica del Ecuador**  
**SECRETARÍA GENERAL**  
**PROCURADURÍA**

**Ambato – Ecuador**

**Febrero 2024**

## **DEDICATORIA**

Principalmente a Dios y a la Virgen de Guadalupe que jamás me abandonaron y siempre me dieron la fuerza para no rendirme y continuar con mi camino.

A mis padres Alfonso y Teresa, por ser el pilar fundamental en mi vida, quienes me apoyan incondicionalmente en cada paso que doy, por los valores y principios que me han inculcado convirtiéndome en la persona que soy.

A Paúl por el cariño y comprensión que me ha brindado, a mi pequeña Mia por ser la alegría de mis días y a mi madrina que siempre me aconsejo y me apoyo, sé que desde el cielo me cuida y me acompaña en cada meta.

**Michell Annaí Cárdenas Chango**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a la virgen de Guadalupe por darme la sabiduría, la vida y la fuerza necesaria para llegar a este momento tan importante de mi vida profesional y cumplir una de mis metas más deseadas.

A mis queridos padres, por la confianza y su apoyo incondicional en todo el transcurso de mi vida, no solo a nivel profesional sino, también, a nivel humano, por motivarme a no rendirme y por ser mi ejemplo de vida a seguir, a Paúl por ser mi inspiración y apoyo para culminar el presente trabajo de investigación.

A mi tutor de tesis, Mg. Mario Altamirano, por su tiempo, su conocimiento, su experiencia y apoyo para elaborar este trabajo de fin de maestría.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por ser la institución en donde desarrolle mi estudio de maestría con conocimientos necesarios y experiencia de grandes docentes para culminar y lograr ser una gran profesional.

**Michell Annaí Cárdenas Chango**

## RESUMEN

El Control Interno es una herramienta de gran importancia en las empresas públicas y privadas, por lo que, proporciona información razonable que asegura la protección de los activos y la consecución de los objetivos planteados con eficiencia y eficacia de las operaciones, por tal razón, contribuye a la gestión administrativa a tomar decisiones acertadas, de conformidad con Mantilla Blanco (2013), Estupiñán Gaitán (2016) y Monascal (2010).

La investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno en el departamento financiero basado en el modelo COSO III para la adecuada toma de decisiones de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar. Para el desarrollo de la investigación es necesario la aplicación de métodos teóricos-prácticos, de carácter descriptiva-explicativa y con enfoque mixto, por cuanto, solicita información cualitativa y cuantitativa, con lo cual, se obtiene información relevante que permite identificar el estado del control interno, los puntos débiles y las fallas dentro del área financiera.

Además, se aplicó instrumentos como cuestionarios, entrevistas y fichas que sean necesarias para obtener fuentes confiables en la información del presente trabajo de investigación.

La aplicación del sistema de control interno, se enfoca en el eficiente funcionamiento de las operaciones del departamento financiero, lo cual, sirve como una herramienta para la reducción de posibles riesgos, obteniéndose información confiable para la toma de decisiones de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.

**Palabras claves:** Control Interno, Toma de decisiones, Operaciones, Procesos, Financiero.

## **ABSTRACT**

*Internal Control is a tool of great importance in public and private enterprise, which is why, it provides reasonable information that ensures the protection of assets and the achievements of the objectives set with efficiency and effectiveness of transactions, for this reason, it contributes to the administrative management to make correct decisions, in accordance with Monascal (2010), Mantilla Blanco (2013) y Estupiñán Gaitán (2016).*

*This investigation goals are to evaluate the internal control system in the financial department based on the COSO III model for adequate decision making of the Public Tourism Company of the Tourist Centers of the Bolívar Province.*

*For the development of the research, we need to apply theoretical and practical methods, of a descriptive and explanatory nature, with a mixed approach, therefore it is necessary to request qualitative and quantitative information, with which, relevant information is obtained that allows the identification of the state of internal control's weak points and the failures within the financial area.*

*It will be implemented through tools such as questionnaires, interviews and index cards that are needed to obtain reliable sources of information for this investigation work will be applied.*

*The application of the internal control system focused on the efficient transactions performance of the transactions of the financial department, which serves as an implement for reducing possible risks, getting reliable information for good decision-making by the Public Tourism Company of the Tourist Centers of the Bolívar Province.*

**Key words:** *Internal Control, Take Decisions, Transactions, Proceedings, Financial.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA .....	5
1.1. Generalidades del Control Interno.....	5
1.2. Componentes del COSO III.....	16
1.3. Normas del Control Interno en el sector público.....	22
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	29
2.1. Tipos, enfoque, métodos de investigación e instrumentos de recolección de información para el desarrollo de la investigación.....	29
2.2. Caracterización de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar .....	33
2.3. Interpretación de resultados de la encuesta realizada a usuarios de los centros turísticos de la provincia Bolívar.....	37
2.4. Resultados de la evaluación del Control Interno en la Empresa de Turismo de los centros turísticos de la provincia Bolívar .....	45
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1. Informe de evaluación del Control Interno de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar .....	46
CONCLUSIONES.....	88
RECOMENDACIONES .....	89
BIBLIOGRAFÍA .....	89
ANEXOS .....	94

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.	Escala de evaluación del Control Interno .....	32
Tabla 2.	Frecuencia de visita a los centros turísticos .....	37
Tabla 3.	Servicio que ofrece los centros turísticos .....	38
Tabla 4.	Servicio que recibe de los centros turísticos .....	39
Tabla 5.	Limpieza de los vestidores, duchas y sanitarios de los centros turísticos	40
Tabla 6.	Calidad del agua de las piscinas de los centros turísticos.....	41
Tabla 7.	Instalaciones en general de los centros turísticos de Bolívar .....	42
Tabla 8.	Recomendación de los centros turísticos de Bolívar .....	43
Tabla 9.	Precio de los centros turísticos de Bolívar.....	44
Tabla 10.	Nivel de confianza y riesgo.....	48
Tabla 11.	Riesgos .....	49
Tabla 12.	Valor de entradas del Parque Acuático Josefina Barba .....	54
Tabla 13.	Valor de entradas del Complejo Turístico Lago Las Cochas.....	55
Tabla 14.	Cedula presupuestaria de ingresos .....	60
Tabla 15.	Marcas de auditoría.....	62
Tabla 16.	Resultados de los componentes del COSO III .....	64
Tabla 17.	Alternativa de respuesta.....	65
Tabla 18.	Resultado del componente entorno de control .....	65
Tabla 19.	Resultados del componente evaluación de riesgos .....	67
Tabla 20.	Resultados del componente actividades de control.....	68
Tabla 21.	Resultados del componente información y comunicación .....	69
Tabla 22.	Resultados del componente supervisión y monitoreo .....	75

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. <i>Diferencias del Control Interno administrativo y Control Interno Contable</i>	11
Cuadro 2. <i>Principios del COSO III</i> .....	17
Cuadro 3. <i>Tipos de Riesgos</i> .....	20
Cuadro 4. <i>Personal administrativo - financiero</i> .....	32
Cuadro 5. <i>Probabilidad</i> .....	48
Cuadro 6. <i>Impacto</i> .....	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Elementos del Control Interno .....	9
Gráfico 2. Componentes COSO I.....	12
Gráfico 3. Componentes COSO II.....	14
Gráfico 4. Componentes COSO III.....	16
Gráfico 5. Factores del Entorno de Control.....	18
Gráfico 6. Factores de Valoración de riesgos .....	19
Gráfico 7. Tipos de Control .....	21
Gráfico 8. Actividades vinculadas .....	34
Gráfico 9. Organigrama Estructural .....	36
Gráfico 10. Fases de evaluación de Control Interno .....	47
Gráfico 11. Organigrama estructural de la Empresa Pública de Turismo.....	59
Gráfico 12. Resultado del componente entorno de control .....	66
Gráfico 13. Resultados del componente evaluación de riesgos .....	67
Gráfico 14. Resultado del componente actividades de control.....	68
Gráfico 15. Resultados del componente información y comunicación .....	69
Gráfico 16. Resultados del componente supervisión y monitoreo.....	75

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. <i>Parque Acuático Josefina Barba</i> .....	54
Ilustración 2. <i>Complejo Turístico Lago Las Cochas</i> .....	56

## INTRODUCCIÓN

Los avances en el mundo empresarial impulsados por la tecnología y la globalización de los mercados, generan cambios en las operaciones en cada una de las áreas de las organizaciones y los escándalos de corrupción de varios países del mundo, debido a esta situación, presentan información poco confiable que perjudica la sostenibilidad de las mismas, por lo que, se ven en la necesidad de implementar estrategias, métodos y procedimientos, que aseguren, que los activos estén debidamente protegidos como menciona Estupiñán (2016) en su criterio sobre el Control Interno.

A nivel internacional, se realizan cambios en la legislación de los países y de la economía, genera incrementos en sus operaciones, lo cual, requieren de mayor cantidad de controles, por otro lado, según estudios que han sido realizados en Cuba, el Control Interno, se ha convertido en un aspecto importante en una organización, para ser más competitiva, con relación en los procesos, recursos y satisfacción al cliente, de esa manera, lograr efectividad del control. (Vega de la Cruz y Marrero Delgado, 2021)

En Ecuador, la aplicación de un sistema de Control Interno en las empresas permite obtener los objetivos y metas propuestas, lograr cumplir con las normativas y leyes. La aplicación de la metodología COSO III ayuda a los administradores y trabajadores a organizarse, por lo que, sería diseñado acorde a las características internas de la empresa, para asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas y confiabilidad de la información financiera, promueva la eficiencia de las actividades y proteja la integridad de los activos, de esa manera, brinda seguridad razonable en los resultados obtenidos, como manifiesta Cartagena Herrera, Baque Villanueva, y Manosalvas Gómez (2019) en su investigación realizada en la empresa Capasepri.

Es preciso manifestar que las empresas, se enfrentan a la falta de cumplimiento, aplicación, procedimientos, manuales, controles y actualización de normativas que

guíen la consecución de metas y objetivos, por lo que, en la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar las funciones y responsabilidades de los funcionarios, no se encuentran bien definidas y la existencia de un Control Interno deficiente.

Los problemas, se manifiestan por la falta de personal profesional adecuado, limitados conocimientos por parte de la administración sobre el cumplimiento de procedimientos y controles, desconocimiento de normativas y leyes, desactualización de la realidad financiera y falta de liquidez, es por ello, que la empresa, se encuentra expuesta a posibles fraudes internos. Esto confirma, la necesidad de atender el problema científico: ¿Cómo incide un Sistema de Control Interno bajo criterio de COSO III para la toma de decisiones de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar?

La idea a defender, se fundamenta en la aplicación del Sistema de Control Interno modelo COSO III favorece la toma de decisiones en la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, es por ello, que el objetivo general, se centra en evaluar el Sistema de Control Interno en el departamento financiero basado en el modelo COSO III para la adecuada toma de decisiones de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar; así mismo, los objetivos específicos, se derivan en:

1. Realizar una sustentación teórica sobre el Control Interno bajo en el modelo COSO III para la toma de decisiones.
2. Diagnosticar la situación actual del departamento financiero para la identificación de falencias internas en la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.
3. Presentar un informe de control interno del departamento financiero con aplicación de los elementos del COSO III para la toma de decisiones de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.

La metodología comprende en la aplicación de métodos teóricos-prácticos, de carácter descriptiva-explicativa, la investigación es de enfoque cuantitativo y cualitativo; es cualitativo, porque utiliza cuestionarios para realizar un diagnóstico del Control Interno basado en el COSO III sobre la situación del área financiera, mediante 5 componentes y 17 principios; y, es cuantitativo, porque contribuye a la evaluación de los cuestionarios, que se aplican a la máxima autoridad y a los responsables del departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, los resultados obtenidos permiten establecer un nivel de confianza y el riesgo que tiene el departamento para el cumplimiento de los objetivos planteados.

En este sentido, se presenta la estructura de trabajo de investigación de la siguiente manera: la primera parte, comprende por el resumen y la introducción del Control Interno, misma que permitió identificar el problema, la idea a defender, objetivos tanto general como específicos, que se procura alcanzar.

La segunda parte, desarrolla el Capítulo I denominado Estado del Arte y la Práctica, en el cual, se detalla los conceptos de cada tema relacionado con la investigación, basados en libros, artículos científicos, leyes, reglamentos, investigaciones anteriores, lo cual, se realizó comparaciones de varios autores del origen y evolución del Control Interno.

La tercera parte, abarca el Capítulo II. Metodología, permitió describir el enfoque y tipos, técnicas e instrumentos de investigación, población y muestra, también, hace referencia a los análisis e interpretaciones de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.

La cuarta parte, se le considera al Capítulo III. Análisis de los resultados de la investigación, en el cual, se desarrolló la evaluación de Control Interno y la interpretación de los resultados obtenidos, además, se realizó un informe basado en

el COSO III para la Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la provincia Bolívar.

La quita parte, se expone las conclusiones y recomendaciones de la investigación, por lo que, a través de las conclusiones, se logró resumir las interpretaciones realizadas y resultados obtenidos, y las recomendaciones puntualizan los aspectos a mejorar y optimizar recursos de la empresa. Por último, la investigación hace relación a fuentes bibliográficas, que se utilizó para la elaboración del proyecto de investigación.

## CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

### 1.1. Generalidades del Control Interno

Dentro de los aspectos generales, es importante mencionar que existen diferentes criterios y puntos de vista citados por autores, estableciéndose nuevas aportaciones y perspectivas acerca del Control Interno basado en el modelo COSO III en instituciones públicas, con la finalidad de lograr una adecuada toma de decisiones y mejorar su correcta aplicación para el cumplimiento de sus objetivos.

Laski (2006) y Mejía Lara (2022) en sus investigaciones mencionan que el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), creó una primera definición formal del Control Interno, como una herramienta de suma importancia para las instituciones que aporta políticas y procedimientos establecidos para proporcionar seguridad razonable, protección de fraudes y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La Asociación Española para la Calidad (2019) menciona que según el COSO define al Control Interno como un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una empresa, diseñado con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad razonable y a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✚ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✚ Confiabilidad de la información financiera
- ✚ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Posteriormente, al control interno, se define como un proceso efectuado por el consejo de administradores y el personal de una organización, con el objetivo de proporcionar seguridad razonable, la ejecución de sus operaciones de forma eficiente y efectiva, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las disposiciones legales

y reglamentarias, este concepto, se relaciona con los autores Coopers y Lybrand (1997), Contraloría General del Estado (2014), Barreiro Cedeño, Delgado Chávez, García Ponce, y Mendoza Zamora (2018).

Entonces, el Control Interno es una herramienta esencial para las instituciones, sean públicas o privadas, sobre todo, en el área financiera con elaboración de revisiones constantes en periodos establecidos con la finalidad de prevenir riesgos y detectar posibles fraudes, además, promueve la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones de la entidad.

De acuerdo al criterio de los autores Granda Escobar (2011) y Estupiñán Gaitán (2016), el Control Interno comprende en un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos efectuados por los departamentos de contabilidad y finanzas de las empresas con el propósito de proteger sus activos, contra robos y pérdidas.

En la definición de Control Interno incluyen las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables, como lo exponen Coopers y Lybrand (1997), y Barrenes Amores (2020).

El concepto de Control Interno coincide con varios autores de libros y artículos publicados en revistas de prestigio, lo cual, abarca los niveles, procesos, procedimientos y actividades de una organización que incluye: estrategias, métodos, programas y análisis, todo ello orientado a mantener el control de la variedad de funciones y actividades propias de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.

Un sistema de Control Interno, se define como un plan de organizaciones, métodos y medidas adoptadas por las diferentes empresas con el fin de salvaguardar sus activos y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la

adhesión de políticas administrativas, es decir, si un sistema de control interno alcanza los niveles de eficiencia, se considera un sistema eficaz, tal como exponen Coopers y Lybrand (1997), Pereira Palomo (2019).

Arroyo Castro, Guzmán Olvera, y Hurtado Palmiro (2019) plantean que el sistema de Control Interno es lo primordial en una empresa, donde predominan: las personas, los sistemas de información, los procedimientos, la supervisión y sus manuales, permite que la empresa llegue a lograr sus objetivos de una forma eficaz y eficiente sin que existen fallos o errores en el proceso.

### **Objetivos del Control Interno**

Los objetivos del Control Interno para las instituciones del sector público, se encuentran estipulados en el Acuerdo 039 de la Contraloría General del Estado (2014), comprenden los siguientes:

- ✚ Promover la eficiencia y eficacia de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- ✚ Garantizar la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información.
- ✚ Cumplir con la normativa y las disposiciones legales de la institución para brindar bienes y servicios públicos de calidad.
- ✚ Proteger el patrimonio público contra pérdida, despilfarro o cualquier acto de corrupción.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos del control interno, los cuales, protegen los activos y salvaguardan los bienes de la institución, verifican la confiabilidad y razonabilidad de la información contable y administrativa, promueve la adhesión a políticas administrativas establecidas y permite alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos programados como lo expone en su libro Estupiñán Gaitán (2016).

Los objetivos del control interno son creados con el fin de lograr una correcta aplicación de los procedimientos y normas en todas las actividades de las empresas y obtener

resultados deseados, por lo que, las instituciones públicas y privadas persiguen el mismo fin.

### **Importancia del control interno**

El control interno es importante por ser el eslabón final en la cadena funcional para una eficiente administración, verificaría el cumplimiento de las actividades conforme a lo planeado, también, se considera un instrumento para la prevención de errores en el proceso contable, caso contrario, se toman medidas necesarias para su debida corrección, expuesto por Granda Escobar (2011).

Asimismo, Mantilla Blanco (2018) menciona que el control interno en las empresas es muy importante para optimizar y para prevenir fraudes y errores, el cual, se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, evaluación, auditoria, implementación y supervisión.

Como, se indica en las ideas anteriores, el control interno es importante porque apoya a la dirección con el control de las operaciones, verifica que los recursos, se utilicen con eficiencia, por la cual, es necesario que una institución cuente con un control interno para ampliar la utilización de los recursos y lograr una gestión administrativa y financiera que mejore el desempeño de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.

**Gráfico 1.***Elementos del Control Interno*

Fuente: elaboración propia

La finalidad es integrar controles administrativos y contables, establecer líneas de autoridad y responsabilidad, segregar funciones empresariales de registro y custodia, autorización de transacciones y procedimientos, capacitación y experiencia en todo el personal para el cumplimiento de sus obligaciones y examinar las operaciones con una efectiva unidad de auditoría como menciona el autor Estupiñán Gaitán (2016).

**Tipos de Control Interno**

En lo referente a los tipos de Control Interno Narváez Zurita Jimena (2018) y Yépez Karla Andrea (2018), lo clasifican en controles internos administrativos y controles internos financieros, por otro lado, Estupiñán Gaitán (2016) manifiesta que solo existe el Control Interno administrativo, consecuencia de ello, surge como un instrumento el Control Interno contable.

### **Control Interno administrativo**

Estupiñán Gaitán (2016), define como un plan organizacional que adopta cada empresa en donde, se encuentran definidos los diferentes procedimientos, métodos operacionales y contables, lo cual, permite conocer sobre la situación actual y el cumplimiento de los objetivos conforme a las políticas establecidas. Este control está relacionado con la eficiencia operacional y la adhesión de políticas prescritas en todos los departamentos de la empresa, en el que, incluye el plan organizativo, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión para la gerencia como lo describe Granda Escobar (2011) dentro del manual de Control Interno, también, concuerdan con Arroyo Castro, Guzmán Olvera, y Hurtado Palmiro (2019).

De las definiciones expuestas, se manifiesta que este tipo de Control Interno administrativo, se enfoca en la eficiencia de las operaciones y garantiza el cumplimiento de las actividades de manera eficaz, en donde, se incluyen procedimientos mediante políticas institucionales, leyes y reglamentos para alcanzar los objetivos y metas.

### **Control interno contable**

Según Granda Escobar (2011) comprende el plan de organización, procedimientos y registros, que se relacionan con la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los registros contables y estados financieros, con la certeza de que los objetivos del Control Interno sean alcanzados; el Control interno, se realiza mediante la auditoría financiera, que consiste en la revisión de manera objetiva, sistemática y profesional, efectuada posteriormente, a las operaciones conforme con las normas y procedimientos de auditoría establecidas.

Mientras, Estupiñán Gaitán (2016) menciona como una herramienta, la cual, ayuda a que las operaciones, se registren de manera oportuna en el periodo contable, que se lleve a cabo, por lo que, permite la preparación de estados financieros y llevar un

control contable de los activos, que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado.

El Control Interno contable es un instrumento que permite verificar el cumplimiento de las operaciones financieras con la finalidad de salvaguardar los bienes, proteger los activos y contar con información veraz.

### **Cuadro 1.**

#### *Diferencias del Control Interno administrativo y Control Interno Contable*

<b>Control Interno administrativo</b>	<b>Control Interno Contable</b>
▪ Auditoría operativa	▪ Auditoría financiera
▪ Eficiencia en las operaciones	▪ Información correcta y oportuna
▪ Adhesión de políticas	▪ Protección de activos

Fuente: elaboración propia

### **Modelo COSO**

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión reconocida a nivel mundial, originalmente patrocinada y fundada por cinco organizaciones de contabilidad del sector privado en los Estados Unidos. Las organizaciones son:

- ✚ La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- ✚ El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- ✚ Los Ejecutivos de Finanzas Internacionales (FEI)
- ✚ El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- ✚ El Instituto de Contadores Administrativos (IMA)

A estas organizaciones, se las conocieron como el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. La Asociación Española para la Calidad (2019) menciona que el COSO desde 1985, se fundó por las malas prácticas y los

años de crisis, además, estudia los factores que dan lugar a información financiera fraudulenta y elabora recomendaciones para todo tipo de empresas reguladas por el SEC (Agencia de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

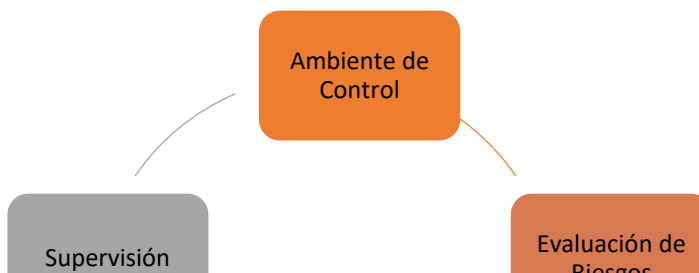
El modelo COSO, posee una trayectoria histórica, por lo que, el COSO I inicia en el año 1992 con cinco componentes, el COSO II en el año 2004 con ocho componentes relacionados entre sí, por último, el COSO III en el año 2013, el mismo que, reemplaza al COSO I con su debida actualización de los 5 componentes, como lo menciona la Asociación Española para la Calidad (2019). De la misma manera, Mantilla y Blanco (2005) evidencia que existen tres generaciones del modelo COSO y Rivas Márquez (2011) en el artículo denominado modelos contemporáneos de Control Interno.

## **COSO I**

En 1992, nace el Informe COSO como un modelo que proporciona seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es aplicado por la dirección y el personal de la institución; el COSO I surge con el objetivo de ayudar a gestionar, implementar, evaluar y mejorar el control interno en las empresas. Está compuesto de cinco componentes:

### **Gráfico 2.**

*Componentes COSO I*



Fuente: elaboración propia a partir del COSO I

## **COSO II**

En septiembre del 2004, se publicó el COSO ERM (Enterprise Risk Management Framework) conocido como el COSO II, un modelo que establece objetivos e identifica los riesgos corporativos de manera integral y amplía el concepto de Control Interno a la gestión de riesgos aplicable a varios tipos de organizaciones, implica a todo el personal incluido los directores y administradores. Bajo cuatro objetivos: estratégicos, operativos, informes y de cumplimiento.

El COSO II integra ocho componentes a diferencia de los cinco que tenía el COSO I, que son:

### Gráfico 3.

#### Componentes COSO II



Fuente: Elaboración propia a partir de COSO II

**Ambiente Interno:** se refiere a los valores éticos y la filosofía de la institución, influye en el personal para detectar los riesgos y el control de las actividades.

**Establecimiento de objetivos:** los objetivos estarán definidos por la dirección y tendrán relación con la visión y misión de la empresa.

**Identificación de acontecimientos:** permite detectar los riesgos que afecte al cumplimiento de los objetivos de la empresa, provocados por aspectos internos y externos.

**Evaluación de riesgos:** identificación y análisis de los riesgos relevantes, como, riesgo inherente y riesgo residual.

**Respuesta a los riesgos:** determinación de acciones frente a los riesgos por parte de los directivos de la empresa.

**Actividades de Control:** políticas y procedimientos, que se implantan con el fin de controlar y asegurar, que se lleven a cabo acciones contra los riesgos para un buen funcionamiento de la empresa.

**Información y comunicación:** la información es el pilar de la comunicación, eficaz en contenido y tiempo para que el personal afronte sus tareas y responsabilidades, mantener un canal de comunicación en todos los niveles de la empresa.

**Supervisión:** realizar el seguimiento de las actividades, para el correcto desempeño en la aplicación del COSO y riesgos detectados son los criterios de Muñoz (2016), Asociación Española para la Calidad (2019) y Domínguez Pancho (2022).

### **COSO III**

En mayo del 2013, se publicó la tercera versión actualizada del COSO III, incluye herramientas necesarias para que el personal de todo su esfuerzo para la consecución de los objetivos empresariales, mejora el control interno, facilita la supervisión, permite la mitigación de los riesgos y optimiza los recursos públicos y privados. Se basa en tres objetivos: operativos, de información y de cumplimiento. Según Domínguez Pancho (2022) menciona que los beneficios de utilizar COSO III en las empresas son:

- ✚ Mejora la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos.
- ✚ Mayor confianza en la eliminación de riesgos y el cumplimiento de objetivos.
- ✚ Mayor claridad en la información y comunicación.
- ✚ Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la empresa y establece directrices para la adecuada toma de decisiones de la dirección y la asignación de responsabilidades.

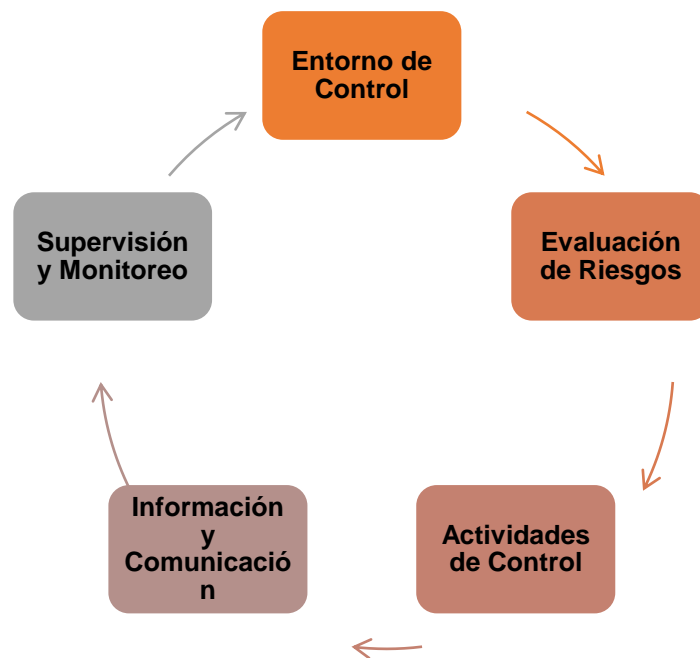
- ✚ Presenta un enfoque de cinco componentes basado en 17 principios que permite mejor flexibilidad.

El COSO III está compuesto por cinco componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo.

## 1.2. Componentes del COSO III

### Gráfico 4.

*Componentes COSO III*



Fuente: elaboración propia a partir del COSO III

El Control interno según el modelo COSO III abarca cinco componentes relacionados entre sí con los objetivos de la empresa, de tal manera, que funcionaran de forma integrada para disminuir el riesgo de no alcanzar un objetivo a un nivel aceptable, lo cual, se especifica, a continuación:

De tal manera, los componentes, tienen diecisiete principios, que tienen como objetivo evaluar la efectividad del sistema del Control Interno.

## **Cuadro 2.**

### *Principios del COSO III*

<b>Componente</b>	<b>Principio</b>
Entorno de Control	1. Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos.
	2. El consejo de administración ejerce responsabilidad de supervisión.
	3. Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.
	4. Demuestra compromiso para la competencia.
	5. Hace cumplir con la responsabilidad.
Evaluación de Riesgos	6. Especifica objetivos adecuados.
	7. Identifica y analiza los riesgos.
	8. Evalúa el riesgo de fraude.
Actividades de Control	9. Identifica y analiza cambios significativos.
	10. Selecciona y desarrolla actividades de control.
	11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
	12. Se implementa a través de políticas y procedimientos.
Información y Comunicación	13. Usa información relevante.
	14. Comunicación interna.
	15. Comunicación externa.
Supervisión y Monitoreo	16. Evaluaciones continuas y/o individuales.
	17. Evalúa y comunica deficiencias.

Fuente: elaboración propia a partir de la literatura consultada

Con lo expuesto anteriormente, se realiza un análisis de cada uno de los cinco componentes del Control Interno:

### **Entorno de Control**

Conjunto de normas, procesos y estructuras que enmarcan el accionar de una organización, es la base primordial de los demás componentes a proveer disciplina y estructura para la realización de los propios objetivos de control. Es el ambiente, donde, se desarrolla la actividad empresarial, la integridad y valores éticos de la empresa, asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional, los conocimientos y habilidades que poseerá el personal para cumplir adecuadamente sus labores, el cumplimiento de normas, reglas y políticas institucionales y promueve la protección de los recursos, para evitar malversación de fondos y fallas significativas,

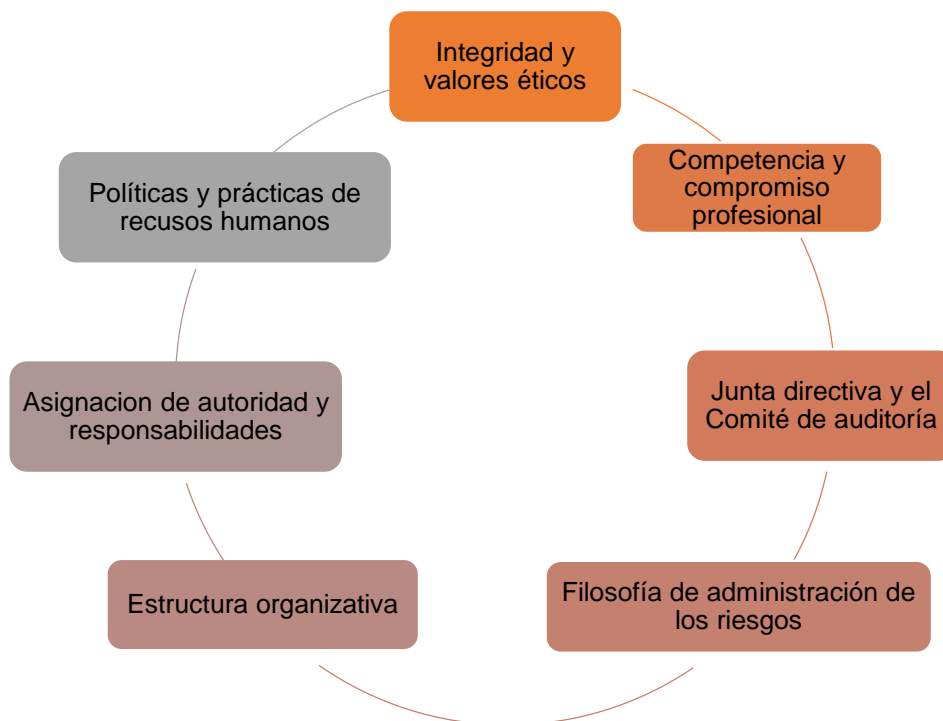
mediante, la ejecución de las actividades de manera eficiente. En este sentido, los autores Granda Escobar (2011), Mantilla Blanco (2013) y Estupiñán Gaitán (2016) coinciden con la misma definición expuesta en sus investigaciones.

Lo anterior conduce, a que sí, las empresas establecen y mantienen un adecuado entorno de control, es más factible, que enfrenten riesgos sin ningún inconveniente, de esa manera, logren sus objetivos.

El entorno de control es la parte esencial de una empresa, establece la misión, visión y objetivos, políticas y procedimientos y valores éticos, la competencia del personal, con la finalidad de minimizar los riesgos.

### Gráfico 5.

#### *Factores del Entorno de Control*



Fuente: elaboración propia a partir del COSO III

### **Evaluación de Riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y determinar la forma en que tales riesgos mejoren, las empresas enfrentan una variedad de riesgos de fuentes externas e internas.

Según Domínguez Pancho (2022) menciona que este componente permite identificar, analizar, evaluar, corregir y mitigar los riesgos significativos que afecten al cumplimiento de los objetivos de la empresa, también, es un proceso dinámico y sistemático que permite identificar los puntos fuertes y débiles a través de los riesgos internos y externos de la empresa, además, coincide con los autores Estupiñán Gaitán (2016) y Mantilla Blanco (2013).

La evaluación de riesgos, se encuentra aliada con los objetivos planteados por la dirección y determinar el manejo de los riesgos, que incidan en el cumplimiento de los objetivos de Control Interno de la empresa.

### **Gráfico 6.**

#### *Factores de Valoración de riesgos*



Fuente: elaboración propia a partir del COSO III

Además, es importante señalar los tipos de riesgos, por lo que, existe la probabilidad de que los riesgos, se presenten en todos los niveles de la empresa.

### Cuadro 3.

#### *Tipos de Riesgos*

<b>Tipos de Riesgos</b>	
Riesgo inherente	Son los conflictos que existen dentro de la empresa y afectar la consecución de los objetivos.
Riesgo de control	Son los riesgos que a pesar de contar de un Control Interno no es suficiente para la detección de irregularidades, motivo por el que, se requiere una constante revisión, control y ajuste.
Riesgo de detección	Es el riesgo que no fue detectado por el auditor, que serían de importancia relativa.

Fuente: elaboración propia a partir de la literatura consultada

### **Actividades de Control**

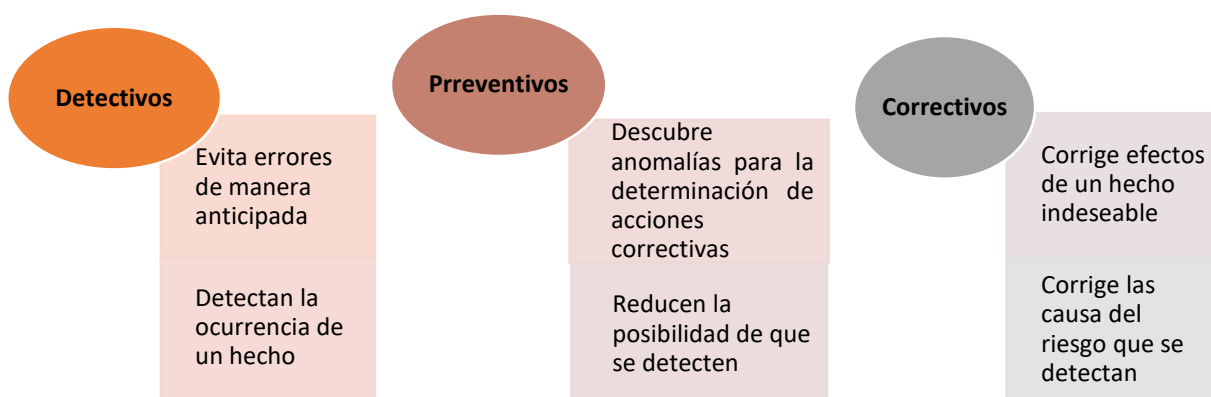
Son políticas y procedimientos que realiza la gerencia y el personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Las actividades de control, se dan a todo lo largo de la empresa, en todos los niveles y en todas las funciones, por lo que, se requiere de revisión, verificación y supervisión de las actividades, a través de constataciones físicas, aprobaciones, autorizaciones y solicitud de informes con la finalidad de prevenir y detectar errores, de esa manera, conseguir la eficiencia, eficacia en las operaciones y protección de los recursos Domínguez Pancho (2022) y Mantilla Blanco (2013).

Es asignar tareas a los colaboradores basadas por políticas y procedimientos para llevar a cabo sus funciones, siguiéndose las guías internas adoptadas por la empresa, para mitigar y reducir los riesgos significativos, es decir, las actividades de control son la manera correcta de realizar las tareas para cumplir con los objetivos deseados.

De igual manera, según Estupiñán Gaitán (2016) las actividades de control, se dividen en tres tipos de control: detectivos, preventivos y correctivos.

## Gráfico 7.

### *Tipos de Control*



Fuente: elaboración propia a partir de los tipos de control de Estupiñán (2016)

## Información y Comunicación

Es un conjunto de mecanismos de gestión, difusión y evaluación de resultados, lo cual, permite a la empresa a captar, analizar e intercambiar información necesaria para el registro óptimo de las actividades operativas, administrativas, financieras y el cumplimiento de responsabilidades del personal, conforme a ello, Estupiñán Gaitán (2016) y Mantilla Blanco (2013) mencionan que la información es identificada, capturada y comunicada a todo el personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan reportes con información operacional, financiera y cumplimiento que hace conducir y controlar la empresa.

Es necesario destacar la importancia de la implementación de controles adecuados de los sistemas de información, los cuales, garanticen la protección, seguridad y confiabilidad de los datos. Además, la comunicación va de la mano con los sistemas de información, es un factor esencial para lograr el entendimiento y comprensión en todos los niveles de la empresa, de esa manera, el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades asignadas.

Por otro lado, la información es de calidad, es decir, apropiada, oportuna, actual, exacta y accesible. La comunicación externa, es eficaz con los grupos de interés, tales como, clientes, proveedores, contratistas y accionistas.

### **Supervisión y Monitoreo**

Conjunto de procesos, que se utilizan para evaluar, verificar y comprobar el correcto manejo del Control Interno, las evaluaciones continuas y periódicas, las cuales, son aplicadas de forma individual o combinadas entre sí, lo cual, permiten a la dirección medir la eficacia de las operaciones e identificar los controles débiles, insuficientes o innecesarios Domínguez Pancho (2022).

La supervisión permite observar si los objetivos de control, se cumplen y si los riesgos, se consideran apropiadamente, caso contrario tomar acciones de corrección o mejoramiento, por otro lado, el monitoreo, se realiza mediante dos procedimientos: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el adecuado funcionamiento de los controles.

### **1.3. Normas del Control Interno en el sector público**

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) surgió en la Asamblea General de la Federación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI), realizada en la ciudad de la Paz, Bolivia, el 25 de octubre del año 2003, se espera que el documento, se convierta en referencia técnica para el diseño, aplicación y operación del Control Interno de las empresas de los sectores público y privado en Latinoamérica, las cuales, deseen operar con efectividad, eficiencia y transparencia.






El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica, se desarrollado por todos los requerimientos de los auditores externos, como base para determinar el grado de confiabilidad en las operaciones realizadas y registradas, desde el inicio de su

evaluación. Con el desarrollo de la auditoría profesional y las funciones de control las empresas han llegado a crear y construir “Direcciones Ejecutivas de Auditoría Interna” (DEAI) en las empresas, su principal actividad está encaminada a la evaluación del control interno y de los riesgos respecto al eficiente uso de los recursos, el eficaz logro de los objetivos, por los cuales, se creó la entidad.

Para las pequeñas y medianas empresas, tanto públicas como privadas es aplicable el enfoque, el concepto, los componentes, los factores y herramientas del MICIL, su principal objetivo es guiar a los miembros de la junta, gerentes, u otros empleados, que desean mejorar su comprensión acerca del control interno y su efectividad.

El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL) define al Control Interno como el proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de una organización para asegurar de forma razonable la ejecución de sus operaciones de forma eficiente y efectiva, la protección de los activos, la confiabilidad de la información financiera y de gestión y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL) incluye cinco componentes de Control Interno son los requisitos básicos para el diseño y funcionamiento del MICIL de una empresa o de una actividad, son:

-  Ambiente de control y trabajo
-  Evaluación de riesgos
-  Actividades de control
-  Información y comunicación
-  Supervisión

Los factores constituyen el contenido técnico de cada componente del Control Interno, lo cuales, se presentan como los controles claves, que se diseñan de manera obligatoria.

## **La normativa profesional relacionada con el MICIL**

La normativa profesional emitida por la contaduría pública, la cual, se relaciona con la definición de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), se encuentran desglosados en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) decretadas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), dirigidas a la auditoría de los estados financieros.

## **Entorno o ambiente de control y trabajo institucional**

Marca las pautas de comportamiento de una organización y es la base de todos los demás componentes del control interno, el cual, cuenta con los siguientes factores:

- a) Integridad y valores éticos: el diseño y aplicación, se sustenta en los valores y principios éticos organizacionales, aplicados por todo el personal y en las políticas formales que posee la empresa para cumplir con sus objetivos.
- b) Estructura organizativa: depende de la naturaleza de sus actividades, el tamaño de sus operaciones y su independencia, por lo general, la estructura organizativa, esta resumida en el documento de creación, una ley en el caso de instituciones públicas o los estatutos en el caso de organizaciones privadas. Proporciona un marco referencial para el desarrollo del proceso administrativo, dota de la infraestructura necesaria y permite una gestión eficaz.
- c) Autoridad asignada y responsabilidad asumida: es necesario puntualizar la autoridad en las diferentes unidades operativas que integran a la organización, para lograr un adecuado funcionamiento.
- d) Administración de los recursos humanos: es el recurso más importante de una organización, por lo que, el ambiente de control, se verá fortalecido si la empresa administra de manera eficiente y eficaz, el cual, inicia desde las necesidades del personal, el perfil de los funcionarios y trabajadores requeridos.
- e) Competencia personal y evaluación del desempeño individual: conocimientos y habilidades para desarrollar las actividades en un puesto de trabajo dentro de

la empresa, son fundamentales para garantizar su funcionamiento adecuado y la calidad de los servicios entregados, es por ello, que se define un perfil profesional para el desempeño directivo y operativo.

- f) Filosofía y estilo de gestión de la dirección: se relaciona de manera directa con la administración de la empresa y la evaluación de los riesgos organizacionales.
- g) El consejo de administración y los comités: representa a los propietarios más importantes de la empresa en la gestión empresarial y creados para operar las principales actividades de la organización.
- h) Rendición de cuentas y transparencia: resultados financieros y de gestión de las operaciones, permite promover la transparencia en el manejo de las organizaciones.

### **Evaluación de los riesgos para obtener los objetivos**

Se evalúan los riesgos que afectan de manera directa las habilidades de las organizaciones para su operación, el cual, consiste en la identificación y análisis de los factores que afectarían el logro de los objetivos, lo cual, se describen, a continuación:

1. Objetivos de las organizaciones: eficiencia y efectividad de las operaciones de la organización, confiabilidad de la información financiera y operativa producida, protección de los activos de la organización y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
2. Riesgos potenciales para la organización: la dirección analiza a detalle los riesgos existentes en todos los niveles de la organización y tomar las medidas adecuadas en el momento oportuno para ser administrados. Existen una serie de factores externos que representan riesgos potenciales como: los avances tecnológicos, las necesidades o expectativas de los usuarios, nuevas normas y leyes, cambios en la economía, desastres naturales, entre otros.
3. Gestiones dirigidas al cambio: hace que el marco integrado de control interno establecido, se desactualice, por lo que habrá que analizar los cambios aplicados y tomar las acciones pertinentes para actualizarlo y mejorarlo.

## **Actividades de control para minimizar los riesgos**

Conjunto de políticas que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y minimizar los riesgos que afectan el logro de dichos objetivos, las mismas que son generadas por la dirección de la organización. Los siguientes factores aplicables, son:

- a) **Análisis de la dirección:** consiste en una revisión de resultados generados por el componente información y comunicación, para dar seguimiento al cumplimiento y avance en el logro de los objetivos organizacionales.
- b) **Proceso de información:** garantiza información confiable, veraz y oportuna a todos los niveles de la organización para apoyar a la dirección a tomar decisiones.
- c) **Indicadores de rendimiento:** son establecidos en varios documentos formales y de referencia, lo cuales, están dirigidos a evaluar el grado de eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos organizacionales, que son la base para la aplicación de medidas correctivas.
- d) **Disposiciones legales puntuales:** establece el objetivo de control interno, para el establecimiento de acciones que permitan el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales.
- e) **Criterios técnicos de control interno:** definidos para el funcionamiento eficaz del marco integral de control interno en la organización y evaluación de las operaciones y los resultados conseguidos.
- f) **Estándares específicos:** establece el contenido específico que poseen los informes utilizados para la comunicación de los logros obtenidos.
- g) **Información generada:** consiste en una serie de informes o reportes que facilitan datos importantes para valorar la empresa y las acciones, que se cotizan en los mercados de valores.

- h) Rendimientos esperados: en base de los resultados estadísticos de los últimos ejercicios económicos y del entorno político, social, económico en él, que se desarrolla la empresa.
- i) Otros criterios de control: de acuerdo a MICIL, la dirección establece, define y aplica un plan de acción para afrontar todos los riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa en el tiempo.

### **Información y comunicación para fomentar la transparencia**

Es necesario identificar, recoger y comunicar información relevante, que permita al personal que labora en la empresa asumir sus responsabilidades, también, es importante establecer una comunicación eficaz y permita circular la información informal e informal en todos los niveles de la organización, los factores principales que conforman este componente son:

- ✚ Información en todos los niveles, debe difundirse y comunicada.
- ✚ Datos fundamentales en los estados financieros, muestran razonablemente la situación real de la empresa de acuerdo a las normas contables vigentes.
- ✚ La herramienta para la supervisión, es práctica, detallada, confiable y oportuna para aplicar en todos los niveles de una organización.
- ✚ Información adicional y detallada, permite analizar el comportamiento de las operaciones en base a la data dura.
- ✚ Comunicación de los objetivos de la organización, se relaciona con la información para la ejecución de las operaciones. Una amplia comunicación, incluye las actividades y responsabilidades tanto del personal interno como de los grupos externos relacionados con los objetivos de la empresa.

### **Supervisión interna continua y externa periódica**

Es necesario realizar una supervisión de los sistemas de Control Interno, permite evaluar la calidad de su rendimiento, es decir, si la organización está en un adecuado funcionamiento o si es preciso realizar cambios para mejorar su efectividad. El proceso de supervisión consiste en la evaluación, por lo niveles adecuados, sobre el diseño, funcionamiento y manera, como, se adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo. Cuenta con los siguientes factores:

1. Monitoreo continuo por la administración: contiene una serie de actividades que permiten validar su ejecución dentro de la organización.
2. Seguimiento interno: se dirige a las actividades importantes que representen riesgos potenciales en el logro de los objetivos de la organización, se evalúan en el marco integral del control interno a partir de la evaluación de sus componentes.
3. Evaluaciones externas: se incorporan en el diseño del control interno de forma periódica como parte de la auditoría financiera u otro tipo de evaluación.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1.1. Tipos, enfoque, métodos de investigación e instrumentos de recolección de información para el desarrollo de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación fue necesario utilizar los métodos de investigación, la cual, representa el conjunto de aspectos que guían las acciones y encaminan la realización del mismo, se acudió a investigaciones en libros, folletos y páginas Web, se obtiene una información clara y precisa sobre el Control Interno, por lo que, a continuación, se detalla la metodología utilizada.

En la investigación, se utilizó la investigación descriptiva, lo cual, permitió analizar, describir y evaluar los comportamientos y procedimientos ejecutados por el personal del departamento financiero, de esa manera, se identificó los factores que influyen en la problemática actual de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar sobre la aplicación del Control Interno, se logró obtener información relevante, a través de la elaboración de cuestionarios dirigido al departamento financiero y a los usuarios Niño Rojas (2011).

Mediante la investigación explicativa, permitió analizar y detallar las causas de los sucesos ocurridos dentro de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar por la falta de un Control Interno en el área financiera, lo cual, perjudica la rentabilidad económica de la empresa Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri (2014).

Se aplicó la investigación de campo, porque, se realizó en el mismo lugar en el, que se presenta el problema, por lo que, se acude a la institución objeto de estudio para recopilar información directa, detallada y suficiente por medio de las encuestas y de la observación que facilitó la información sobre los inconvenientes que existe tanto en el

área financiera como en el servicio que ofrecen los centros turísticos de la provincia Bolívar Niño Rojas (2011).

También, se utilizó la investigación bibliográfica, que permitió el análisis y desarrollo del estado del arte y la práctica, los aspectos que guían las acciones y encaminan la evaluación del Control Interno, lo cual, se acudió a recolección de información en libros, artículos científicos, trabajos de investigación, páginas Web y otros documentos con el tema de estudio Niño Rojas (2011).

En la investigación, se empleó la modalidad cuali-cuantitativa; el enfoque cualitativo permitió la recolección y análisis de información en todas las formas posibles, con excepción de la numérica, mediante técnicas de investigación, como la observación, diálogos y entrevistas; el enfoque cuantitativo, se utilizó para la recolección de datos, ayudó en la tabulación de datos de las encuestas efectuadas, lo cual, sirvieron como base para posteriormente desarrollar la evaluación del Control Interno y de esta manera mejorar la administración financiera de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri (2014).

Los métodos, son el conjunto de procedimientos generales y técnicas concretas de trabajo para llevar a cabo la investigación, orientados a un fin, los mismos, que se aplicaron son los siguientes:

Para establecer las bases particulares, se utilizó el método deductivo, por el cual, se analizó el problema de investigación que parte de criterios generales, los cuales, fueron analizados de manera individual, que permitió establecer conclusiones sobre el tema de investigación.

En la investigación, para recopilar información necesaria, se empleó el método inductivo, que parte de lo particular a lo general, lo que, permitió diagnosticar la problemática sobre el Control Interno específicamente en el departamento financiero

de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, lo cual, sirvió para el mejoramiento de los procedimientos de Control Interno.

Las técnicas e instrumentos de investigación, son procedimientos generales para recolectar información y técnicas concretas de trabajo para llevar a cabo la investigación, orientadas a un fin.

La encuesta realizada permitió la recolección de datos, mediante, la aplicación de un cuestionario diseñado para los usuarios que visitan los centros turísticos de la provincia Bolívar para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, entre otros aspectos.

Tanto en el Parque Acuático “Josefina Barba” como en el Complejo Turístico de los Lagos “Las Cochas” en dos semanas de ventas de entradas, tuvieron un total de 1918 usuarios, número que se tomó como población para realizar el estudio del nivel de satisfacción, de esa manera, conocer que tan satisfechos se encuentran los clientes, con ello, ayudar a la administración en la toma de decisiones para que los ingresos mejoren en la Empresa Pública de Turismo, con la intención de incluir a personas externas a la empresa, por lo cual, se realizó un muestreo aleatorio simple.

La fórmula del muestreo aleatorio simple, es la siguiente:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde: n = el tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población 1918

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que generalmente si, no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante 0,5

Z= Nivel de confianza del 95% (1,96)

e = margen de error equivalente al 5%

Reemplaza:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{(1918)(0.5)^2(1.96)^2}{(1918-1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = \frac{1842.05}{(4.79) + (0.96)}$$

$$n = \frac{1842.05}{5.75}$$

$n = 320$  Encuestas

Además, la población de investigación, se conforma por los funcionarios vinculados con el departamento financiero, es decir, que, para la aplicación del Control Interno, se tiene una muestra considerada finita por ser un número poblacional pequeño, el cual, consta de cuatro personas, las mismas, que se describen, a continuación:

#### Cuadro 4.

##### *Personal administrativo - financiero*

Nombre	Cargo
Abg. Fredy Bazantes	Gerente encargado
Lcda. Alicia Pozo	Tesorera
Ing. Rodrigo Benavides	Contador
Lic. Anthony Baños	Asistente Administrativo

Fuente: elaboración propia

**Valoración de la evaluación del control interno:** permite evaluar de manera objetiva el Control Interno aplicado en la empresa, para lograr resultados confiables, a través de la siguiente escala:

#### Tabla 1.

##### *Escala de evaluación del Control Interno*

Respuestas	Calificación
Muy satisfactorio	(9 - 10)
Satisfactorio	(7 - 8)
Poco satisfactorio	(4 - 6)
Nada satisfactorio	(0 - 3)

Fuente: elaboración propia

## **1.2. Caracterización de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar**

La Empresa Pública de Turismo fue creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar bajo la ordenanza de creación el 7 de septiembre del 2015, la misma que entra en funcionamiento el 11 de enero del 2017 conformada por 5 miembros del directorio por medio de una Ordenanza de creación, la cual, se regirá disposiciones constitucionales, legales y vigentes.

Es una empresa pública destinada para el control de los complejos turísticos de la provincia Bolívar, denominada “Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, se encuentra ubicada en la ciudad de Guaranda, entre ellos, es el Parque Acuático Josefina Barba, es una persona jurídica de derecho público, ubicado en la parroquia Balsapamba cantón San Miguel y el Complejo Turístico de los Lagos “Las Cochas”, ubicado en la parroquia urbana de Guanujo, cantón Guaranda, con el propósito de incrementar el turismo y mejorar la calidad de vida de la población.

Los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar representan un atractivo turístico impulsado por el GADPB para el desarrollo turístico y comercial de los cantones de la provincia, su creación y adaptaciones comprende: una piscina de olas, piscinas con toboganes; sauna, turco e hidromasaje y polar; sección de máquinas, duchas, vestuarios, espacios verdes, servicio de restaurante, baterías sanitarias; juegos deportivos, cancha de vóley; locales, que se encuentran destinados al expendio de comidas rápidas y dos oficinas.

Para la prestación eficiente, racional y rentable de servicios públicos, cumple con los siguientes fines:

- ✚ Ejercer las actividades operativas relativas a las competencias que en el ámbito turístico corresponden al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar.
- ✚ Diseñar y ejecutar programas, planes, proyectos y actividades vinculadas con:

### Gráfico 8.

#### Actividades vinculadas



Fuente: elaboración propia basada en la ordenanza de creación de la empresa

La Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar cuenta con los niveles de dirección y administración:

- ✚ El Nivel Directivo, estará conformado por un Directorio que es el órgano máximo de dirección de la empresa y estará conformado por cinco miembros.

- ✚ El Nivel ejecutivo, un/a Gerente General que es el/la Administrador/a y representante legal, judicial y extrajudicial de la empresa.

## **Misión**

Administrar y operar con eficiencia la Empresa Pública de Turismo que regula la administración y el uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar a través de sus unidades productivas para contribuir el desarrollo integral de las comunidades de su área de influencia y así contribuir con la dinamización de las economías locales, mediante el fortalecimiento y apoyo a las iniciativas productivas, que fomentan la actividad turística, la organización y empoderamiento social, el cuidado del ambiente y la salud de sus pobladores.

## **Visión**

Ser una empresa líder en el sector turístico del centro del Ecuador, con procesos de calidad en nuestros servicios, técnicamente operada y administrada, sostenible, rentable y con la transparente gestión que promueva la dinamización de economías en el área de su influencia y la región, con responsabilidad y enfoque social y ambiental.

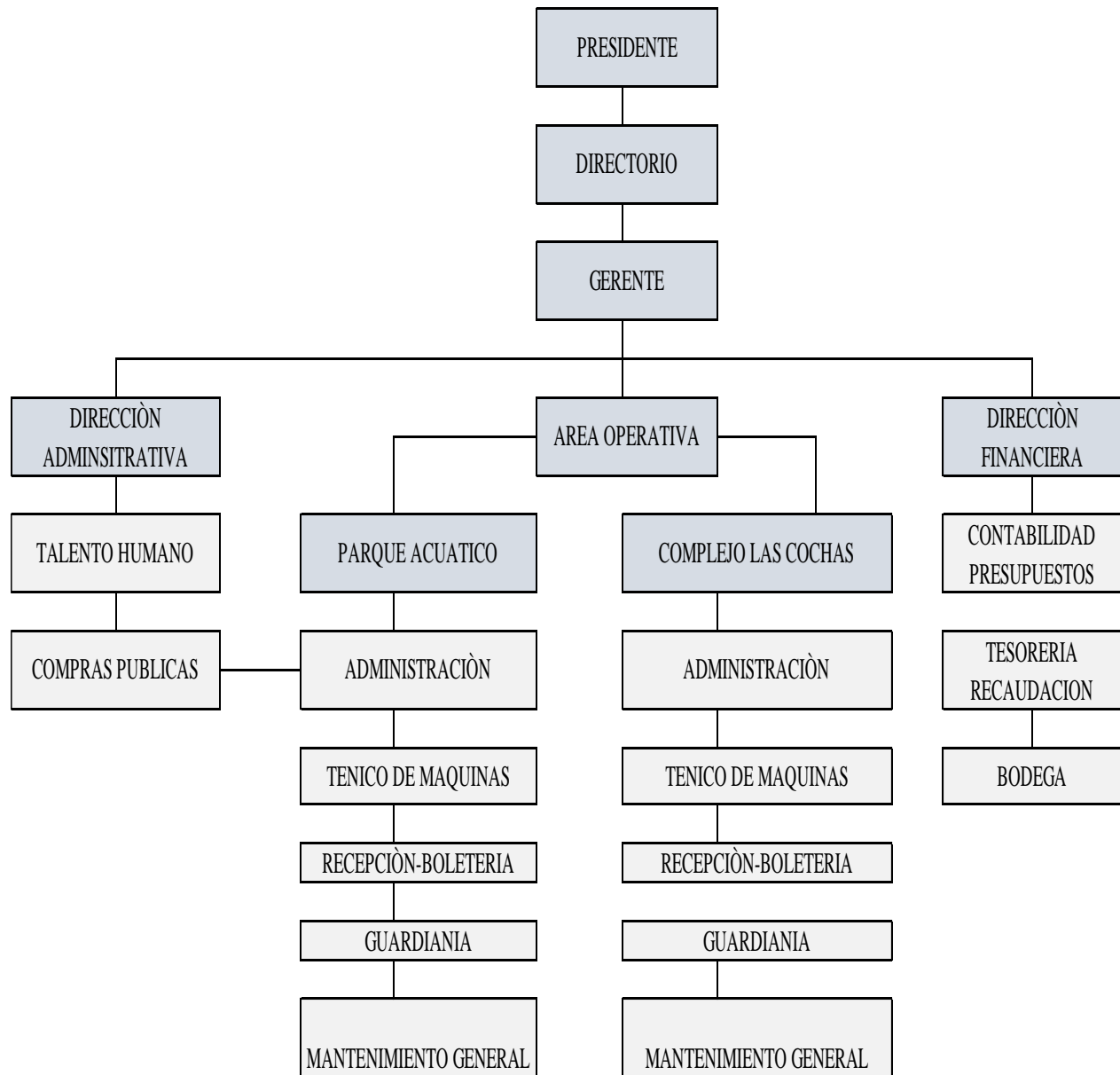
## **Estructura Orgánica**

Constituye el equipo de trabajadores que atienden en las diferentes áreas, que se encuentran bajo contratación de servicios ocasionales que son un total de 17 trabajadores distribuidos así por áreas.

## Organigrama Estructural

**Gráfico 9.**

*Organigrama Estructural*



Fuente: tomado de la planificación estratégica de la Empresa Pública de Turismo

### 1.3. Interpretación de resultados de la encuesta realizada a usuarios de los centros turísticos de la provincia Bolívar.

#### 1. ¿Con que frecuencia usted visita el centro turístico de ya la provincia Bolívar?

**Tabla 2.**

*Frecuencia de visita a los centros turísticos*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 o 2 veces a la semana	94	29%
3 a 5 veces al mes	136	43%
Más de 5 veces al año	90	28%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

#### **Análisis e interpretación:**

El 43% de los encuestados manifestaron que visitan el Parque Acuático “Josefina Barba” y el Complejo Turístico Lago “Las Cochas” de la provincia Bolívar de 3 a 5 veces al mes, por motivo de compartir con las familias y disfrutar de un momento relajante, mientras que el 29% de los encuestados respondieron que visitan de 1 a 2 veces a la semana por realizar deporte que benefician a la salud física y mental; el 28% visita más de 5 veces al año, solo visitan por feriados y tiempos libres.

Lo antes mencionado, beneficia a los administradores de la Empresa Pública de Truismo en la toma de decisiones para el mantenimiento y mejoras de los centros turísticos de la provincia Bolívar.

## 2. ¿Como valora el servicio que ofrece el centro turístico de la provincia Bolívar?

**Tabla 3.**

*Servicio que ofrece los centros turísticos*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	74	23%
Muy bueno	156	49%
Bueno	52	16%
Regular	38	12%
TOTAL	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

### **Análisis e interpretación:**

El 49% de los encuestados calificaron muy bueno el servicio que ofrece el Parque Acuático “Josefina Barba” y el Complejo Turístico Lago “Las Cochas” de la provincia Bolívar, por lo que, el personal recibe las instrucciones necesarias para atender a los usuarios, el 23% de los encuestados calificaron excelente el servicio que ofrecen, se debe a que el personal conoce el manejo de los centros turísticos, mientras que el 16% calificaron bueno el servicio ofrecido, existió molestias en los usuarios por parte de los vendedores de comida rápida y el 12% calificaron como regular, los usuarios recibieron una atención deficiente por parte del personal que labora y por personas del sector, se debió a que existió un gran aforo de usuarios por motivo del feriado.

**3. ¿Está usted satisfecho con el servicio que recibe del centro turístico de la provincia Bolívar?**

**Tabla 4.**

*Servicio que recibe de los centros turísticos*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	282	88%
<b>No</b>	38	12%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

El 88% de los encuestados expresaron, que se sentían satisfechos con el servicio que reciben por parte del personal como de los servicios que ofrece el Parque Acuático “Josefina Barba” y el Complejo Turístico Lago “Las Cochas” de la provincia Bolívar, mientras que el 12%, no se encontraron satisfechos con el servicio que reciben, no se cumplió con las expectativas de los clientes.

Lo antes mencionado, contribuye a que los administradores de la Empresa Pública de Truismo tomen decisiones en relación al mejoramiento y adecuaciones de innovación en los centros turísticos de la provincia Bolívar.

**4. ¿Qué calificación le asigna a la limpieza de los vestidores, duchas y sanitarios del centro turístico de la provincia Bolívar?**

**Tabla 5.**

*Limpieza de los vestidores, duchas y sanitarios de los centros turísticos*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	30	10%
Muy bueno	177	55%
Bueno	71	22%
Regular	42	13%
TOTAL	320	100%

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

El 55% de los encuestados calificaron muy bueno a la limpieza de los vestidores, duchas y sanitarios del Parque Acuático “Josefina Barba” y del Complejo Turístico Lago “Las Cochas” de la provincia Bolívar, se debe a que la mayoría de personas usan de manera responsable las instalaciones de los centros turísticos, el 22% de los encuestados calificaron como bueno, se debe a que el personal no realiza una revisión constante sobre el aseo, mientras que el 13% calificaron como regular la limpieza, se debe a que existió un gran aforo de usuarios y la empresa no dispone de recursos para la contratación de personal para realizar la respectiva limpieza en feriados y el 10% calificaron como excelente el servicio de la limpieza de los vestidores, duchas y sanitarios.

**5. ¿Qué calificación le da a la calidad del agua de las piscinas del centro turístico de la provincia Bolívar?**

**Tabla 6.**

*Calidad del agua de las piscinas de los centros turísticos*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	20	6%
Muy bueno	140	44%
Bueno	107	33%
Regular	53	17%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Del total de los encuestados, el 44% calificaron muy bueno la calidad de agua de las piscinas del Parque Acuático “Josefina Barba” y del Complejo Turístico Lago “Las Cochis” de la provincia Bolívar, se debe a que el personal intenta cumplir con los estándares de calidad, el 33% de los encuestados calificaron como bueno, supieron manifestar en algunas ocasiones que el agua de las piscinas, se encontraba fría, mientras que el 17% calificaron como regular, lo cual, se debe a que, no se da un mantenimiento constante al agua por falta de químicos y el 6% calificaron excelente a la calidad del agua de las piscinas de los centros turísticos de la provincia Bolívar.

**6. ¿Qué calificación usted asigna a las instalaciones en general del centro turístico de la provincia Bolívar?**

**Tabla 7.**

*Instalaciones en general de los centros turísticos de Bolívar*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	62	19%
Muy bueno	157	49%
Bueno	55	17%
Regular	46	14%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

El 49% de los encuestados calificaron muy bueno la infraestructura de las instalaciones en general del Parque Acuático “Josefina Barba” y del Complejo Turístico Lago “Las Cochas” de la provincia Bolívar, por lo que, a pesar de las piscinas existe espacios donde, se realizan varias actividades como deporte, recreación, relajación y cabalgatas, el 20% calificaron excelente las instalaciones de los centros turísticos de la provincia Bolívar, mientras que el 17% calificaron como bueno, mencionaron que para algunas actividades existe limitaciones en los espacios físicos y el 14% califica como regular a la infraestructura de los centros turísticos de la provincia Bolívar, se debe a que los espacios de relajación son demasiado pequeños.

**7. ¿Recomendaría usted los servicios del centro turístico de la provincia Bolívar?**

**Tabla 8.***Recomendación de los centros turísticos de Bolívar*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	265	83%
No	55	17%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

El 83% de los encuestados manifestaron que si recomendarían los servicios del Parque Acuático “Josefina Barba” y del Complejo Turístico Lago “Las Cochas” de la provincia Bolívar, por lo que, cuenta con servicios llamativos como la piscina de olas y acceso al río, mientras que el 17% indicaron que no recomendarían los servicios de los centros turísticos de la provincia Bolívar, hubo una pésima atención por parte del personal encargado de los centros turísticos de la provincia Bolívar.

Es por ello, que se recomendó a la administración de la Empresa Pública de Turismo implementar más servicios para que los usuarios disfruten de manera satisfecha y visiten los centros turísticos de la provincia Bolívar.

**8. ¿Qué le parece el precio del centro turístico de la provincia Bolívar?**

**Tabla 9.***Precio de los centros turísticos de Bolívar*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy caro	43	13%
Adecuado	251	78%
Barato	26	8%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

En el 78% de los encuestados manifestaron que el precio del Parque Acuático “Josefina Barba” y del Complejo Turístico Lago “Las Cochas” de la provincia Bolívar, es adecuado, se adapta a la situación económica de la mayoría de los usuarios que visitan los centros turísticos de la provincia Bolívar, mientras que el 14% considera que el precio es muy caro para el servicio que reciben y por los espacios limitados de los centros turísticos y el 8% indicó que el precio es barato, se debe a que los servicios y la infraestructura cubrió las expectativas de los usuarios que visitaron los centros turísticos de la provincia Bolívar.

#### **1.4. Resultados de la evaluación del Control Interno en la Empresa de Turismo de los centros turísticos de la provincia Bolívar**

Los cuestionarios de Control Interno efectuados en el departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo de la provincia Bolívar, se encuentran estructurados con preguntas planteadas en base a la herramienta COSO III compuesta por cinco componentes y diecisiete principios, lo cual, conlleva un sinnúmero de disposiciones relacionadas con las actividades financieras, permite obtener un diagnóstico real de la situación del Control Interno en la institución y cumplir con los objetivos planteados.

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Informe de evaluación del Control Interno de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar

#### Datos informativos:

<b>Título:</b>	Evaluación del control interno en el departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar en el periodo 2021
<b>Maestrante:</b>	Michell Annaí Cárdenas Chango
<b>Tutor:</b>	Mg. Mario Roberto Altamirano Hidalgo
<b>Institución:</b>	Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato
<b>Cantón:</b>	Guaranda
<b>Provincia:</b>	Bolívar

#### Objetivos de la propuesta

##### Objetivo general

Aplicar la evaluación de Control Interno en el departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar en el periodo 2021.

##### Objetivos específicos

- ✚ Elaborar el programa de auditoria para el departamento financiero
- ✚ Evaluar los componentes del Control Interno basado en el modelo COSO III
- ✚ Emitir un informe de Auditoría y sugerir las pertinentes acciones correctivas para la toma de decisiones

## Alcance

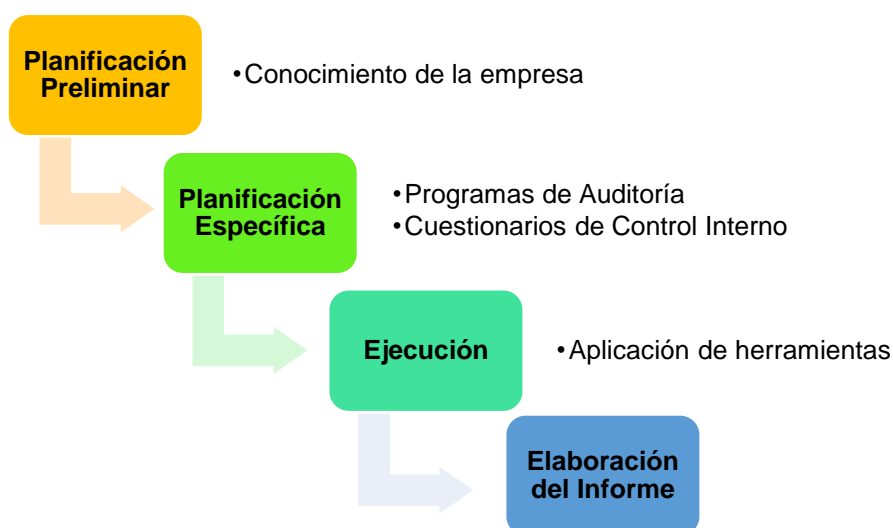
El informe comprenderá en el análisis al departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo, correspondiente al periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.

## Metodología

### Fases del Proceso de Evaluación de Control Interno

#### Gráfico 10.

#### Fases de evaluación de Control Interno



Fuente: Elaboración propia basado en el proceso de auditoría

### COSO III (Nuevo Marco de Control Interno)

Para el levantamiento de información de riesgos, objetivos y controles, se realizó a través de matrices, criterios de evaluación y determinación de puntos críticos en el proceso a auditar, las etapas son:

- ✚ Entorno de Control
- ✚ Evaluación de Riesgos
- ✚ Actividades de Control
- ✚ Información y Comunicación
- ✚ Supervisión y Monitoreo

### Modelo de Evaluación

Para la calificación de las preguntas es de un rango del 1 al 10, el cual, me permite conocer el nivel de confianza y de riesgo de cada uno de los componentes del COSO III con la siguiente tabla:

**Tabla 10.**

*Nivel de confianza y riesgo*

PORCENTAJES	CONFIANZA	RIESGO	SITUACIÓN
15%-50%	BAJO	ALTO	Situación de debilidad o crítica
51%- 75%	MODERADO	MODERADO	Debilidad Discreta o de Oportunidad
76% - 100%	ALTO	BAJO	Situación de Fortaleza o Éxito

Fuente: elaboración propia

Las categorías de probabilidad de ocurrencia e impacto, aplicadas para la calificación de la matriz de riesgos fueron las siguientes:

**Cuadro 5.**

*Probabilidad*

TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento ocurrirá solo en circunstancias excepcionales.	No, se ha presentado en el último
2	Improbable	El evento ocurrirá en algún momento.	Al menos 1 vez en el año
3	Posible	El evento ocurriría en algún momento.	Al menos 1 vez cada tres meses.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez cada mes
5	Casi Cierto	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez en el mes

Fuente: elaboración propia

**Cuadro 6.***Impacto*

<b>TABLA DE IMPACTO</b>		
<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

Fuente: elaboración propia



Para determinar el riesgo en la matriz de riesgos, se utiliza la siguiente tabla:



**Tabla 11.***Riesgos*







<b>TABLA DE RIESGOS</b>		
<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Bajo	1 - 8
2	Medio	9 - 18
3	Alto	19 - 25










Fuente: elaboración propia

## Desarrollo

 <b>AC AUDIT FIRM</b> 		<b>PA</b>								
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL CONTROL INTERNO MODELO COSO III</b>										
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar									
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero									
N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	REALIZADO POR	OBSERVACIÓN						
1	Elaboración y presentación de la carta de presentación	<b>A1</b>	A.C							
2	Visita previa de la empresa	<b>A2</b>	A.C							
3	Detallar la información de la empresa	<b>A3</b>	A.C							
4	Definir marcas de auditoria	<b>A4</b>	A.C							
5	Evaluación del cuestionario a los componentes del Control Interno modelo COSO III	<b>A5</b>	A.C							
6	Análisis e interpretación de resultados	<b>A6</b>	A.C							
7	Elaboración de matrices	<b>A7</b>	A.C							
8	Elaboración del informe	<b>A8</b>	A.C							
9	Cronograma de monitoreo	<b>A9</b>	A.C							
<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>Revisado</b></td> </tr> <tr> <td><b>Elaborado por:</b></td> <td style="text-align: center;">AC</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td style="text-align: center;">MA</td> </tr> </table>						<b>Revisado</b>	<b>Elaborado por:</b>	AC	<b>Revisado por:</b>	MA
	<b>Revisado</b>									
<b>Elaborado por:</b>	AC									
<b>Revisado por:</b>	MA									

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A1</b>						
<b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b>								
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar							
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero							
<p style="text-align: right;">Guaranda, 16 de octubre del 2022</p> <p>Abogado Fredy Bazantes <b>GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO QUE REGULA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DE LOS CENTROS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA BOLÍVAR</b></p> <p>De mi consideración:</p> <p>Como es de su conocimiento me encuentro en el desarrollo de la evaluación de Control Interno al departamento financiero en la Empresa Pública de Turismo que Regula a la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, por el cual, requiero, que se me proporcione la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de la entidad: Nombre, Dirección, Teléfono, correo electrónico.</li> <li>- Base legal de creación, Estatutos y reglamentos relacionados con el funcionamiento del departamento financiero.</li> <li>- Estructuras orgánicas, manuales e instructivos vigentes.</li> <li>- Directivos relacionados con la acción de control.</li> <li>- Misión, visión y objetivos de la empresa.</li> <li>- Informes de gestión (rendición de cuentas) del periodo detallado anteriormente.</li> <li>- La principal fuente de ingresos del 2021 y de qué manera, se obtienen.</li> <li>- Los aspectos estratégicos para brindar los servicios en los centros turísticos de la provincia Bolívar.</li> <li>- Sistema de información que dispone la empresa para reflejar las operaciones.</li> <li>- Ejecución presupuestaria del año 2021</li> </ul> <p>Agradezco por la información brindada para la ejecución del trabajo de investigación mencionado. Agradeceré enviar respuesta con la información, a mi dirección de residencia que está ubicado en la calle Johnson City 306 y Camilo Montenegro, mi teléfono celular 0969010701. Atentamente,</p> <p>Ing. Annaí Cárdenas CI: 0201982824</p>								
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="text-align: center;"><b>Revisado</b></td> </tr> <tr> <td><b>Elaborado por:</b></td> <td style="text-align: center;">AC</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td style="text-align: center;">MA</td> </tr> </table>		<b>Revisado</b>	<b>Elaborado por:</b>	AC	<b>Revisado por:</b>	MA
	<b>Revisado</b>							
<b>Elaborado por:</b>	AC							
<b>Revisado por:</b>	MA							

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A2</b>						
<b>PLANIFICACION PRELIMINAR CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA</b>								
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar							
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero							
<p><b>1. Datos informativos:</b></p> <p><b>Nombre:</b> Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.</p> <p><b>Giro de la empresa:</b> Prestación de servicios turísticos en la provincia Bolívar</p> <p><b>Dirección:</b> calle García Moreno y Sucre esquina, referencia 2do piso del edificio del Sindicato de Choferes de Bolívar, cantón Guaranda, provincia Bolívar.</p> <p><b>Teléfono:</b> 032552085</p> <p><b>Correo electrónico:</b> empublica_turismo@yahoo.com</p> <p>La Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, consta de lo siguiente:</p> <p><b>Dirección administrativa:</b></p>  <p><b>Dirección financiera:</b></p>  <p><b>Talento Humano:</b></p>  <p><b>Tesorería:</b></p>  <table border="1" data-bbox="1040 1808 1414 1906"> <tr> <td></td> <td><b>Revisado</b></td> </tr> <tr> <td><b>Elaborado por:</b></td> <td>AC</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td>MA</td> </tr> </table>				<b>Revisado</b>	<b>Elaborado por:</b>	AC	<b>Revisado por:</b>	MA
	<b>Revisado</b>							
<b>Elaborado por:</b>	AC							
<b>Revisado por:</b>	MA							

 <b>AC AUDIT FIRM</b> 		<b>A3</b>
<b>PLANIFICACION PRELIMINAR DETALLE DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</b>		
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar	
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero	
<p>La Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, empezó sus actividades 11 de enero de 2017, su oficina principal, se encuentra ubicada en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, en la Parroquia Ángel Polibio Chávez en las calles Sucre y García Moreno edificio del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar Unión y Progreso, segundo piso.</p> <p>La Empresa administra dos Centros Turísticos:</p> <p><b>1) Parque Acuático Josefina Barba</b>, se encuentra ubicado en el subtrópico de Bolívar, a 59 km Guaranda en la parroquia Balsapamba, sector El Cristal, mismo que tiene una capacidad para 3.000 personas. Sus atractivos principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Piscina de olas</li> <li> Toboganes,</li> <li> Hidromasaje</li> <li> Turco</li> <li> Hospedaje</li> <li> Piscina para niños con juegos divertidos</li> <li> Cancha de vóley</li> </ul>		

- Además, cuenta con bar restaurante, vestidores, tiendas de venta de artesanías y trajes de baño, áreas verdes, baterías sanitarias y servicio de salvavidas.

	Revisado
Elaborado por:	AC
Revisado por:	MA

- Sus áreas complementarias incluyen: canastillas guarda ropa, discoteca, salón de juegos, Río Cristal.

### **Ilustración 1.**

Parque Acuático Josefina Barba



Fuente: elaboración propia

Por concepto de la utilización del Parque acuático Josefina Barba, la Empresa Pública de Turismo de la provincia bolívar, cobrará lo siguiente:

**Tabla 12.**

*Valor de entradas del Parque Acuático Josefina Barba*

Entradas	Valor
Adultos	\$ 4
Niños y niñas (menores de los 10 años)	\$ 2
Embarazadas y personas con discapacidad	\$2
Hospedaje	Valor
Adultos	\$ 20
Niños	\$ 15

Fuente: elaboración propia

**2) Complejo Turístico Lago Las Cochás**, se encuentra ubicado en el sector Las Cochás, a 6 kilómetros de distancia del centro de Guaranda, parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Dispone de amplias áreas verdes y de recreación, contiene unas amplias instalaciones como:

- ✚ Piscinas de niños y adultos
  - ✚ Sauna
  - ✚ Hidromasaje
  - ✚ Turco
  - ✚ Polar
  - ✚ Baños de cajón
  - ✚ Bar
  - ✚ Canchas sintéticas
  - ✚ Canchas múltiples (básquet, vóley, indor, futbol)
  - ✚ Salón múltiple
  - ✚ Castillo tipo escandinavo
  - ✚ Juegos infantiles
  - ✚ Cabañas
  - ✚ Canopy
  - ✚ Parqueaderos
- ✚ Además, cuenta con una amplia laguna donde, se realizan paseos en botes y varios servicios como paseo en caballo o en bicicleta.

	Revisado
Elaborado por:	AC
Revisado por:	MA

Por concepto de la utilización del Complejo Turístico Las Cochas, la Empresa Pública de Turismo de la provincia bolívar, cobrará lo siguiente:

**Tabla 13.**

*Valor de entradas del Complejo Turístico Lago Las Cochas*

Entradas	Valor
Adultos	\$ 4
Niños y niñas (menores de los 10 años)	\$ 2
Embarazadas y personas con discapacidad	\$2
Cancha sintética	Valor
La hora	\$ 12
Salón múltiple	Valor
Evento	\$150 + IVA

Fuente: elaboración propia

	Revisado
Elaborado por:	AC
Revisado por:	MA

### **Ilustración 2.**

#### **Complejo Turístico Lago Las Cochas**



Fuente: elaboración propia

### **Misión**

Administrar y operar con eficiencia la Empresa Pública de Turismo que regula la administración y el uso de los Centros Turísticos de la Provincia de Bolívar a través de sus unidades productivas para contribuir el desarrollo integral de las comunidades de su área de influencia y así contribuir con la dinamización de las economías locales, mediante el fortalecimiento y apoyo a las iniciativas productivas, que fomentan la actividad turística, la organización y empoderamiento social, el cuidado del ambiente y la salud de sus pobladores.

### **Visión**

Ser una empresa líder en el sector turístico del centro del Ecuador, con procesos de calidad en nuestros servicios, técnicamente operada y administrada, sostenible, rentable y con la transparente gestión que promueva la dinamización de economías

en el área de su influencia y la región, con responsabilidad y enfoque social y ambiental.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

## **1. Base Legal**

Ordenanza de Creación de la Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, la misma que fue publicada en el Registro Oficial 921 de 1 de marzo de 2017.

### **a. Principales disposiciones legales**

- ✚ Constitución de la Republica del Ecuador.
- ✚ Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- ✚ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Reglamento y reformas
- ✚ Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas.
- ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD.
- ✚ Ley Orgánica del Servicio Público.
- ✚ Ordenanzas emitidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia Bolívar para la Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar.

## **2. Estructura orgánica**

La estructura orgánica de la Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, constante en la Ordenanza de Creación, publicada en el Registro Oficial 921 de 1 de marzo de 2017, para el cumplimiento de las funciones la empresa cuenta con los siguientes niveles de dirección y administración:

### **a) Nivel Directivo**

Está conformado por un directorio, el cual, es el órgano máximo de dirección de la empresa.

### **b) Nivel Ejecutivo**

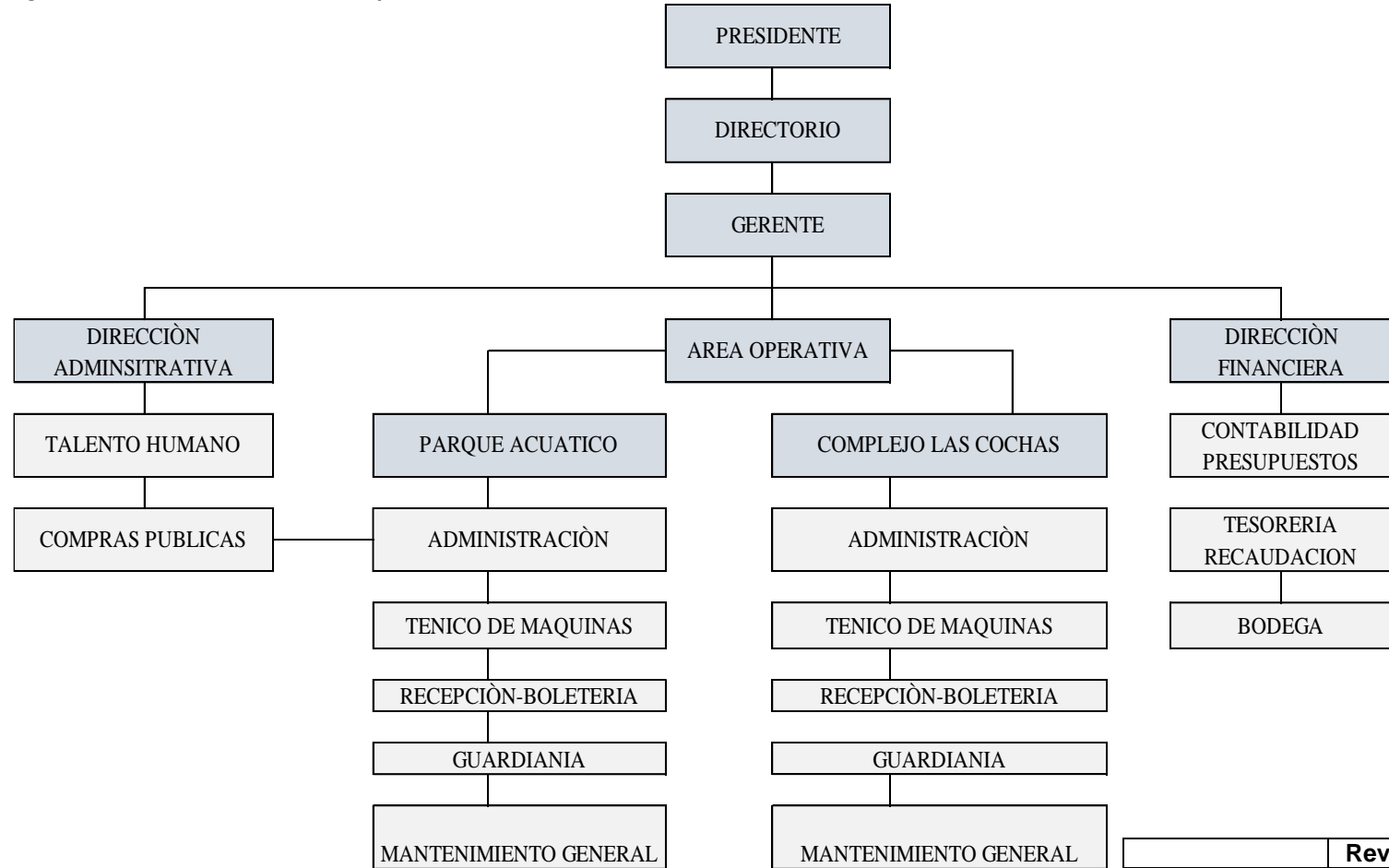
Es un Gerente/a General, el/la cual, es administrador/a y representante legal, judicial y extrajudicial de la empresa.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

### 3. Organigrama estructural

**Gráfico 11.**

*Organigrama estructural de la Empresa Pública de Turismo*



Fuente: tomado de la planificación estratégica de la Empresa Pública de Turismo

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

#### 4. Financiamiento

**Tabla 14.**

*Cedula presupuestaria de ingresos*



CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS							
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021							
Partida	Denominación	Asignación Inicial	Reformas	Codificado	Devengado	Recaudado	Saldo por Devengar
1.3.01.02	Acceso a lugares públicos	✓ 7.500,00	✓ 0	✓ 7.500,00	✓ 3.750,00	✓ 2.500,00	✓ 3.750,00
1.3.01.03	Ocupación de Lugares Públicos	✓ 500,00	✓ 5.500,00	✓ 6.000,00	✓ 1.808,43	✓ 1.808,43	✓ 4.191,57
1.3.01.06	Especies Fiscales	✓ 273.000,00	✓ - 1.000,00	✓ 272.000,00	✓ 184.914,00	✓ 184.914,00	✓ 87.086,00
1.7.02.02	Edificio, Locales y Residencias	✓ 9.000,00	✓ 0	✓ 9.000,00	✓ 11.458,47	✓ 11.458,47	✓ - 2.458,47
1.9.04.99	Otros no Especificados	✓ 1.104,83	✓ 0	✓ 1.104,83	✓ 174,22	✓ 174,22	✓ 930,81
3.7.01.02	De Fondos de Autogestión	✓ 6.436,07	✓ 792,49	✓ 7.228,56	✓ 7.228,56	✓ 7.228,56	✓ 0
3.8.01.01	De cuentas por cobrar	✓ 3.180,00	✓ - 2.867,50	✓ 312,50	✓ 312,50	✓ 312,50	✓ 0
<b>Totales</b>		<b>✓ \$ 300.720,90</b>	<b>✓ \$ 2.424,99</b>	<b>✓ \$ 303.145,89</b>	<b>✓ \$ 209.646,18</b>	<b>✓ \$ 208.396,18</b>	<b>✓ \$ 93.499,91</b>



Fuente: elaboración propia



✓: Verificado con la cédula presupuestaria de ingresos

\$: Verificado el saldo total

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A4</b>																
<b>MARCAS DE AUDITORÍA</b>																		
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar																	
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero																	
<b>Concepto:</b>	<p>Son símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría, que se aplicaron en el examen, estos símbolos tienen un significado específico para cada profesional, por lo que, no son un estándar a seguir. Muestran al auditor los hallazgos encontrados, por lo cual, sirven para identificar en que actividades, se suscitan inconvenientes o si están realizados de manera correcta. Generalmente las marcas de auditoría, se las registran con color rojo Hernández (2001).</p> <p>Para la auditoria de Control Interno modelo COSO III, se usará las siguientes marcas:</p> <p><b>Tabla 15.</b> <i>Marcas de auditoría</i></p> <table border="1" data-bbox="233 1402 1417 1598"> <thead> <tr> <th data-bbox="233 1402 865 1444" style="text-align: center;"><b>MARCA</b></th> <th data-bbox="865 1402 1417 1444" style="text-align: center;"><b>SIGNIFICADO</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="233 1444 865 1486" style="text-align: center;">✓</td> <td data-bbox="865 1444 1417 1486">Revisado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="233 1486 865 1528" style="text-align: center;">&amp;</td> <td data-bbox="865 1486 1417 1528">Precaución</td> </tr> <tr> <td data-bbox="233 1528 865 1570" style="text-align: center;">X</td> <td data-bbox="865 1528 1417 1570">Incompleto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="233 1570 865 1598" style="text-align: center;">\$</td> <td data-bbox="865 1570 1417 1598">Suma Verificada</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="233 1598 1417 1633">Fuente: elaboración propia</p> <table border="1" data-bbox="1040 1703 1417 1801" style="margin-left: auto;"> <tr> <td data-bbox="1040 1703 1263 1738"></td> <td data-bbox="1263 1703 1417 1738" style="text-align: center;"><b>Revisado</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 1738 1263 1772"><b>Elaborado por:</b></td> <td data-bbox="1263 1738 1417 1772" style="text-align: center;">AC</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1040 1772 1263 1801"><b>Revisado por:</b></td> <td data-bbox="1263 1772 1417 1801" style="text-align: center;">MA</td> </tr> </table>		<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	✓	Revisado	&	Precaución	X	Incompleto	\$	Suma Verificada		<b>Revisado</b>	<b>Elaborado por:</b>	AC	<b>Revisado por:</b>	MA
<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>																	
✓	Revisado																	
&	Precaución																	
X	Incompleto																	
\$	Suma Verificada																	
	<b>Revisado</b>																	
<b>Elaborado por:</b>	AC																	
<b>Revisado por:</b>	MA																	

 <b>AC AUDIT FIRM</b> 		<b>A5</b>									
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MODELO COSO III</b>											
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar										
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero										
<b>Dirigido a:</b>	Personal del departamento financiero										
<b>Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar</b> <b>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</b> <b>Componente 1. Entorno de Control</b>											
PRINCIPIO	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN						
		SI	NO								
1. Integridad y valores éticos	¿Existe un código de ética aprobado por la institución?		X	10	3						
	¿La empresa cuenta con misión y visión?	X		10	10						
	¿La empresa dispone de un reglamento interno actualizado y legalizado?		X	10	8						
2. Responsabilidad de supervisión	¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos para la ejecución de las funciones financieras y supervisada por líderes de procesos?		X	10	3						
	¿Se realiza evaluaciones sobre el grado de conocimiento de los funcionarios de la empresa, de acuerdo con las funciones que desempeña?		X	10	3						
3. Estructuras, autoridad y responsabilidades	¿La estructura organizacional indica claramente los niveles jerárquicos de la empresa?	X		10	9						
	¿La descripción y perfil de los puestos están alineados y definidos de acuerdo con las funciones del departamento financiero?	X		10	10						
4. Compromiso con la competencia de sus profesionales	¿Efectúa actividades que promueva la integración de los funcionarios y contribuya al clima laboral?	X		10	8						
	¿El personal del departamento financiero recibe capacitaciones y de acuerdo con el cargo que desempeña?	X		10	10						
5. Responsabilidad por la rendición de cuentas	¿Existe responsabilidad en la ejecución de actividades y entrega de información financiera?	X		10	10						
	¿El departamento financiero realiza periódicamente una rendición de cuentas?	X		10	10						
	¿La documentación interna de la empresa es revisada, controlada y supervisada?	X		10	9						
<b>TOTAL</b>				120	93						
				<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>Revisado</b></td> </tr> <tr> <td><b>Elaborado por:</b></td> <td style="text-align: center;">AC</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td style="text-align: center;">MA</td> </tr> </table>			<b>Revisado</b>	<b>Elaborado por:</b>	AC	<b>Revisado por:</b>	MA
	<b>Revisado</b>										
<b>Elaborado por:</b>	AC										
<b>Revisado por:</b>	MA										

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A6</b>																												
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>																														
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar																													
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero																													
<p>El resultado de la evaluación de Control Interno aplicado al departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, basado en el COSO III, se evidencia que la empresa tiene algunas deficiencias, las mismas, que son comunicadas a la máxima autoridad, para su debida atención y aplicar controles internos, que permita realizar las actividades con eficacia y eficiencia, además, lograr el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa. Los resultados considerados son los siguientes:</p>																														
<b>Tabla 16.</b>																														
<i>Resultados de los componentes del COSO III</i>																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f4a460;">COMPONENTES</th> <th style="background-color: #f4a460;">PONDERACIÓN</th> <th style="background-color: #f4a460;">CALIFICACIÓN</th> <th style="background-color: #f4a460;">RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Entorno de control</td> <td style="text-align: center;">120</td> <td style="text-align: center;">93</td> <td style="background-color: #28a745; color: white; text-align: center;">BAJO</td> </tr> <tr> <td>2. Evaluación de riesgos</td> <td style="text-align: center;">90</td> <td style="text-align: center;">45</td> <td style="background-color: #dc3545; color: white; text-align: center;">ALTO</td> </tr> <tr> <td>3. Actividades de control</td> <td style="text-align: center;">60</td> <td style="text-align: center;">53</td> <td style="background-color: #28a745; color: white; text-align: center;">BAJO</td> </tr> <tr> <td>4. Información y comunicación</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">64</td> <td style="background-color: #28a745; color: white; text-align: center;">BAJO</td> </tr> <tr> <td>5. Actividades de supervisión</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">37</td> <td style="background-color: #ffc107; color: black; text-align: center;">MODERADO</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>400</b></td> <td style="text-align: center;"><b>292</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			COMPONENTES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO	1. Entorno de control	120	93	BAJO	2. Evaluación de riesgos	90	45	ALTO	3. Actividades de control	60	53	BAJO	4. Información y comunicación	80	64	BAJO	5. Actividades de supervisión	50	37	MODERADO	<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>292</b>	
COMPONENTES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RIESGO																											
1. Entorno de control	120	93	BAJO																											
2. Evaluación de riesgos	90	45	ALTO																											
3. Actividades de control	60	53	BAJO																											
4. Información y comunicación	80	64	BAJO																											
5. Actividades de supervisión	50	37	MODERADO																											
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>292</b>																												
Fuente: elaboración propia																														
<p>El cuestionario de control interno empleado está conformado por preguntas cerradas con dos alternativas, en donde el evaluador escogerá solo una, la que represente la realidad del departamento, tiene en cuenta los medios de verificación existentes. En la siguiente tabla, se indica el tipo de alternativa a los cuestionarios y su descripción.</p>																														
<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>Revisado</b></td> </tr> <tr> <td><b>Elaborado por:</b></td> <td style="text-align: center;">AC</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td style="text-align: center;">MA</td> </tr> </table>				<b>Revisado</b>	<b>Elaborado por:</b>	AC	<b>Revisado por:</b>	MA																						
	<b>Revisado</b>																													
<b>Elaborado por:</b>	AC																													
<b>Revisado por:</b>	MA																													

**Tabla 17.***Alternativa de respuesta*

ALTERNATIVAS	DESCRIPCIÓN
SI	La actividad si, se cumple y se indica cual es el medio de verificación de respaldo
NO	La actividad, no se cumple y se indica la observación con respecto a la misma mediante acciones de mejora

Fuente: elaboración propia

### 1. Entorno de Control

Es el primer componente como, también, el más importante por ser del sistema de control interno, aquí es donde, se evalúa los lineamientos, políticas, procedimientos y estructuras de la organización.

**Tabla 18.***Resultado del componente entorno de control*

Principio	Ponderación	Calificación
1. Integridad y valores éticos	30	21
2. Responsabilidad de supervisión	20	6
3. Estructuras, autoridad y responsabilidades	20	19
4. Compromiso con la competencia de sus profesionales	20	18
5. Responsabilidad por la rendición de cuentas	30	29
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>93</b>

Fuente: elaboración propia

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

**Gráfico 12.**

### Resultado del componente entorno de control



Fuente: elaboración propia

El anterior gráfico muestra del total de ponderación cuanto realmente obtuvo en las calificaciones de las preguntas planteadas con respecto al componente Entorno de Control, así se determina que el “Principio 2: Responsabilidad de supervisión” es el que menor puntuación ha obtenido, así la calificación obtenida es de 6 y la calificación esperada es de 20.

## 2. Evaluación de Riesgos

Este componente se centra en la identificación y evaluación de riesgos, con esta evaluación de riesgos se determinará cómo se gestionará estos riesgos. Estos riesgos son tomados en cuenta de acuerdo a los niveles de tolerancia del riesgo establecidos por la empresa.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

**Tabla 19.**

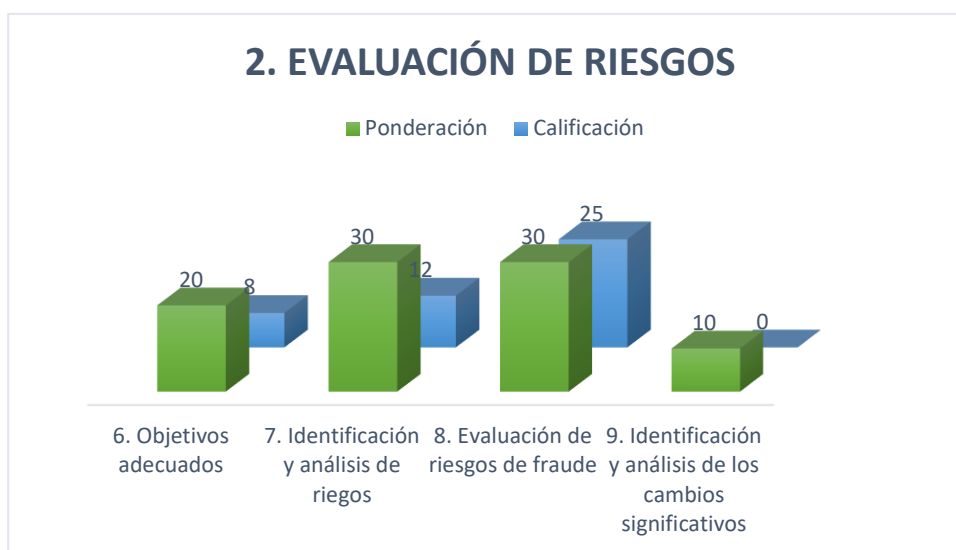
### Resultados del componente evaluación de riesgos

Principio	Ponderación	Calificación
6. Objetivos adecuados	20	8
7. Identificación y análisis de riesgos	30	12
8. Evaluación de riesgos de fraude	30	25
9. Identificación y análisis de los cambios significativos	10	0
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>45</b>

Fuente: elaboración propia

### Gráfico 13.

#### Resultados del componente evaluación de riesgos



Fuente: elaboración propia

Con relación a este componente se analiza que existen tres principios con puntuación baja, estos son: “Principio: Objetivos adecuado”, “Principio 7: Identificación y análisis de riesgos” y “Principio 9: Identificación y análisis de los cambios significativos”, así el principio 6 obtuvo una calificación de 8, la calificación esperada es de 20, el principio 7 muestra una calificación de 12 y la calificación esperada es de 30, mientras que el principio 9 tiene una calificación de 0 sobre 10, por lo que, es una situación crítica.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

### 3. Actividades de Control

Las actividades de control pretenden asegurar, que se cumplan las directrices que la dirección ha establecido, para que luego de reconocer los riesgos se implementen controles para evitarlos, detectarlos o minimizarlos.

**Tabla 20.**

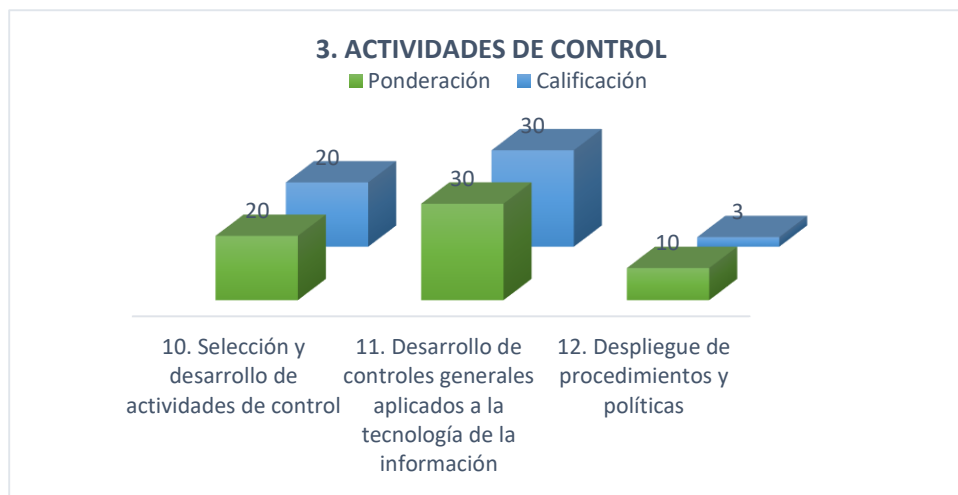
*Resultados del componente actividades de control*

Principio	Ponderación	Calificación
10. Selección y desarrollo de actividades de control	20	20
11. Desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información	30	30
12. Despliegue de procedimientos y políticas	10	3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>53</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico 14.**

*Resultado del componente actividades de control*



Fuente: elaboración propia

Del componente de Actividades de Control se observa que la puntuación más deficiente lo obtuvo el: “Principio 12: Despliegue de procedimientos y políticas” con una calificación de 3 con respecto a la calificación esperada de 10.

	Revisado
Elaborado por:	AC
Revisado por:	MA

#### 4. Información y Comunicación

Este componente sirve de respaldo para el funcionamiento del sistema de control que proporciona información importante de suma utilidad para los componentes de control interno.

**Tabla 21.**

*Resultados del componente información y comunicación*

Principio	Ponderación	Calificación
13. Información relevante	30	23
14. Comunicación interna	30	24
15. Comunicación externa	20	17
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>64</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico 15.**



*Resultados del componente información y comunicación*



Fuente: elaboración propia

En cuanto a los resultados de este componente se observa que no hay problema, debido a que la empresa cuenta canales de comunicación, que permiten informar a todo el personal para que cumplan con sus responsabilidades.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A8</b>						
<b>INFORME DE AUDITORÍA DEL CONTROL INTERNO MODELO COSO III</b>								
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar							
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero							
<p style="text-align: center;"><b>INFORME DE AUDITORÍA DEL CONTROL INTERNO</b></p> <p>Señores.</p> <p><b>EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO QUE REGULA LA ADMINISTRACIÓN Y EL USO DE LOS CENTROS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA BOLÍVAR</b></p> <p>Se ha realizado la auditoría de Control Interno del departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo de la provincia Bolívar en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.</p> <p>La responsabilidad es expresar el nivel de cumplimiento de Control Interno de acuerdo a las políticas, funciones, responsabilidades y objetivos establecidos por la empresa auditada. La revisión se realizó basado en el modelo COSO III a través de cuestionarios a cada uno de sus componentes y se muestra, a continuación:</p> <p><b>Entorno de Control</b></p> <p>El entorno de control se refiere a la filosofía de la empresa, es decir, a la estructura organizacional, autoridad, responsabilidad y funciones de talento humano.</p> <table border="1" data-bbox="1045 1780 1406 1879" style="margin-left: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>Revisado</b></td> </tr> <tr> <td><b>Elaborado por:</b></td> <td style="text-align: center;">AC</td> </tr> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td style="text-align: center;">MA</td> </tr> </table> <p><b>Conclusión</b></p>				<b>Revisado</b>	<b>Elaborado por:</b>	AC	<b>Revisado por:</b>	MA
	<b>Revisado</b>							
<b>Elaborado por:</b>	AC							
<b>Revisado por:</b>	MA							

El entorno de control presenta un riesgo bajo, luego de analizar cada uno de sus principios se determina que la empresa no dispone de lineamientos de conducta, manual de funciones, no se realizan evaluaciones al personal dentro de la empresa y del departamento financiero.

### **Recomendación N° 1 Dirigida al Gerente**

- Coordinar la elaboración de un código de ética para la empresa pública de turismo
- Redactar un manual de funciones y responsabilidades para todos los departamentos de la empresa especialmente para el departamento financiero

### **Recomendación N° 2 Dirigido a la unidad de talento humano**

- Difundir el código de ética y el manual de funciones a todo el personal de la empresa
- Controlar y evaluar el cumplimiento del manual de funciones

### **Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos se refiere a los objetivos que la empresa posee tanto general como específico de cada departamento, además, determina el camino a seguir para lograr el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

### **Conclusión**

La empresa no cuenta con procedimientos ni manuales de gestión de riesgos, no se realizan capacitaciones sobre riesgos, por lo que, la empresa no está en la capacidad de mitigar los riesgos que se presenten, no cumple con un adecuado espacio físico para desarrollar las funciones administrativas financieras.

### **Recomendación N° 3 Dirigida al Gerente General**

- Elaborar un manual de gestión de riesgos
- Planificar las capacitaciones sobre gestión de riesgos a todo el personal del departamento financiero de la empresa
- Elaborar un plan de contingencia para mitigar los riesgos que se presenten en la empresa
- Gestionar un espacio físico donde se desempeñen adecuadamente las funciones administrativas y financieras

### **Actividades de Control**

Las actividades de control se refieren a las acciones, que se realizan para controlar las actividades dentro de la empresa.

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados del cuestionario de control interno la empresa no dispone de un manual de funciones y procedimientos a realizarse en el departamento financiero.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

**Recomendación N° 4 Dirigida al Gerente y director financiero**

- Elaborar un manual de funciones y procedimientos para el departamento financiero que conste las actividades a ejecutarse y las responsabilidades que cumple cada funcionario.

### **Información y comunicación**

Este componente se refiere a los canales de comunicación que la empresa tiene para transmitir la información dentro de la misma.

### **Conclusión**

Según los resultados del cuestionario de control interno la empresa no dispone de un responsable del manejo y custodia de la información confidencial de la misma.

### **Recomendación N° 5 Dirigida al Gerente**

- Designe a un responsable para que se encargue del manejo y custodia de los archivos que existen en la empresa

### **Supervisión y Monitoreo**

La supervisión y el monitoreo se refieren a la capacidad de la empresa para estar en constante revisión, de esa manera, cumpla las actividades de control y ponga en funcionamiento las funciones y procedimientos, para optimizar la utilización de recursos.

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

### **Conclusión**

La empresa no realiza una supervisión sobre las actividades de control en el departamento financiero, no cuenta con personal encargado de revisar y dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas.

**Recomendación N° Dirigido al Gerente**

- Realizar supervisiones constantes sobre las actividades financieras de la empresa para la correcta toma de decisiones

**Recomendación N° Dirigido a la Unidad de Talento Humano**

- Efectuar evaluaciones periódicas para monitorear el cumplimiento de las actividades financieras de la empresa

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

## 5. Supervisión y Monitoreo

El presente componente es usado para determinar si todos los componentes del control interno son eficaces, de esa manera, se cierra el ciclo de evaluación del sistema de control interno.

**Tabla 22.**

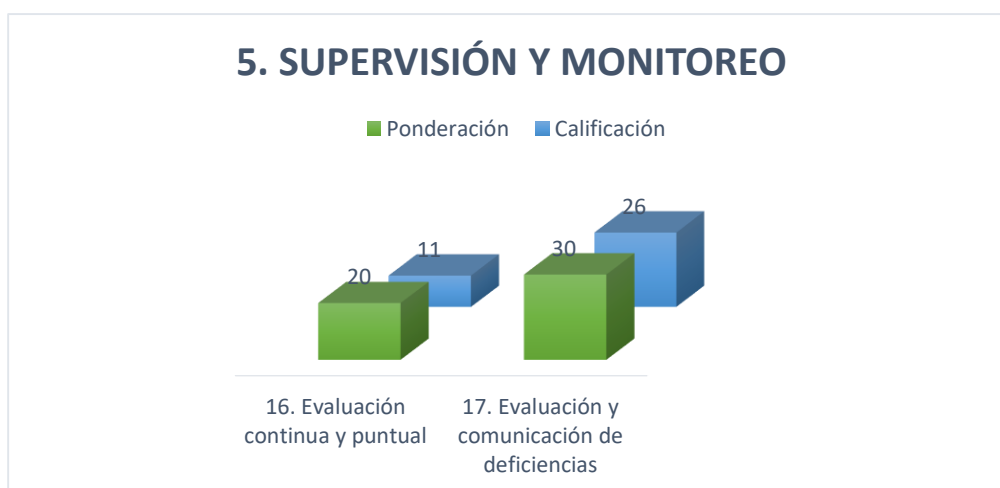
*Resultados del componente supervisión y monitoreo*

Principio	Ponderación	Calificación
16. Evaluación continua y puntual	20	11
17. Evaluación y comunicación de deficiencias	30	26
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>37</b>

Fuente: elaboración propia

**Gráfico 16.**

*Resultados del componente supervisión y monitoreo*



Fuente: elaboración propia

Por último, los principios que conforman el componente de Supervisión y Monitoreo han obtenido una alta calificación con relación a la puntuación total. Sin embargo, en el “Principio 16: Evaluación continua y puntual” se tomarán acciones de mejora para que sea más eficiente, porque, la calificación obtenida es de 11 y la calificación esperada de 20.

	Revisado
Elaborado por:	AC
Revisado por:	MA



**AC AUDIT FIRM**



**A7**

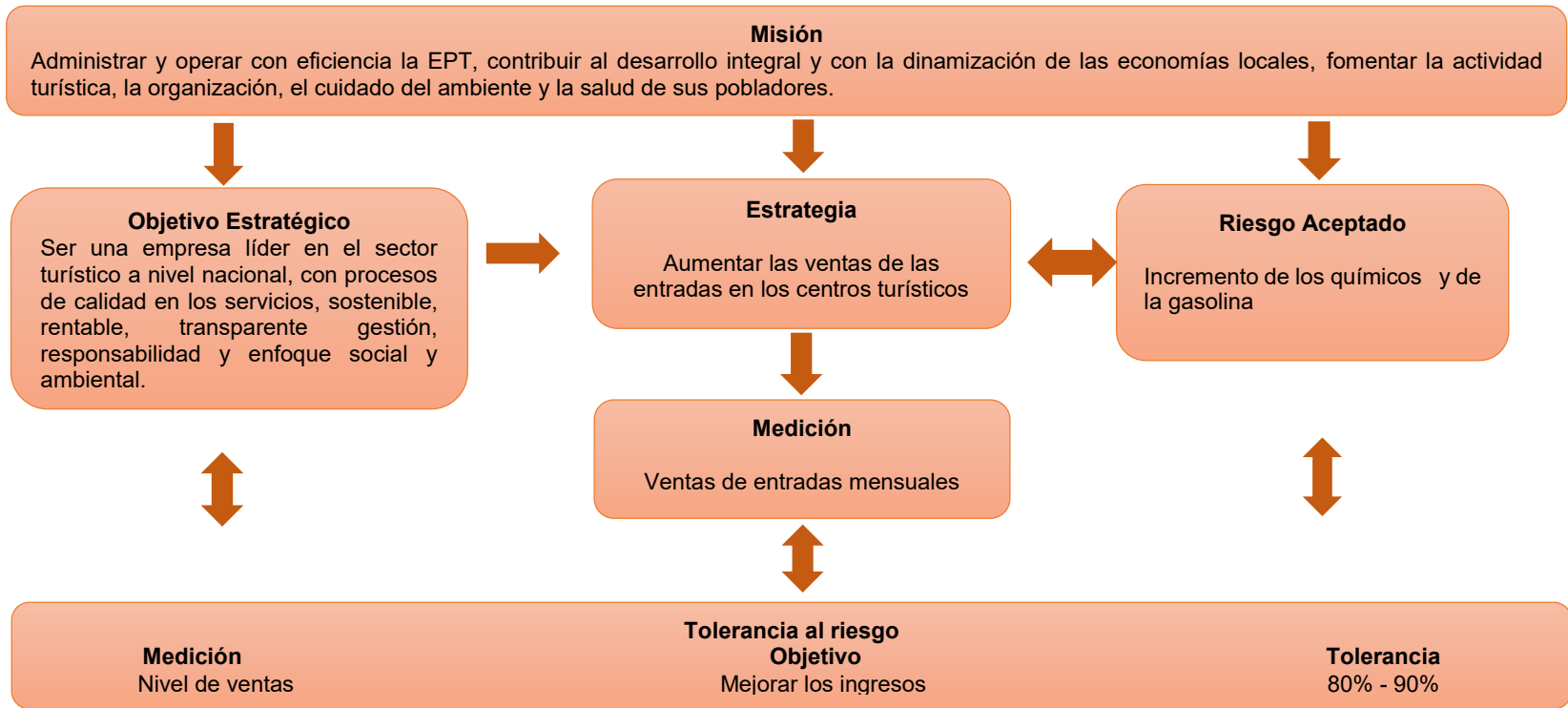
**MATRICES DE CONTROL INTERNO**

**Entidad:**








Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar

**Objetivo:**

Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero



	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A7</b>		
<b>MATRICES DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar			
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero			
<b>CLASIFICACIÓN DE EVENTOS POR CATEGORÍAS</b>				
<b>Factores</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Personal</b>	<b>Procesos</b>	<b>Tecnología</b>
				
<b>Eventos</b>	<b>Cambios en:</b>			
	Espacio físico	Capacitaciones	Recursos financieros	Equipos
	Adecuaciones	Evaluaciones	Recaudación	Software
	Mantenimientos	Personal idóneo	Publicidad	
				<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>				AC
<b>Revisado por:</b>				MA

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A7</b>						
<b>MATRICES DE CONTROL INTERNO</b>								
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar							
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero							
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="459 662 1682 716" style="background-color: #f4a460;"><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="459 716 869 980">Planificar la creación de un manual de funciones y procedimientos que establezcan de qué manera actuarán los funcionarios de la empresa</td> <td data-bbox="869 716 1276 980">Elaborar un plan de contingencia para enfrentar las posibles situaciones que presente la empresa y perjudique la situación económica de la misma</td> <td data-bbox="1276 716 1682 980">Gestionar capacitaciones sobre gestión de riesgos para el personal financiero y administrativo de la empresa</td> </tr> </tbody> </table>			<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			Planificar la creación de un manual de funciones y procedimientos que establezcan de qué manera actuarán los funcionarios de la empresa	Elaborar un plan de contingencia para enfrentar las posibles situaciones que presente la empresa y perjudique la situación económica de la misma	Gestionar capacitaciones sobre gestión de riesgos para el personal financiero y administrativo de la empresa
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
Planificar la creación de un manual de funciones y procedimientos que establezcan de qué manera actuarán los funcionarios de la empresa	Elaborar un plan de contingencia para enfrentar las posibles situaciones que presente la empresa y perjudique la situación económica de la misma	Gestionar capacitaciones sobre gestión de riesgos para el personal financiero y administrativo de la empresa						
		<b>Revisado</b>						
<b>Elaborado por:</b>		AC						
<b>Revisado por:</b>		MA						

 <b>AC AUDIT FIRM</b> 		<b>A7</b>
<b>MATRIZ DE RIESGO</b>		
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar	
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero	

IDENTIFICACIÓN						ANÁLISIS				AUDITORÍA
COMPONENTE	No. Riesgo	RIESGO	DESCRIPCIÓN O DETALLE DEL RIESGO	CAUSAS (Factores internos y externos)	EFECTOS (Consecuencias)	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN		PRUEBAS
						IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO	
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	R1	La empresa no dispone de un código de ética aprobado por la institución	Ausencia de un código de ética aprobado en la empresa	*Descuido por parte de la administración en crear un código de ética. *Desconocimiento de la importancia de un código de ética. *El personal desconoce su accionar bajo principios y valores.	*Faltas de respeto en todo el personal. *Mala imagen de la empresa. *Comportamiento inadecuado.	4	4	16	<b>MODERADO</b>	Cuestionario de Control Interno. Pruebas de cumplimiento: Solicite un código de ética y verificar si el mismo fue aprobado.

	R2	La empresa no tiene un reglamento interno actualizado	No se ha elaborado un reglamento interno para su debida aprobación	*Desconocimiento en realizar las actividades correspondientes. *Falta de personal calificado para realizar el documento. *No hay importancia sobre las conductas del personal.	*Descuido de las actividades y obligaciones por parte del personal. *Indisciplina por parte del personal. *Posibles sanciones.	4	5	20	<b>ALTO</b>	Cuestionario de Control Interno. Pruebas de sustantivas: Desarrollar un reglamento interno.
	R3	La empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para la ejecución de las funciones	El personal no tiene claras las funciones y los procedimientos que desarrollan	* Incumplimiento de las funciones correspondientes. * Ineficiencia en los procesos de la empresa.	* Descuido de las funciones que realizan según su cargo. * Desorganización en el área administrativa y financiera.	4	5	20	<b>ALTO</b>	Cuestionario de Control Interno. Pruebas sustantivas: Creación de un manual de funciones.
	R4	No se realiza evaluaciones sobre el grado de conocimiento de los funcionarios de la empresa	Falta de evaluaciones periódicas y control de las actividades desarrolladas en la empresa	* No medir el rendimiento del personal. * La máxima autoridad desconoce el desempeño laboral. * Ausencia de herramientas de evaluación	*Desmotivación en el personal. *Falta de responsabilidad por parte del personal. *Ineficiencia en las funciones	4	4	16	<b>MODERADO</b>	Cuestionario de Control Interno. Pruebas de cumplimiento: Aplicar evaluaciones correspondientes.

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	R5	La empresa no cuenta con procedimientos y un manual de gestión de riesgos	Falta de elaboración e implementación de un manual de gestión de riesgos	*Ausencia de procedimientos para mitigar los riesgos. *Falta de asesoramiento sobre el adecuado manejo de riesgos.	*La empresa está expuesta a riesgos internos y externos. *Afectación a la situación económica.	5	4	20	<b>ALTO</b>	Cuestionario de Control Interno. Pruebas sustantivas: Revisión de políticas de gestión de riesgos.
	R6	El personal del departamento financiero no recibe capacitaciones sobre gestión de riesgos	No se realizan capacitaciones sobre temas de gestión de riesgos al personal financiero	*Falta de información de la importancia de los riesgos dentro de la empresa. *Ausencia de planificación por parte de la administración.	* Probabilidad de presentar riesgos altos. * Afectación a la situación financiera de la empresa. * Mala toma de decisiones.	3	3	9	<b>MODERADO</b>	Cuestionario de Control Interno. Pruebas de cumplimiento: Realizar un cronograma de capacitaciones del personal.
	R7	El espacio físico no cumple con los parámetros para desempeñar las funciones	No existe una adecuada distribución del espacio	*El espacio físico es arrendado. *El espacio donde se encuentran las oficinas centrales es pequeño.	*Gasto innecesario *Incomodidad por parte del personal	3	2	6	<b>BAJO</b>	Cuestionario de Control Interno. Pruebas de cumplimiento: Solicitar un espacio físico más amplio.

	R8	La empresa no cuenta con un plan de contingencia de riesgos	No existe un plan de contingencia para mitigar los riesgos	*Descuido por parte de los administradores de la empresa. *Falta de importancia para contar con un plan de contingencia. *Ausencia de preparación ante situaciones imprevistas.	*Pérdidas económicas. *Incertidumbre. *La empresa no se encuentra preparada para hacer frente a las situaciones imprevistas.	4	5	20	ALTO	Cuestionario de Control Interno. Pruebas sustantivas: Elaboración de un plan de contingencia para mitigar riesgos.
ACTIVIDADES DE CONTROL	R9	El departamento financiero no cuenta con un manual de funciones y procedimientos	Falta de un manual que indique las funciones y procedimientos que cumplen el personal financiero	*Falta de comprensión y errores. *Hábitos de trabajo repetitivos. *Ausencia de responsables en las funciones y procesos	*Confusión en las funciones que desempeña cada funcionario. *Procedimientos incorrectos. *Pérdida de efectividad.	5	5	25	ALTO	Cuestionario de Control Interno. Pruebas sustantivas: Aprobación del manual de funciones del personal financiero.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	R10	No existe un responsable del manejo y custodia de la información confidencial de la empresa	Ausencia de una persona responsable de la protección de documentación confidencial	* Documentos expuestos a todo el personal. * Documentación financiera sin seguridad. * Falta de clasificación	* Pérdida de documentación * Manipulación de información. * Alteración de documentos importantes.	4	5	20	ALTO	Cuestionario de Control Interno. Pruebas sustantivas: Verificación de toda la documentación archivada.

<p style="text-align: center;"><b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b></p>	<p>R11</p>	<p>No cuenta con personal encargado para revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas</p>	<p>Falta de un responsable encargado del seguimiento de las actividades correctivas</p>	<p>* Irregularidades continuas * No se cumplen con los objetivos de la empresa * Actividades sin supervisión</p>	<p>* Deficiente gestión. * Retraso en el crecimiento de la empresa.</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>16</p>	<p style="text-align: center;"><b>MODERADO</b></p>	<p>Cuestionario de Control Interno. Pruebas de cumplimiento: Revisión y análisis de información.</p>
--	------------	--	---	--	---	----------	----------	-----------	--	--

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA



# AC AUDIT FIRM

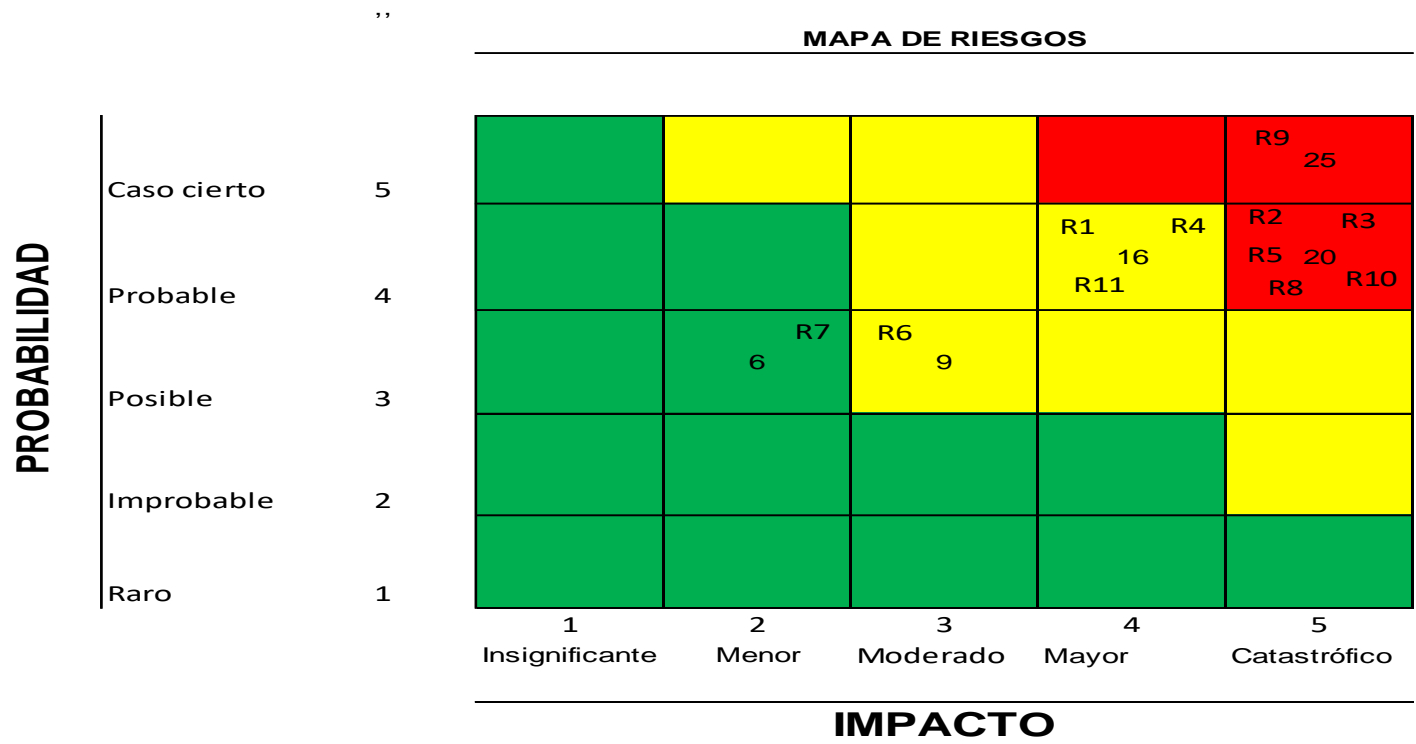


**A7**

## MAPA DE RIESGOS

**Entidad:** Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar

**Objetivo:** Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero





	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

**AC AUDIT FIRM****A9**

# SEGUIMIENTO

	<b>Revisado</b>
<b>Elaborado por:</b>	AC
<b>Revisado por:</b>	MA

	 <b>AC AUDIT FIRM</b> 	<b>A9</b>		
<b>CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN</b>				
<b>Entidad:</b>	Empresa Pública de Turismo que Regula la Administración y el Uso de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar			
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el cumplimiento de Control Interno del departamento financiero			
<b>CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN</b>				
<b>AÑO 2022</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
Elaboración del manual de funciones	Director Financiero			
Implementación del manual	Talento humano			
Evaluación del proceso financiero	Talento Humano			
Revisión preliminar del control interno	Gerente y director financiero			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado</b> AC		

	<b>Revisado por:</b>	MA
--	----------------------	----

## CONCLUSIONES

- ✚ La sustentación teórica del Sistema de Control Interno con énfasis en el COSO III, permitió alcanzar resultados que favorecen al aprendizaje en el ámbito metodológico y práctico, los mismos, que parten desde los análisis de los criterios de diferentes expertos en la rama del Control Interno.
  
- ✚ El diagnóstico de la situación actual y el contexto del Control Interno en el departamento financiero, determino que, en la empresa, no se ha realizado una evaluación de control interno, por lo que, la empresa está expuesta a riesgos por no contar con una herramienta de gestión y control de los recursos e información para la toma de decisiones.
  
- ✚ Una vez realizada la evaluación del sistema de Control Interno para la toma de decisiones en el departamento financiero de la Empresa Pública de Turismo de la provincia Bolívar, basado en la metodología del COSO III, mediante la aplicación de los cinco componentes, diecisiete principios y cuarenta preguntas, con un nivel de confianza moderado, por lo tanto, el nivel de riesgo es moderado, además, permitió identificar las deficiencias que fueron informadas debidamente al gerente general de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Aplicar herramientas de evaluación para el cumplimiento de la normativa y del control interno, además, el implementar procedimientos de control que garanticen el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa para promover la eficacia y eficiencia de las operaciones y precautelar los principios éticos.
  
- ✚ Sociabilizar con el personal de la empresa para la realización de capacitaciones sobre la importancia del sistema de control interno y de gestión de riesgos, de igual forma dar a conocer la normativa vigente que regula los procedimientos de control para la correcta aplicación en la ejecución de sus funciones.
  
- ✚ La empresa deberá actualizar constantemente evaluaciones del sistema de control interno con la finalidad que incluyan acciones para el funcionamiento de la misma, lo cual, se realizará mejoras en su estructura, funciones, procesos, controles y uso adecuado de los recursos económicos, humanos, materiales y tecnológicos.

## BIBLIOGRAFÍA

Arcos Moreno, S., Tamez Martínez, X., & Zamora Pacheco, L. M. (2019). Impacto del control interno en los riesgos de una auditoría externa de estados financieros. *Revista Académica de Investigación TLATEMOANI*.

Arroyo Castro, N. L., Guzmán Olvera, F. D., & Hurtado Palmiro, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11.

Asociación Española para la Calidad. (2019). AEC. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=COSO%20%28Committee%20of%20Sponsoring%20Organizations%20of%20the%20Treadway%29,el%20control%20interno%20C%20y%20la%20disuasi%C3%B3n%20del%20fraude>.

Baptista Lucio, M. D., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

Barreiro Cedeño, I. M., Delgado Chávez, M. I., García Ponce, T. Y., & Mendoza Zamora, W. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.

Barrenes Amores, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. España: Wolters Kluwer España.

Cartagena Herrera, M. E., Baque Villanueva, L. K., & Manosalvas Gómez, L. R. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 18.

Contraloría General del Estado. (16 de Diciembre de 2014). *Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos*. Quito: Lexis.

Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Díaz de Santos.

Domínguez Pancho, M. R. (2022). *Evaluación de control interno basado en el COSO III para centros hospitalarios*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Gamboa Poveda, J., Puente Tituaña, S. P., & Vera Franco, P. Y. (2016). Importancia del control interno en el sector público . *Revista Publicado*.

Granda Escobar, R. D. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.)*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.

Hernández, V. J. (2001). *Manual General de Auditoría* . Auditoría Superior del Estado de México .

Isaza Serrano, A. (2012). *Control interno y sistema de gestión de calidad: guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Bogotá: Ediciones de la U.

Laski, J. P. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus aplicaciones en América Latina. *Gestión y estrategia* , 16.

Mantilla Blanco, S. A. (2018). *Auditoría del control interno (4a, ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mejía Lara, I. V. (2022). Control interno como herramienta para la gestión financiera y contable en instituciones del sector público. (*Tesis de Postgrado*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato.

Muñoz R, J. C. (2016). *Elaboración de matrices de riesgos mediante la metodología COSO-ERM para una empresa de Retail*. Cuenca: Universidad del Azuay.

Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución* . Bogotá: Ediciones de la U.

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Santa Cruz Marín, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*.

Vega de la Cruz, L., & Marrero Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión*, 21. doi:10.32719/25506641.2021.10.10

## ANEXOS

## ANEXO 1. – Cuestionarios de Control Interno Entorno de Control

Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar				
Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
Componente 1. Entorno de Control				
PRINCIPIO	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1. Integridad y valores éticos	¿Existe un código de ética aprobado por la institución?	10	3	
	¿La empresa cuenta con misión y visión?	10	10	
	¿La empresa dispone de un reglamento interno actualizado y legalizado?	10	8	
2. Responsabilidad de supervisión	¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos para la ejecución de las funciones financieras y supervisada por líderes de procesos?	10	3	Diseñar un manual de procedimientos para el departamento financiero
	¿Se realiza evaluaciones sobre el grado de conocimiento de los funcionarios de la empresa, de acuerdo con las funciones que desempeña?	10	3	No disponen de un modelo de evaluación
3. Estructuras, autoridad y responsabilidades	¿La estructura organizacional indica claramente los niveles jerárquicos de la empresa?	10	9	
	¿La descripción y perfil de los puestos están alineados y definidos?	10	10	

	de acuerdo con las funciones del departamento financiero?			
<b>4. Compromiso con la competencia de sus profesionales</b>	¿Efectúa actividades que promueva la integración de los funcionarios y contribuya al clima laboral?	10	8	
	¿El personal del departamento financiero recibe capacitaciones y de acuerdo con el cargo que desempeña?	10	10	Reciben por parte de AME (Asociación de municipalidades del Ecuador)
<b>5. Responsabilidad por la rendición de cuentas</b>	¿Existe responsabilidad en la ejecución de actividades y entrega de información financiera?	10	10	
	¿El departamento financiero realiza periódicamente una rendición de cuentas?	10	10	
	¿La documentación interna de la empresa es revisada, controlada y supervisada?	10	9	
<b>TOTAL</b>		<b>120</b>	<b>93</b>	
<b>Valoración:</b>		<b>Determinación del Riesgo:</b>		
<b>NC= Nivel de confianza</b> $NC = \frac{\text{Calificación Total (CT)} \times 100}{\text{Ponderación Total (PT)}}$ $NC = \frac{93}{120} \times 100$ <b>NC= 77% (ALTO)</b>		<b>NR= Nivel de Riesgo</b> NR= 100% – Nivel de Confianza NR= 100% – 77% <b>NR= 23% (BAJO)</b>		
<b>GRADO DE CONFIANZA (NC)</b>	<b>BAJO</b>	15%-50%	85%-50%	<b>ALTO</b>
	<b>MODERADO</b>	51%-75%	49%-25%	<b>MODERADO</b>
				<b>NIVEL DE RIESGO DE CONTROL</b>

	ALTO	76%-95%	24%-5%	BAJO	
<b>Procedimientos:</b>					
Se verificó con entrevista y documentación de soporte a la persona encargada del Departamento Financiero					
<b>Conclusión:</b>					
La evaluación realizada al componente Entorno de Control se observa un nivel de confianza del 77% y un nivel de riesgo del 23%, por el cual, se considera un riesgo BAJO.					
<b>Elaborado por:</b>	Ing. Annaí Cárdenas				
<b>Revisado por:</b>	Dr. Mario Altamirano				

**ANEXO 2. – Cuestionarios de Control Interno Evaluación de Riesgos**

<b>Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar</b>				
<b>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</b>				
<b>Componente 2. Evaluación de Riesgos</b>				
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>6. Objetivos adecuados</b>	¿La empresa cuenta con procedimientos y un manual de gestión de riesgos?	10	0	El personal del departamento financiero no recibe capacitaciones sobre la Evaluación de Riesgos
	¿Existe una planificación estratégica que establezca los objetivos a cumplir?	10	8	
<b>7. Identificación y análisis de riesgos</b>	¿El personal del departamento financiero recibe capacitaciones sobre gestión de riesgos?	10	0	Elaborar un manual de gestión de riesgo
	¿El departamento financiero cuenta con bienes muebles y equipos tecnológicos que permita la correcta ejecución de las actividades?	10	7	
	¿El espacio físico cumple con los parámetros de protección adecuada para desempeñar las funciones?	10	5	
<b>8. Evaluación de riesgos de fraude</b>	¿La documentación del área financiera está apropiadamente archivada y ordenada cronológicamente?	10	8	

	¿Existe seguridad para el acceso de los activos, recursos, registros y comprobantes?	10	8		
	¿La empresa realiza controles periódicos para comparar los recursos existentes con lo registrado?	10	9		
<b>9. Identificación y análisis de los cambios significativos</b>	¿Cuentan con un plan de contingencia ante eventos que afecten la rentabilidad de la empresa?	10	0	Incluir los procesos de gestión de riesgos para afrontar situaciones inesperadas	
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>	<b>45</b>		
<b>Valoración:</b>		<b>Determinación del Riesgo:</b>			
<b>NC= Nivel de confianza</b> $NC = \frac{\text{Calificación Total (CT)} \times 100}{\text{Ponderación Total (PT)}}$ $NC = \frac{45}{90} \times 100$ <b>NC= 50% (BAJO)</b>		<b>NR= Nivel de Riesgo</b> $NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$ $NR = 100\% - 50\%$ <b>NR= 50% (ALTO)</b>			
<b>GRADO DE CONFIANZA (NC)</b>	<b>BAJO</b>	15%-50%	85%-50%	<b>ALTO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO DE CONTROL</b>
	<b>MODERADO</b>	51%-75%	49%-25%	<b>MODERADO</b>	
	<b>ALTO</b>	76%-95%	24%-5%	<b>BAJO</b>	
<b>Procedimientos:</b>					
Se verificó con entrevista y documentación de soporte a la persona encargada del Departamento Financiero.					
<b>Conclusión:</b>					
La evaluación realizada al componente de Evaluación de Riesgos, se observa un nivel de confianza del 50% y un nivel de riesgo del 50%, por el cual, se considera un riesgo ALTO.					
<b>Elaborado por:</b>		Ing. Annaí Cárdenas			
<b>Revisado por:</b>		Dr. Mario Altamirano			

**ANEXO 3. - Cuestionarios de Control Interno Actividades de Control**

<b>Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar</b>				
<b>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</b>				
<b>Componente 3. Actividades de Control</b>				
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>10. Selección y desarrollo de actividades de control</b>	¿El departamento financiero tiene un sistema automatizado para el registro de sus operaciones?	10	10	Implementar controles continuos
	¿Los informes y estados financieros son presentados de manera oportuna, para la toma de decisiones?	10	10	
<b>11. Desarrollo de controles generales aplicados a la tecnología de la información</b>	¿Cada funcionario del departamento financiero cuenta con usuario y clave personal para acceder al sistema contable?	10	10	
	¿El departamento financiero realiza respaldos permanentes del sistema contable?	10	10	Cada 3 meses
	¿Se realiza actualizaciones al sistema contable utilizado en el departamento financiero?	10	10	
<b>12. Despliegue de procedimientos y políticas</b>	¿El departamento financiero cuenta con un manual de funciones y procedimientos?	10	3	
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>	<b>53</b>	
<b>Valoración:</b>		<b>Determinación del Riesgo:</b>		

<b>NC= Nivel de confianza</b> $NC = \frac{\text{Calificaci3nTotal}(CT) \times 100}{\text{Ponderaci3nTotal}(PT)}$ $NC = \frac{53}{60} \times 100$ <b>NC= 88% (ALTO)</b>		<b>NR= Nivel de Riesgo</b> NR= 100% – Nivel de Confianza NR= 100% – 88% <b>NR= 12% (BAJO)</b>			
<b>GRADO DE CONFIANZA (NC)</b>	<b>BAJO</b>	15%-50%	85%-50%	<b>ALTO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO DE CONTROL</b>
	<b>MODERADO</b>	51%-75%	49%-25%	<b>MODERADO</b>	
	<b>ALTO</b>	76%-95%	24%-5%	<b>BAJO</b>	
<b>Procedimientos:</b> Se verific3 con entrevista y documentaci3n de soporte a la persona encargada del Departamento Financiero.					
<b>Conclusi3n:</b> La evaluaci3n realizada al componente de Actividades de Control, se observa un nivel de confianza del 88% y un nivel de riesgo del 12%, por el cual, se considera un riesgo BAJO.					
<b>Elaborado por:</b>	Ing. Annaí Cárdenas				
<b>Revisado por:</b>	Dr. Mario Altamirano				

**ANEXO 4. - Cuestionarios de Control Interno Entorno de Control**

<b>Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar</b>				
<b>Cuestionario de Evaluación de Control Interno</b>				
<b>Componente 4. Información y Comunicación</b>				
<b>PRINCIPIO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>13. Información relevante</b>	¿Existe un responsable del manejo y custodia de la información confidencial de la empresa?	10	5	
	¿Contribuye la información suministrada por el sistema contable a la toma de decisiones?	10	8	
	¿El sistema contable utilizado cuenta con restricciones para cada usuario de la empresa?	10	10	
<b>14. Comunicación interna</b>	¿Cuenta la empresa con canales internos de comunicación e información?	10	8	
	¿Al personal financiero, se le provee información necesaria para cumplir con sus obligaciones?	10	9	
	¿Se comunica al personal los riesgos que afectan el funcionamiento de la empresa?	10	7	
<b>15. Comunicación externa</b>	¿La empresa implementa canales de información y comunicación que permiten la atención adecuada a los requerimientos de usuarios externos?	10	9	

	¿Existen políticas, instructivos, manuales, correos electrónicos, videos y mensajes en la página web?	10	8	
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>64</b>	
<b>Valoración:</b>		<b>Determinación del Riesgo:</b>		
<b>NC= Nivel de confianza</b> $NC = \frac{\text{Calificación Total (CT)} \times 100}{\text{Ponderación Total (PT)}}$ $NC = \frac{64}{80} \times 100$ <b>NC= 80% (ALTO)</b>		<b>NR= Nivel de Riesgo</b> NR= 100% – Nivel de Confianza NR= 100% – 80% <b>NR= 20% (BAJO)</b>		
<b>GRADO DE CONFIANZA (NC)</b>	<b>BAJO</b>	15%-50%	85%-50%	<b>ALTO</b>
	<b>MODERADO</b>	51%-75%	49%-25%	<b>MODERADO</b>
	<b>ALTO</b>	76%-95%	24%-5%	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO DE CONTROL</b>				
<b>Procedimientos:</b>				
Se verificó con entrevista y documentación de soporte a la persona encargada del Departamento Financiero.				
<b>Conclusión:</b>				
La evaluación realizada al componente de Información y Comunicación, se observa un nivel de confianza del 80% y un nivel de riesgo del 20%, por el cual, se considera un riesgo BAJO.				
<b>Elaborado por:</b>	Ing. Annaí Cárdenas			
<b>Revisado por:</b>	Dr. Mario Altamirano			

## ANEXO 5. - Cuestionarios de Control Interno Entorno de Control

Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar				
Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
Componente 5. Supervisión y Monitoreo				
PRINCIPIO	PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
16. Evaluación continua y puntual	¿Cuenta con personal encargado para revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas?	10	3	No se encuentra una persona designada debidamente documentada
	¿La empresa realiza revisiones periódicas que examinen y verifiquen los resultados en el departamento financiero?	10	8	
17. Evaluación y comunicación de deficiencias	¿La empresa entrega información necesaria y oportuna a las instituciones reguladoras?	10	9	
	¿La empresa verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?	10	8	
	¿Las deficiencias encontradas en el departamento financiero son comunicadas al gerente para tomar las debidas decisiones?	10	9	
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>37</b>	
<b>Valoración:</b>		<b>Determinación del Riesgo:</b>		

<b>NC= Nivel de confianza</b> $NC = \frac{\text{Calificaci3n Total}(CT) \times 100}{\text{Ponderaci3n Total}(PT)}$ $NC = \frac{37}{50} \times 100$ <b>NC= 74% (MODERADO)</b>			<b>NR= Nivel de Riesgo</b> NR= 100% – Nivel de Confianza NR= 100% – 74% <b>NR= 26% (MODERADO)</b>		
<b>GRADO DE CONFIANZA (NC)</b>	<b>BAJO</b>	15%-50%	85%-50%	<b>ALTO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO DE CONTROL</b>
	<b>MODERADO</b>	51%-75%	49%-25%	<b>MODERADO</b>	
	<b>ALTO</b>	76%-95%	24%-5%	<b>BAJO</b>	
<b>Procedimientos:</b> Se verific3 con entrevista y documentaci3n de soporte a la persona encargada del Departamento Financiero.					
<b>Conclusi3n:</b> La evaluaci3n realizada al componente de Supervisi3n y Monitoreo se observa un nivel de confianza del 74% y un nivel de riesgo del 26%, por el cual, se considera un riesgo MODERADO.					
<b>Elaborado por:</b>	Ing. Annaí Cárdenas				
<b>Revisado por:</b>	Dr. Mario Altamirano				

## ANEXO 6. – Registro Único de Contribuyentes



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

**Razón Social**  
EMPRESA PUBLICA DE TURISMO QUE  
REGULA LA ADMINISTRACION Y EL USO DE  
LOS CENTROS TURISTICOS DE LA  
PROVINCIA BOLIVAR

**Número RUC**  
0260024940001

**Representante legal**

• BAZANTES MONTERO FREDY ALEJANDRO

Estado	Régimen	
ACTIVO	REGIMEN GENERAL	
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
11/01/2017	20/01/2021	11/01/2017
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
07/09/2015	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 5 / BOLIVAR / GUARANDA	SI	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	NO

**Domicilio tributario****Ubicación geográfica**

Provincia: BOLIVAR Cantón: GUARANDA Parroquia: ANGEL POLIBIO CHAVEZ

**Dirección**

Calle: GARCIA MORENO Intersección: SUCRE Número de piso: 0 Referencia: EN EL EDIFICIO DEL GOBIERNO PROVINCIAL

**Medios de contacto**

Teléfono trabajo: 032200155 Email: hugozahu1604@yahoo.com Celular: 0989084110

**Actividades económicas**

- I55100104 - SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR COMPLEJOS TURÍSTICOS.
- S96090104 - ACTIVIDADES DE SOLARIOS Y BALNEARIOS.
- O84131701 - ADMINISTRACIÓN Y REGULACIÓN PÚBLICAS, INCLUIDA LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES, DE LOS DISTINTOS SECTORES ECONÓMICOS DE HOTELES, TURISMO Y RESTAURANTES.
- L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).

**Establecimientos**

Abiertos	Cerrados
3	0

**Obligaciones tributarias**

1/2

**Razón Social**

EMPRESA PUBLICA DE TURISMO QUE  
REGULA LA ADMINISTRACION Y EL USO  
DE LOS CENTROS TURISTICOS DE LA  
PROVINCIA BOLIVAR

**Número RUC**

0260024940001

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**Números del RUC anteriores**

No registra



Código de verificación: CATRCR2022000958854  
Fecha y hora de emisión: 20 de abril de 2022 09:15  
Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

**ANEXO 7. – Evaluación de Control Interno**



**ANEXO 8. - Encuesta realizada en los centros turísticos**





**ANEXO 9. - Cuestionarios aplicados en los centros turísticos de la Empresa Pública de Turismo de la Provincia Bolívar**



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**

**Objetivo:** medir la satisfacción del cliente al momento de ser utilizar los servicios que ofrece la “Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar” en específico el Parque Acuático “Josefina Barba” y el Complejo Turístico de Los lagos “Las Cochas”.

Por lo que rogamos de la manera más atenta marque una X las opciones propuestas. Le recordamos que esto tiene fines educativos.

**ENCUESTA**

**1. ¿Con que frecuencia usted visita el centro turístico de la provincia Bolívar?**

De 1 a 2 veces a la semana (    )

De 3 a 5 veces al mes (    )

Mas de 5 veces al año (    )

**2. ¿Como valora el servicio que ofrece el centro turístico de la provincia Bolívar?**

Excelente (    )

Muy bueno (    )

Bueno (    )

Regular (    )

**3. ¿Está usted satisfecho con el servicio que recibe del centro turístico de la provincia Bolívar?**

Si (    )

No (    )

**4. ¿Qué calificación le asigna a la limpieza de los vestidores, duchas y sanitarios del centro turístico de la provincia Bolívar?**

Excelente (    )

Muy buena (    )

Buena (    )

Regular (    )

**5. ¿Qué calificación le da a la calidad del agua de las piscinas del centro turístico de la provincia Bolívar?**

Excelente (    )

Muy buena (    )

Buena (    )

Regular (    )

**6. ¿Qué calificación usted asigna a las instalaciones en general del centro turístico de la provincia Bolívar?**

Excelente (    )

Muy buena (    )

Buena (    )

Regular (    )

**7. ¿Recomendaría usted los servicios del centro turístico de la provincia Bolívar?**

Si (    )

No (    )

**8. ¿Qué le parece el precio del centro turístico de la provincia Bolívar?**

Muy caro (    )

Adecuado (    )

Barato (    )

¡Gracias por su Colaboración!