

05

**PROCESO**

**DE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO II EN UNA  
EMPRESA OPERADORA DE VIAJES**

# PROCESO

## DE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO II EN UNA EMPRESA OPERADORA DE VIAJES INTERNAL CONTROL PROCESS BASED ON COSO II IN A TRAVEL OPERATING COMPANY

Helen Gómez Medina<sup>1</sup>

E-mail: [hgomez@umet.edu.ec](mailto:hgomez@umet.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5335-5249>

Alleyne Antonio Formoso Mieres<sup>1</sup>

E-mail: [aformoso@umet.edu.ec](mailto:aformoso@umet.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1261-0458>

Julio César Niama Játiva<sup>1</sup>

E-mail: [jniama@umet.edu.ec](mailto:jniama@umet.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5269-2908>

Danny Puchaicela Viñamagua<sup>1</sup>

E-mail: [danpuvi@hotmail.com](mailto:danpuvi@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8005-5997>

<sup>1</sup> Universidad Metropolitana. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Gómez Medina, H., Formoso Mieres, A., Niama Játiva, J. C., & Puchaicela Viñamagua, D. (2021). Proceso de control interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3), 37-46.

### RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno utilizando como metodología de evaluación de control interno el Marco de Gestión Integral de Riesgo (Coso II) en las áreas de gerencia general, contabilidad y ventas en una empresa cuya actividad económica es la intermediación de servicios turísticos. Como primer paso se procedió a determinar el marco teórico enfocados en algunas teorías de varios autores relacionados con el objeto de estudio. Como instrumento para la evaluación del control interno se utilizó el cuestionario a toda la población, se encontraron niveles de confianza bajos y riesgos de control altos en cada una de los componentes del Coso II, por lo que se efectuaron propuestas de mejoras como un manual de procedimientos y de funciones en las áreas en mención. Una vez implementadas las mejoras se aplicó la prueba de los rangos con signos de Wilcoxon comparando los valores de un antes y un después, como resultado de las mismas se pudo evidenciar que la propuesta funciona. Por lo que se concluyó que a través de la aplicación de herramientas administrativas se generan controles efectivos e información oportuna y confiable que será la base para la toma de decisiones acertadas.

### Palabras clave:

Proceso de control, COSO II, control interno, evaluación de control.

### ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the internal control system using the Comprehensive Risk Management Framework (Coso II) as an internal control evaluation methodology in the areas of general management, accounting and sales in a company whose economic activity is intermediation tourist services. As a first step, we proceeded to determine the theoretical framework focused on some theories of various authors related to the object of study. As an instrument for the evaluation of internal control, the questionnaire was used for the entire population, low levels of confidence and high control risks were found in each of the components of Coso II, for which improvement proposals were made such as a manual of procedures and functions in the aforementioned areas. Once the improvements were implemented, the Wilcoxon signed rank test was applied, comparing the values of a before and after, as a result of which it can be seen that the proposal works. Therefore, it is concluded that through the application of administrative tools, effective controls and timely and reliable information are generated that will be the basis for making the right decisions.

### Keywords:

Control process, COSO II, internal control, control evaluation.

## INTRODUCCIÓN

En el actual entorno competitivo es necesario potenciar el papel que desarrolla la auditoría para preservar los recursos en el sector público y privado con el fin de promover la mejora continua en las actividades que se realizan garantizando el éxito en la toma de decisiones. La auditoría juega un papel importante en este proceso de transformación, al ser la encargada de salvaguardar los recursos materiales y económicos en una organización a través de la revisión de estados financieros, verificación de los procedimientos, cumplimiento del ordenamiento jurídico, aplicación de políticas y normas específicos, que, relacionados entre sí, forman la base para obtener suficiente evidencia y así orientar a la administración en cuanto a la dirección del negocio.

Como herramienta de evaluación en el proceso de auditoría, el control interno es un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Resulta difícil el cumplimiento de estos objetivos en empresas familiares de servicios pequeñas como las agencias de viajes ya que quienes las dirigen lo hacen en forma empírica bajo sus criterios sin considerar la parte técnica, constituyéndose en una necesidad latente el uso de esta herramienta, la misma que contribuirá al crecimiento y desarrollo de un mejor manejo interno de las actividades administrativas de la empresa.

La aplicación del control interno en las operadoras de turismo, las mismas que se han convertido en un complemento importante en la cadena comercial del sector turístico permitirá optimizar la utilización de los recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa y por ende mejores niveles de productividad.

En primera instancia se realizó el diagnóstico aplicando el COSO II y utilizando los cuestionarios como instrumento de evaluación considerando los objetivos organizacionales y los procesos instaurados para luego identificar la carencia de controles previos y riesgos potenciales en cada área de la empresa, tomando la información proporcionada por los departamentos de Gerencia General, Contabilidad y Ventas para posteriormente elaborar la propuesta que implica la creación de un manual de procedimientos y de funciones en las mismas. Una vez aprobado por la gerencia se implementaron estas herramientas y posteriormente se evaluaron a través del instrumento estadístico Wilcoxon, los resultados fueron óptimos y con el compromiso de la dirección y empleados la productividad se incrementará, la comunicación fluirá en todas las áreas, los riesgos serán controlados y la toma de decisiones será acertada.

El control interno es un proceso integrado que proporciona seguridad razonable a la organización, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas planteadas, además está orientado a garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, mediante la aplicación de normas, leyes y demás disposiciones legales vigentes, al momento de ejecutar las actividades.

*“Los controles financieros efectivos incluyen el manejo apropiado de los riesgos contables, son un elemento importante del control interno. Ayudan a asegurar que la compañía no este expuesta de manera innecesaria a riesgos financieros que se pueden evitar y que la información financiera para los usuarios externos es confiable. También contribuye a salvaguardar los activos incluyendo la prevención y detección del fraude”* (Mantilla, 2011)

En tal sentido Zapata (2017), plantea que el control interno diseñado para identificar eventos potenciales, gestionar riesgos y para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos.

El beneficio que obtiene la organización al mantener un sistema de control interno, en continua actualización, le permite gradualmente incrementar el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, fomentando en los empleados, una adecuada cultura organizacional, por consiguiente *“el control interno controla acciones, actividades, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad”* (Perú. Instituto para la Calidad, 2014). El máximo responsable del sistema de control interno, es el director de la organización, debido a que se encarga de su implementación y supervisión en todos los niveles según la estructura organizativa de la misma, y, también se ocupa de que los trabajadores se sientan copartícipes del sistema mediante sus responsabilidades y los medios que poseen para cumplirlas.

Por lo expuesto, se presentan las siguientes características:

- Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.

- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos (Del Toro Ríos, et al., 2005)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) es una Comisión voluntaria constituida en Estados Unidos, por representantes de cinco organizaciones del sector privado, para aportar al liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude, informe publicado en Estados Unidos, en el año 1992, en respuesta a las inquietudes que planteaban las diversidades de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Según Estupiñán Gaitán (2006), el enfoque que tuvo la creación del sistema COSO era para *“materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados”*.

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control.
2. Establecimiento de objetivos.
3. Identificación de eventos.
4. Evaluación de Riesgos.
5. Respuesta a los riesgos.
6. Actividades de control.
7. Información y comunicación.
8. Supervisión (Asociación Española para la Calidad, 2014).

Uno de los objetivos del sistema COSO es acordar una definición de Control Interno que sea aceptada como un marco común que satisfaga las necesidades de todos los sectores. Aportar una estructura de Control Interno que facilite la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización. El “Informe COSO” constituyó un gran avance al acordar una definición respecto al concepto de control interno. El informe COSO logra definir un marco conceptual común y se constituye en una visión integradora del control interno (Uruguay. Auditoría Interna de la Nación, 2007).

## Ambiente de control

Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración.

El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos (México. Órgano Interno de Control, 2014).

Este componente, hace relación al conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en el personal.

## Evaluación de riesgos

El proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes, relacionando eventos y circunstancias externos e internos que puedan ocurrir y afectar la habilidad de una organización para procesar información consistente y confiable.

Por lo tanto, la administración considera su importancia, la probabilidad de su ocurrencia, y la manera como deben ser administrados. Para ello la administración diseñara planes, programas o acciones direccionando riesgos específicos en base a la identificación del riesgo que pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como: cambios en el entorno de operación, nueva tecnología, modelos de negocios o productos nuevos, reestructuración corporativa, estructura organizacional (Blanco Luna, 2006).

En este componente, la evaluación de los riesgos, involucra un proceso dinámico, el mismo que sirve para identificarlos, con la finalidad de no afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## Respuesta al riesgo

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual

global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad (Steinberg, et al., 2004).

### Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar políticas que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directrices administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones, controles físicos, indicadores de desempeño, procesamiento de información (Montaño Orozco, 2014).

Este componente, hace relación a las acciones establecidas por políticas y procedimientos, las mismas que son realizadas en todos los niveles de la organización.

### Información y comunicación

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, deben tener los medios para comunicar hacia arriba la información significativa.

También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas. - Información. - La información se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos.- Comunicación. La dirección proporciona comunicaciones específicas y orientadas que se dirigen a las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal.

Esto incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y una delegación clara de autoridad. La comunicación sobre procesos y procedimientos debería alinearse con la cultura deseada y reforzarla (Whittington & Kurt, 2000).

En este componente, la información es necesaria en la organización, para ejercer las responsabilidades, establecidas en el Control Interno, proyectadas al logro de los

objetivos empresariales; y la comunicación provee a la organización información necesaria para el cumplimiento de los controles establecidos, manteniendo los siguientes principios.

### Supervisión

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué los controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

Lo más importante que necesita saber el auditor sobre el monitoreo son los principales tipos de actividades de monitoreo que una compañía utiliza y cómo se utilizan estas actividades para modificar controles internos cuando sea necesario. La forma más común para obtener este conocimiento es el análisis junto con la administración (Arens, et al., 2007)

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de las áreas objeto de estudio aplicando los cuestionarios lo que contribuyó a identificar las causas y efectos de los cuellos de botella que se generan en la Gerencia General, Contabilidad y Ventas. Esto permitió tener una idea de las soluciones a las falencias encontradas.

Se aplicó el método hipotético-deductivo y que ha evidenciado en la manifestación de validación de resultados a partir de pruebas de hipótesis relacionadas con un Test estadístico para la deducción de las conclusiones de la investigación articulando en este caso el proceso de inducción con el razonamiento deductivo.

Los cuestionarios se aplicaron a cada uno de los componentes del COSO II en las áreas ya mencionadas a cada uno de los empleados de la Agencia, con la finalidad de identificar si tienen conocimiento de los procesos que deben aplicar de acuerdo al cargo que desempeñan en la organización e indagar si consideran importante la implementación de un sistema de Control Interno.

La población considerada para la toma de datos, estuvo constituida por la totalidad de los colaboradores es decir 8 empleados que se encuentran involucrados y mantienen relación, directa o indirecta con el proceso operacional y movimiento de los hechos y transacciones económicas.

Adicionalmente se realizó la contrastación de los resultados de cada uno de los componentes de Control Interno, antes de la implementación de la propuesta (Pre-Test) respecto a los valores de los componentes, después de la implementación de la propuesta (Post-Test). Para esto se desarrolló para cada uno de los componentes, la prueba de los rangos con signos de Wilcoxon. Esta es una prueba de hipótesis no paramétrica, con base en las diferencias entre muestras dependientes, que no requiere la suposición de normalidad (Lind, et al., 2012).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La empresa Yanacuna Agencia Operadora de Viajes Cia. Ltda fue constituida en el año 2007 se dedica a actividades de las agencias de viajes principalmente a comercializar servicios de viajes, de viajes organizados, de transporte y de alojamiento, al por mayor o al por menor, al público en general y a clientes comerciales.

Resultó importante considerar las actividades que están inmersas en cada una de las áreas objetos de estudio en un escenario ideal:

Gerencia General: será responsable de velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en la agencia y planificar el crecimiento integral y sostenido de la misma. Para esto administra, organiza y dirige los departamentos que conforman la agencia por lo que solicita: un informe consolidado de ventas efectuadas en el mes, un informe consolidado de ingresos y gastos de la agencia, los resultados de las promociones y publicidad, las estrategias que están ofertando la competencia, los reportes de la situación económica-financiera y tributaria de la agencia.

Ventas: la promoción de los servicios de viajes y turismo se relaciona con la asesoría que implica la atención a los clientes nacionales y/o extranjeros, la información que se proporciona a todas las opciones de los servicios que brinda y garantiza la Agencia, solicita al Supervisor de Ventas las reservas respectivas en función de las necesidades del cliente, si la venta es a crédito, realiza la pre-factura y establece las condiciones de pago. En caso de existir un abono, reporta al departamento Contable. Si la venta es de contado, solicita a la asistente contable la emisión de la factura en el sistema Fénix.

Contabilidad: el personal de ésta área deberá realizar sus actividades en forma oportuna, responsable y profesional, para esto deberá cumplir con lo siguiente: elaborar la factura a base de las condiciones pactadas con el counter senior, recibir y registrar el pago del cliente, previo a verificar la transacción efectiva en el banco, realizar el comprobante de ingreso, verificar que la factura registrada en el sistema contable, se encuentre cancelada, revisar el control previo de la factura entregada por el proveedor al responsable, realizar pago a proveedores, emitiendo el comprobante de egreso con el cheque

respectivo y cumpliendo con toda la información solicitada con los organismos de control.

Lo mencionado anteriormente difiere de los hallazgos que se presentaron en el análisis de resultados, por tal razón se consideró lo que manifiestan Cordero & Cubero (2009), para la revisión analítica, el auditor dispone de una serie de métodos y procedimientos que le permiten determinar los componentes, sobre las áreas críticas a auditar, y en la parte pertinente a la ponderación, señala: ***“Criterio y ponderación del auditor.- comprende la identificación de las políticas de las áreas, programas, proyectos o actividades que desarrollan la labor misional de la organización (procesos medulares), que consumen mayores recursos financieros, aquellos con mayor riesgo y menor confiabilidad en sus sistemas de control interno, que ameritan ser auditados”***.

Por lo expuesto en el párrafo precedente, para esta investigación, se estableció un nivel de riesgo con una ponderación valorada del 1 al 10, considerando los problemas encontrados en la fase de recopilación de información.

A efectos de estructurar la investigación que permita responder a las preguntas planteadas, se elaboró cuestionarios de preguntas, con la finalidad de evaluar el sistema de control interno al área contable, ventas y gerencia general y determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo por cada componente, relacionando con la parte más importante del criterio de control y su incidencia dentro de la empresa, la misma fue aplicado a la población, integrada por las autoridades y responsables de las líneas de mando de la empresa y trabajadores de la misma.

Con la aplicación de los cuestionarios se detectaron las siguientes debilidades:

En el área contable: carencia de un manual de procedimientos que controle las actividades que desarrollan, el personal desconoce los objetivos del departamento, el desempeño de los empleados no es evaluado y no son capacitados constantemente. Lo que generó un nivel de confianza bajo del 40,61% y como consecuencia un riesgo de control alto de 59,39%.

En el área de ventas: no existía un manual de procedimientos que controle las actividades que desarrolla el personal de ventas, falta de capacitación, evaluación en la calidad de servicios brindados al cliente, establecimiento de políticas del área y falta de motivación a los empleados, lo que contribuyó con un nivel de confianza bajo del 39,79% y en consecuencia un riesgo de control alto de 60,21%.

En el área de Gerencia General: se detectó que no existía un compromiso total de la gerencia respecto a los procesos administrativos en las áreas señaladas, si bien es cierto existen controles pero son mínimos y además empíricos que en algo mitigan los riesgos. Por lo que en la valoración se obtuvo un nivel de confianza moderado del

54,90% y como consecuencia un riesgo de control moderado de 45,10%.

Con lo antes expuesto, se generó herramientas de mejora en dichas áreas que implican un manual de funciones de acuerdo al perfil del puesto de acuerdo a las necesidades que exige el mercado turístico actual.

Lo que contribuirá a definir funciones y responsabilidades en cada uno de los cargos existentes, a su vez permitirá crear líneas de autoridad y comunicación, a fin de minimizar la duplicidad de funciones.

Por otro lado, se definieron criterios de control creando manuales de procedimientos en dichas áreas con la finalidad de proporcionar una guía en la ejecución de las actividades que llevan a cabo los departamentos correspondientes.

Una vez implementado el Sistema de Control Interno diseñado, se procedió a la medición de los resultados de los componentes, con el objetivo de demostrar que existen diferencias significativas entre los resultados de los componentes evaluados antes y después de la implementación de la propuesta.

Para realizar esta inferencia estadística se aplicó la prueba de los rangos con signos de Wilcoxon que basa su procedimiento en la comparación de los resultados de muestras relacionadas, a partir las diferencias entre los valores de la muestra medidos en dos momentos (Pre Test vs Post Test).

Este procedimiento considera las diferencias positivas y negativas entre los resultados obtenidos en cada uno de los componentes para posteriormente ordenar los valores absolutos de estas diferencias y asignarles un número de rango.

Para el desarrollo de esta prueba se utilizó el software estadístico SPSS. Se plantearon para cada componente dos hipótesis estadísticas:

$H_0$ : No existen diferencias significativas entre el pre-test y el pos-test, respecto al componente analizado.

$H_1$ : Existen diferencias significativas entre el pre-test y el post-test, respecto al componente analizado.

El nivel de significación que se prefijó fue del 5% (0,05). Bajo este contexto, en el procesamiento de los datos si el p-valor (Sig. Asintótica) obtenido en la prueba estadística para el componente es menor que 0,05, implicará el rechazo de la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y por consiguiente implicará la existencia de diferencias significativas entre los resultados tomados en los dos momentos.

Posteriormente el análisis de la tabla del comportamiento de los rangos permitirá conocer el número de rangos positivos que hay en la comparación de los resultados ya que esto significa la cantidad de Valores en el Post-Test que son mayores que en el Pre-Test.

Lo planteado anteriormente se confirma mediante los contrastes de los resultados de los diferentes componentes comparando los resultados después de la implementación de la propuesta con los resultados obtenidos después de la implementación de la propuesta.

En este contexto, se puede observar que el valor  $p=0.0037$ , valor menor que el valor prefijado (0.05) se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , por lo que se infiere que existen diferencias significativas entre el pre-test y el post-test en relación al componente "Ambiente de control" (Tabla 1).

Tabla 1. Contraste del componente Ambiente de control: Estadísticos de prueba.

	Post-test - Pre-test
Z	-3,786 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,0037

Si se analiza el comportamiento de los rangos se puede interpretar en la tabla 2 que en todos los indicadores del componente "Ambiente de control" los resultados del post-test son mejores que en el pre-test (Post-test > Pre-test).

Tabla 2. Comportamiento de los rangos componente Ambiente de control: Rangos.

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-test - Pre-test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00
	Rangos positivos	7 <sup>b</sup>	67,00
	Empates	0 <sup>c</sup>	
	Total	7	

Análogamente al análisis realizado en el componente anterior se procedió al análisis del componente "Evaluación de Riesgos". En la contrastación de los indicadores del componente el  $p=0.018$ , que es inferior al nivel de significación (0.05), por lo que se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ . Esto permite constatar que existen diferencias significativas entre el pre y el post test, respecto al componente "Evaluación de Riesgos", como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Contraste del componente Evaluación de Riesgos.

	Post-test - Pre-test
Z	-2,348 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,018

Considerando los rangos de Wilcoxon se puede comprobar, a partir de la comparación de los valores arrojados en el componente analizado, que los resultados del Post-test superan a los del Pre-test (Post-test > Pre-test). Esto evidencia que la propuesta del Sistema de Control Interno aplicado mejoró los resultados como se observa en la tabla 4.

Tabla 4. Comportamiento de los rangos componente Evaluación de Riesgos: Rangos.

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-test - Pre-test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
	Rangos positivos	5 <sup>b</sup>	5,60	36,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	5		

### Componente Respuesta al Riesgo

De igual manera, en el caso del componente “Respuesta al Riesgo” se contempla que el  $p=0.004$ , resultado inferior que el nivel de significancia (0.05), por consiguiente se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo que trae como conclusión que existen diferencias significativas entre el pre y el post test, en referencia al componente analizado como se ve en la tabla 5.

Tabla 5. Contraste del componente Respuesta al Riesgo.

		Post-test - Pre-test
Z		-2,064 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)		,004

En el comportamiento de los rangos se observa que en todos los indicadores del componente “Respuesta al Riesgo” los resultados del post-test son superiores que en el pre-test (Post-test > Pre-test). Esto evidencia que la propuesta del Sistema de Control Interno aplicado mejoró los resultados (Tabla 6).

Tabla 6. Comportamiento de los rangos componente Respuesta al Riesgo: Rangos.

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-test - Pre-test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
	Rangos positivos	5 <sup>b</sup>	6,50	48,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	5		

Asimismo se analizó el componente “Actividades de Control”, observándose que el  $p=0.015$ , valor que no excede el nivel prefijado (0.05), por ende se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto demuestra que existen diferencias significativas entre el pre y el post test, en relación al componente interpretado, como se describe en la tabla 7.

Tabla 7. Contraste del componente Actividades de Control: Estadísticos de prueba.

		Post-test - Pre-test
Z		-3,246 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)		,015

Con la prueba de los rangos de Wilcoxon se obtiene que en el caso del componente “Actividades de Control”, los resultados del post-test son mejores que en el pre-test (Post-test > Pre-test) (Tabla 8).

Tabla 8. Comportamiento de los rangos componente Actividades de Control: Rangos.

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-test - Pre-test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
	Rangos positivos	7 <sup>b</sup>	6,50	78,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	7		

También se aplicó la prueba estadística en el componente “Información y Comunicación” y se puede ver que el  $p=0.008$ , que es un valor menor que el nivel de significancia (0.05), por esta razón se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ . De aquí se infiere que existen diferencias significativas entre el pre y el post test, respecto al componente investigado como se percibe en la tabla 9.

Tabla 9. Contraste del componente Información y Comunicación.

		Post-test - Pre test
Z		-2,078 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)		,008

A partir de los rangos de Wilcoxon se puede ver que en el componente “Información y Comunicación” los resultados del post-test son superiores al pre-test (Post-test > Pre-test) (Tabla 10).

Tabla 10. Comportamiento de los rangos componente Información y Comunicación: Rangos.

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-test - Pre-test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
	Rangos positivos	7 <sup>b</sup>	6,50	68,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	7		

Por último se desarrolló la prueba estadística en el componente “Supervisión y Monitoreo”. Se contrastaron las hipótesis partiendo de los resultados en dicho componente y se obtuvo que el  $p=0.021$ , valor inferior que el nivel de significancia prefijado (0.05), por tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo que trae como conclusión que existen diferencias significativas entre el pre y el post test, en cuanto al componente analizado. Esta Información se muestra en la tabla 11.

Tabla 11. Contraste del componente Supervisión y Monitoreo.

	Post-test - Pre test
Z	-3,662 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,021

En la tabla de los rangos de Wilcoxon se puede percibir que respecto al componente "Supervisión y Monitoreo", los resultados del post-test son mayores que en el pre-test (Post-test > Pre-test). Esto pone de manifiesto que la propuesta del Sistema de Control Interno aplicado fue satisfactoria como se observa en la tabla 12.

Tabla 12. Comportamiento de los rangos componente Supervisión y Monitoreo: Rangos.

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post-test - Pre-test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
	Rangos positivos	4 <sup>b</sup>	3,00	28,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	4		

De forma general los resultados mostrados, posterior a la aplicación de la propuesta, muestran la importancia de la implementación del Sistema de Control Interno Diseñado. Se ha corroborado que su aplicación tiene una incidencia positiva en los 6 componentes de control analizados.

## CONCLUSIONES

El control interno es un proceso que presenta diferentes fases, donde está inmersa la administración, la dirección y el control de todo el personal que conforma la organización, y tiene como finalidad el logro de los objetivos y metas planteados, implementando procesos y normas que deben cumplirse al ejecutar las actividades, considerando siempre la misión y visión empresarial.

Una vez realizada la evaluación de las áreas objeto de estudio se determinó que la empresa carecía de un Sistema de Control Interno que detecte posibles riesgos para implementar actividades de control y supervisión, con la finalidad de cumplir con eficacia, eficiencia y calidad los objetivos que la empresa planteados.

Además, se identificó personal sin funciones específicas, debido a la falta de manual de funciones y procedimientos, la empresa ha inobservado, parámetros administrativos que le han afectado directamente al desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la agencia, como: capacitación continua al personal, evaluación de desempeño, establecimiento de políticas por departamento, entre otros.

La propuesta desarrollada para la Agencia se basó en el sistema COSO II, y una vez implementada, permitió

evaluar a las diferentes áreas de la empresa, para identificar sus deficiencias y elaborar herramientas administrativas enfocadas al desarrollo continuo y cumplimiento de políticas y objetivos de la organización.

El personal que conforma la Agencia Operadora de Viajes, debe conocer sus funciones y actividades a ejecutar, por lo tanto, es importante que apliquen los Manuales de Funciones y Procedimientos en los departamentos de Gerencia General, Contabilidad y Ventas que han sido determinados en la propuesta de control interno, a fin de evitar inconvenientes y mejorar el desempeño del personal en el ámbito de su competencia

La empresa se encuentra en constante evolución, por lo que se considera importante efectuar evaluaciones periódicas al sistema de control interno, con la finalidad de controlar los riesgos y actualizar los manuales conforme a las necesidades de la empresa y en caso de presentarse desviaciones a los controles se implementen acciones correctivas de inmediato.

La administración y todo el personal de la Agencia deben tener conocimiento de cada uno de los controles que se han elaborado para el proceso de control interno, para contribuir al desarrollo y logro de objetivos de la organización, por lo tanto, es importante fomentar el ambiente de control de la organización.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Arens, A., Randal, E., & Beasley, M. (2007). *Auditoria un Enfoque Integral*. Pablo Guerrero.
- Asociación Española para la Calidad. (2014). *COSO*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Blanco Luna, Y. (2006). *Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral*. Ecoe Ediciones Ltda.
- Cordero, C., & Cubero, T. (2009). *Manual de auditoria de gestión para la unidad de auditoría interna del Municipio Universidad del Azuay*.
- Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaíno, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *Control Interno: Programa de Preparación Económica para Cuadros*. Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. Ecoe Ediciones.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. McGraw-Hill.
- Mantilla, S. (2011). *Control interno segunda edición*. Pearson Educación.

- México. Órgano Interno de Control. (2014). *Los nuevos conceptos de control interno Informe COSO*. <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Montaño Orozco, E. (2014). *Control Interno, auditoría y aseguramiento revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Universidad del Valle.
- Perú. Instituto para la Calidad. (2014). *Beneficios de un sistema de control interno*. <http://calidad.pucp.edu.pe/articulos/3-beneficios-de-un-sistema-de-control-inter-no>
- Steinberg, R., Everson, M. E., Martens, F., & Nottingham, L. (2004). *Gestión de Riesgos Corporativos, Marco Integrado de Componentes del Informe COSO II*. <http://administracion.univalle.edu.co/Comunidad/Memorias/evento2/archivos/Conferencias/Tecnicas%20de%20Aplicacion.pdf>
- Uruguay. Auditoría Interna de la Nación. (2007). *Normas Generales de Control Interno*. [https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas\\_ctrl\\_interno.pdf](https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf)
- Whittington, R., & Kurt, P. (2000). *Auditoría un Enfoque Integral*. Lily Solano Arévalo.
- Zapata, P. (2017). *Contabilidad general: con base en normas internacionales de información financiera*. Alfaomega Colombiana S.A.