PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - C.P.A.

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO AL HOTEL LAGUNA AZUL

ESTEFANNY MICHELLE GONZALEZ PAZMIÑO

DIRECTOR: MGTR. FERNANDO SOLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD FINANCIERA

QUITO, JUNIO 2019

DIRECTOR:

Mgtr. Fernando Solá

INFORMANTES:

Mgtr. Carlos Sierra

Mgtr. Efrain Becerra

DEDICATORIA

A mis padres y a mi hija que son el pilar fundamental en mi vida, por los consejos y el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida estudiantil, por todo el tiempo que ellos han pasado conmigo guiando mi camino, por su amor y por su esfuerzo que me transmiten día a día y por ser quienes me inspiran y me ayudan a poder cumplir mis metas.

Michelle

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme sabiduría en el transcurso de mi vida y guiar mi camino día a día.

A mis padres quienes me brindan su apoyo en todo momento y a mi hija que es mi inspiración para poder seguir adelante.

A mi director de tesis Magister Fernando Sola, por ayudarme con sus conocimientos, brindarme su tiempo y guiarme para poder realizar mi proyecto de investigación.

A los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por transmitirme y brindarme sus conocimientos para poder desempeñarme de la mejor forma en ámbito profesional.

Michelle

Contenido

CAPITULO I **3**

GENERALIDADES **3**

1.1 Breve historia de la empresa 3

1.2 Misión 5

1.3 Visión 6

1.4 Turismo en Quito. 6

1. 5 Antecedentes de la industria hotelera en Quito. 11

1.6 Situación actual de la industria hotelera en Quito. 20

CAPITULO II **23**

METODOLOGIA DE CONTROL INTERNO BASADA EN COSO **23**

2.1 Definición control interno 23

2.2 Objetivos de control interno 30

2.3 Beneficios de un Sistema de Control Interno 33

2.4 Componentes y principios del control interno 35

2.5 COSO ERM 41

CAPITULO III **50**

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO **50**

3.1 Modelo de Control Interno para Clientes 50

3.2 Modelo de Control Interno para proveedores. 57

3.3 Modelo de Control Interno para inventarios 61

3.4 Modelo de Control Interno para nómina 67

CAPITULO IV **70**

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO **70**

4.1 Objetivos del plan de implementación 70

4.2 Alcance del plan de implementación 71

4.3 Beneficios del plan de implementación. 74

CAPITULO V **75**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **75**

5.1 Conclusiones 75

5.2 Recomendaciones 77

BIBLIOGRAFIA **79**

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tasa por Facilidades y Servicios Turísticos 8

Tabla 2: Nomenclatura según la actividad..... 16

Tabla 3 Movimientos migratorios por mercado 21

Tabla 4 Explicación técnica de elementos básicos del sistema de control interno..... 41

Tabla 5 Plan de Implementación 71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principales mercados emergentes-Quito 10

Figura 2 Gasto promedio diario (USD) 11

Figura 3 Formato de Registro de Facturas por Cobrar 51

Figura 4 Software contable SAP 52

Figura 5 Registro de una factura en el software contable SAP 56

Figura 6 Formato de registro de facturas canceladas con tarjeta de crédito 57

Figura 7 Creación de un proveedor en el software contable SAP 59

Figura 8 Información del nuevo proveedor software contable SAP 59

Figura 9 Formato registro de proveedores 60

Figura 10 Creación de un producto en el software contable SAP 64

Figura 11 Existencias de inventario en el software contable SAP 65

Figura 12 Formato registro y utilización de inventarios 66

Figura 13 Ventajas y desventajas del control de accesos biométrico 69

RESUMEN EJECUTIVO

El hotel Laguna Azul es muy atractivo para los turistas ya que se encuentra ubicado en un lugar céntrico de la ciudad de Quito y tiene precios que son accesibles para cualquier persona, su ubicación es muy tomada en cuenta por los turistas ya que los mismos tienen fácil acceso y transporte rápido para su movilización. El mismo depende mucho del turismo ya que Quito se ha vuelto un lugar muy concurrido por sus lugares que son considerados únicos por su historia.

El control interno es un proceso, afectado por el comité directivo de una compañía, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto a eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

En el transcurso del tiempo el hotel ha registrado problemas en sus cuentas contables de clientes, proveedores, inventario y nómina; por tal razón se diseñaron formatos los cuales servirán a todo el personal de la empresa para que se cumplan sus objetivos y resuelvan problemas de forma inmediata. Así mismo, se ha creado un plan de implementación para que el hotel pueda beneficiarse del mismo mediante la aplicación del sistema de control interno desarrollado en el transcurso del trabajo de investigación.

INTRODUCCION

El hotel Laguna Azul fue constituido en 1985, remodelado hace aproximadamente dos años y para su funcionamiento depende mucho del turismo.

El turismo es muy importante para el desarrollo de la industria hotelera es por tal razón que se han implementado diversos planes por parte del municipio de Quito y del Ministerio de Turismo. En el transcurso del tiempo se ha podido observar que cada vez se necesitan más hoteles para abastecer a los turistas y satisfacer sus diferentes necesidades; es por esta razón que existen varios hoteles en Quito con precios variables al alcance de cualquier persona y el Hotel Laguna Azul es una opción muy atractiva para los turistas ya que se encuentra en una ubicación céntrica donde los turistas pueden trasladarse de manera fácil y sencilla.

Actualmente el Hotel no cuenta con un sistema de control interno lo cual ha ocasionado varios inconvenientes en el transcurso del tiempo, el control interno es un proceso, afectado por el comité directivo de una compañía, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto a eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

El control interno cuenta con la metodología COSO ERM la cual ayuda mucho a desarrollar las capacidades corporativas para poder combatir todos los posibles riesgos que vaya apareciendo en el transcurso de la operación de la empresa, por esto es importante proveer respuestas integrales e inmediatas a riesgos múltiples para que de esta forma se puedan dimensionar oportunidades y que la empresa siga creciendo en todos los aspectos.

El hotel ha registrado problemas en sus cuentas contables de clientes, proveedores, inventarios y nómina; es por esta razón que se diseñó un sistema de control interno para cada una de las cuentas de tal forma que se mejoren los procesos, se cumplan objetivos, se maneje de una manera eficiente los recursos del hotel y que los problemas con los que cuenta la empresa se puedan resolver de forma inmediata mediante la aplicación del sistema de control interno.

El plan de implementación es muy importante para el hotel y para el presente trabajo de investigación ya que de esta forma se podrán ver los objetivos y los beneficios con los que contará la empresa en caso de que aplique el sistema de control interno.

CAPITULO I

GENERALIDADES

En este capítulo se va a tratar sobre la historia de la empresa ya que es muy importante para entender su giro de negocio, se tratará sobre su misión y visión que son fundamentales para todas las empresas, así como también los antecedentes, la situación actual de la industria hotelera en Quito y finalmente el turismo en Quito que es muy importante para el desarrollo de la industria.

1.1 Breve historia de la empresa

El Hotel Laguna Azul fue construido en 1985 y remodelado hace aproximadamente dos años, su propietario es el señor Eduardo Troya quien actualmente reside en Estados Unidos y tiene como representante legal a la Ing. Martha Vásconez.

Está ubicado en las calles Jorge Washington y Leonidas Plaza al centro-norte de la ciudad de Quito, brinda servicios de hospedaje de alta gama, así como también el arrendamiento mensual a clientes fijos. Sus habitaciones son confortables y son tipo suite amobladas lo que le da valor agregado al mismo, cuenta con 20 suites, 2 pent-houses, área de lavandería, sala de eventos y un restaurante.

El costo de habitación varía según la temporada, aproximadamente tiene un costo entre $45 a $50 dólares por persona dicho costo incluye impuestos, desayuno y limpieza de la habitación. El hotel también cuenta con el servicio de arrendamiento mensual de sus suites, el mismo que tiene un costo entre $400 a $500 dólares mensuales, lo cual incluye impuestos y la limpieza de la habitación una vez por semana.

El hotel brinda servicios de lavandería, los precios del mismo varían dependiendo el kilo brindando un descuento a sus clientes fijos ya que ellos lo utilizan muy a menudo

de la misma forma brinda el servicio de restaurante, el mismo que es arrendado y representa un ingreso mensual para el hotel de $500 dólares. Tener el servicio de restaurante dentro del hotel ha dado valor agregado al mismo ya que los huéspedes prefieren comer en ese lugar y no trasladarse a otro por seguridad de los mismos. El hotel arrienda su sala de eventos a todo el público y brinda un descuento especial a aquellos huéspedes que lo necesitan ya sea para reuniones de trabajo o para realizar algún evento privado.

La mayor parte de sus huéspedes son árabes ya que el hotel cuenta con membresías en páginas web las cuáles ayudan a buscar precios cómodos a personas que están interesadas en viajar a Ecuador, las mismas eligen al hotel ya que tiene precios cómodos, accesibles y también porque sus habitaciones son confortables tipo suite, de igual forma el lugar donde se encuentra ubicado el hotel es muy transcurrido y estratégico ya que anteriormente cerca de ahí se encontraba la embajada Americana y actualmente se encuentra la embajada de Francia lo cual ha permitido al hotel acoger a muchas personas de nacionalidad francesa.

El hotel se caracteriza por brindar un excelente servicio, es por esta razón que ha creado fidelidad en sus clientes y lo prefieren ante cualquier otro. El hotel cuenta con un ingreso mensual muy importante el cual es el arrendamiento de sus terrazas a la empresa CONECEL también conocida como CLARO, el mismo que paga un arriendo mensual de aproximadamente $3500 dólares.

El hotel brinda seguridad en todo momento a sus huéspedes es por esta razón que diariamente se lleva el registro de migración el cual es entregado a una persona que es encargada de hacer sellar la información con el ministerio del interior de esta forma se puede verificar que los huéspedes no cuenten con antecedentes penales o que los mismos sean buscados por la ley de su país.

De igual forma, el hotel cuenta con cámaras de seguridad en cada piso, extintores, gradas de emergencia y mapas del hotel ante cualquier evento inesperado en el cuál corran peligro los huéspedes del hotel. Por las noches siempre está una persona en recepción la cual está preparada para ayudar a los huéspedes ante cualquier problema.

En el hotel es indispensable que sus empleados tengan conocimiento intermedio del idioma inglés ya que es el idioma que dominan la mayor parte de los huéspedes, tanto el gerente general como la persona que está encargada del área de contabilidad tienen conocimiento avanzado del idioma inglés ya que cuando es temporada alta todos ayudan en lo que sea necesario y es indispensable conocer del idioma para poder ayudar a los huéspedes en sus necesidades.

El sitio en el que se encuentra ubicado el hotel es un lugar seguro y todos los días por la noche pasan patrulleros de la policía nacional a ver que no haya ninguna novedad por el sector.

1.2 Misión

Según (Vásconez, 2018):

El Hotel Laguna Azul tiene como misión: "Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y huéspedes brindándoles una estadía de calidad a través de nuestros altos estándares de calidad. Aportar al desarrollo económico y turístico de Quito con nuestro compromiso de excelencia, innovación y personal amable."

1.3 Visión

Según (Vásconez, 2018):

El Hotel Laguna Azul tiene como visión: "Ser reconocidos como uno de los mejores hoteles de suites en los mercados locales, nacionales e internacionales, brindando un servicio de calidad y hospitalidad de primer nivel."

1.4 Turismo en Quito.

El turismo en Quito es muy importante para la industria hotelera ya que cada año llegan a la ciudad turistas tanto nacionales como extranjeros para disfrutar de los diferentes atractivos turísticos que tiene Quito los cuales han sido galardonados.

De acuerdo con (Informa, 2018):

La ciudad de Quito obtuvo un premio por sexto año consecutivo como Destino Líder de Sudamérica y por segunda vez obtuvo como Destino Líder de Reuniones y Conferencias, también obtuvo por primera ocasión el galardón de Destino Ciudad Cultural Líder de Sudamérica. Con estos reconocimientos obtenidos, Quito se consagra con los tres galardones más importantes en los World Travel Awards 2018. Estos reconocimientos fueron anunciados durante la ceremonia de gala, que se desarrolló en el Palacio de Cristal de Guayaquil el pasado 15 de septiembre donde se dio encuentro a diferentes participantes de la industria del turismo, hotelería y prensa especializada internacional.

Desde el punto de vista de (Informa, 2018):

Quito es conocido por su diversidad ya que contiene riqueza natural, cultural, arquitectónica, gastronómica y patrimonial que está desarrollando su parte turística como líder de la región, este desarrollo se ha evidenciado con los doce galardones que recibió en los premios de turismo en el año 2018, Para la ciudad de Quito convertirse en

el Destino Líder de Sudamérica es el reconocimiento más prestigioso de la industria del turismo a nivel mundial.

Por lo mencionado anteriormente se puede decir que Quito es una ciudad la cual recibe muchos turistas y por los galardones que recibió en el año 2018, se ha hecho conocer de forma mundial lo cual es conveniente y representa mucho para la industria hotelera ya que se generan más ingresos.

Desde la posición de (Informa, 2018):

La infraestructura arquitectónica que Quito posee en su centro histórico es lo que más llama la atención a los turistas es por esta razón que por primera vez, este año Quito se llevó el premio a Destino Ciudad Culturar Líder de Sudamérica, lo que reconoce el legado cultural y patrimonial que posee la ciudad desde hace 40 años, siendo el Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Según (Turismo, 2018)**:**

Desde el año 2009, en el Distrito Metropolitano de Quito se implementó un cobro llamado Tasa por facilidades y servicios turísticos lo cual se ha convertido en un ingreso importante para invertir en la gestión turística de la ciudad. Esta tasa consiste en un valor fijo por noche y habitación a los visitantes de la ciudad que se hospedan en los establecimientos que corresponden a diferentes categorías. Con esta tasa se puede mejorar la atención al cliente mediante la capacitación de las personas inmiscuidas en este sector y también promocionar el turismo de Ecuador mediante medios digitales y escritos.

A partir del 2017 la tasa turística tiene valores dependiendo del tipo de alojamiento y la categoría al que pertenezca el hotel como se muestra en la siguiente Tabla Número 1:

Tabla 1: Tasa por Facilidades y Servicios Turísticos

TIPO DE ALOJAMIENTO	CATEGORIA	VALOR DE LA TASA
Hoteles, hoteles apartamento, hosterías, haciendas turísticas, lodges y resorts.	5 estrellas	USD 2,75 por habitación por noche
Hoteles, hoteles apartamento, hosterías, haciendas turísticas, lodges y resorts.	4 estrellas	USD 1,50 por habitación por noche
Hostales	3 estrellas	USD 1,50 por habitación por noche
Casa de huéspedes	categoría única	UDS 5 por habitación por noche
Alojamiento extra hotelero	categoría única	UDS 5 por habitación por noche

Tomada de (Turismo, 2017)

La tasa turística implementada desde el año 2009, se puede decir que es un aporte importante para el desarrollo del turismo en el Ecuador ya que con esta tasa se puede cubrir gastos e invertir en nuevos proyectos de aspecto turístico los cuales llamen la atención de los turistas y aumente la llegada de los mismos a la ciudad.

Sabemos que el turismo es una fuente de ingreso muy importante para la industria hotelera y por esta razón el Municipio de Quito ha creado una página web la cual tiene como nombre QUITO TURISMO, en esta página todas las personas pueden ver el calendario de actividades que tiene previsto Quito para los feriados así como también información sobre Quito como por ejemplo donde puede comer el turista, información turística, donde alojarse, como transportarse, y razones por las cuales el turista debe visitar la ciudad.

Los atractivos turísticos que tiene Quito son las iglesias de Santa Bárbara, San Blas, de la Inmaculada Concepción, la Merced, la Compañía de Jesús, Santo Domingo, entre otras, las mismas llaman la atención de los turistas ya que contiene expresiones barrocas que impresionan a los mismos. Así como también cuenta con museos como Intiñan, de la Ciudad, Mindale, Yaku, Pedro Gocial, Camilo Egas, etnográfico de la Mitad del Mundo, de Sitio Tulipe, entre otros, cabe recalcar que algunos de ellos son gratuitos.

Por otro lado, tenemos lugares como el Panecillo, la Ronda, Guápulo, la Mitad del Mundo, el convento de San Francisco, entre otros, que son los más visitados.

De acuerdo con (Alcaldía, 2017, pág. 82):

"Durante el año 2017 se realizaron 42 eventos de capacitación, en temáticas técnicas y en asesorías de Quito Turismo sobre la implementación de requisitos turísticos para el funcionamiento de los negocios en el DMQ. El sector de Alimentos y Bebidas en la modalidad Food Parks y la aplicación de la Tasa de Facilidades Turísticas en el caso de alojamientos recibieron la mayor cantidad de charlas."

Como expresa (Alcaldía, 2017)**:**

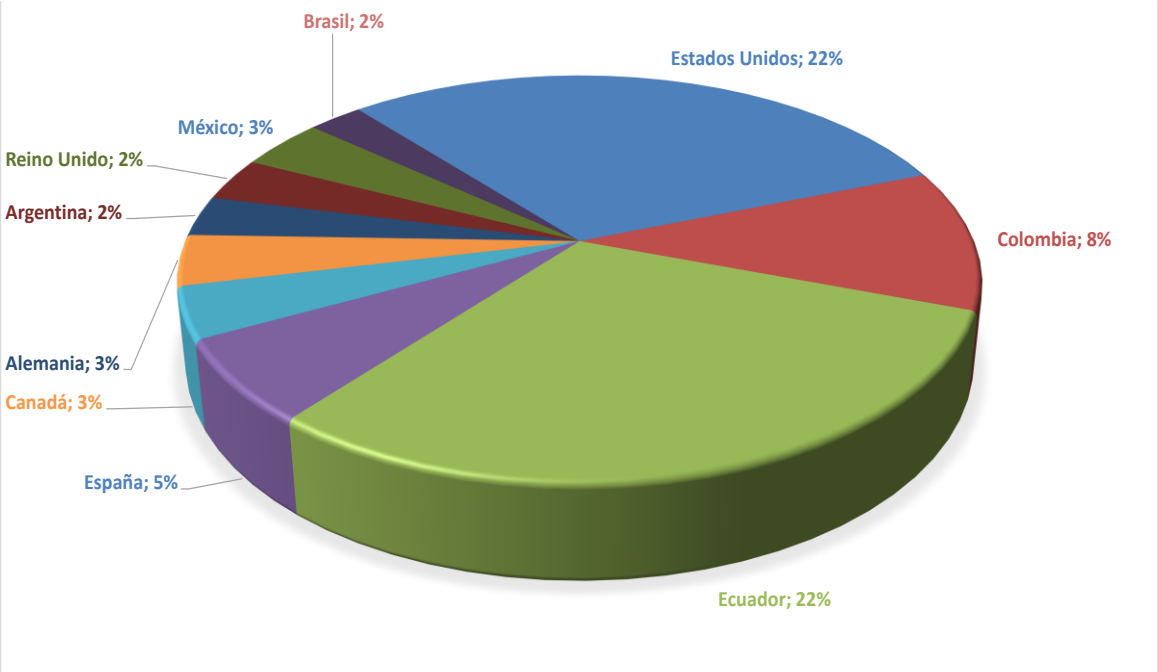
En agosto del 2011, Quito Turismo lanzó un Reconocimiento Distintivo llamado Q como un programa el cual reconoce la calidad turística enfocada en un concepto de sostenibilidad para alimentos, alojamientos y bebidas en el Distrito Metropolitano de Quito. En el año 2017, se crea una normativa nueva para TTOO en la cual un grupo de establecimientos pudo acceder al reconocimiento. Las características competitivas de los empresarios que forman parte del reconocimiento Q son: buenas prácticas de manipulación de alimentos, pertenencia con su comunidad, responsabilidad ambiental y atención al cliente; los beneficios que reciben son capacitaciones sin costo, publicidad en medios digitales de Quito Turismo, promoción, charlas magistrales y constante asistencia técnica; en el 2017 este reconocimiento lo obtuvieron 187 establecimientos.

La capacitación constante que la Alcaldía de Quito ha venido dando a las personas que incursionan en estas actividades para el desarrollo del turismo es una inversión muy grande que ha hecho en el transcurso del tiempo ya que mientras más preparadas estén las personas en este ámbito, las mismas podrán dar un mejor servicio a los turistas. El distintivo "Q" que da por la calidad turística es un motivacional que da la alcaldía de Quito para que cada vez el servicio que brindan las personas a los turistas sea mejor y

de esta forma ellos se lleven una buena imagen tanto de la ciudad como de sus habitantes.

Con respecto a las llegadas internacionales de turistas no residentes que ha tenido Ecuador en el año 2018 se muestra en la Figura N. 1:

Figura 1 Principales mercados emergentes-Quito



Tomado de (Turismo, 2018)

En la Figura 1 se puede observar que han arribado al país un 22% de turistas no residentes de nacionalidad Ecuatoriana y Americanos, le siguen los colombianos con un 8%, según la figura se puede decir que el país que más turistas atrae Ecuador es Estados Unidos es por esta razón que el país tiene diversos programas con traductores bilingües que están altamente capacitados para recibir a los turistas y brindarles un servicio de calidad y esto se logra con los programas de capacitación que brinda la alcaldía de Quito.

Los turistas son de mucha importancia para la industria hotelera por lo tanto en el Figura 2, se muestra el gasto promedio diario en dólares de los turistas.

Figura 2 Gasto promedio diario (USD)



Tomado de (Turismo, 2018)

Como se puede observar en la Figura 2 el año en que más gastaron los turistas fue en el 2016 lo cual representó un ingreso muy importante para el comercio y para la economía en el país porque de esta forma se sigue desarrollando la industria hotelera.

1. 5 Antecedentes de la industria hotelera en Quito.

La industria hotelera en el Ecuador se ha ido desarrollando con el transcurso del tiempo y ha ido tomando forma en todas las ciudades del país, por lo tanto, representa un gran aporte para la economía del país, así como también para el turismo.

Según (Silva, 2013):

La historia hotelera del Ecuador tiene sus orígenes en los tiempos incaicos, donde los mensajeros en ese entonces eran conocidos como CHASQUIS, tenían que recorrer grandes distancias a pie llevando los mensajes a manera de posta lo que llevaba días, surge entonces la necesidad de construir lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de los mensajeros, además era donde se realizaba el cambio de posta, a estos lugares se les denominaron TAMBOS que significa casa o posada.

Pese a que en ese tiempo las personas no poseían el conocimiento suficiente de lo que las industrias representaban para la sociedad, la misma fue adentrándose de a poco ya

que en aquella época las personas vieron la necesidad de crear lugares donde se pueda descansar lo cual en esa época en el transcurso de un largo viaje.

Desde el punto de vista de (AHOTEC, 2004)**:**

Los inicios fueron desde el año 1955, cuando un grupo de guayaquileños dueños de empresas hoteleras decidió fundar una organización nacional que agrupe y vele por los intereses del sector hotelero. Frederick Stoeckli dueño del Hotel Humbolt Internacional, Francisco Bruzzone del Hotel Continental, Pacífico y Majestic, Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, Fernando David, del Hotel Tourist, Luis Aguas del Hotel Ritz; así como también funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo fueron quienes sentaron las bases de lo que hoy en día forma la industria hotelera nacional.

Gracias a la creación de esta organización, la industria hotelera ha podido desarrollarse con el transcurso del tiempo y tomar fuerza para que el estado invierta más en este sector ya que es muy importante para desarrollo de la economía de Ecuador, el mismo tiene muchos atractivos turísticos por esta razón vienen personas de todo el mundo para conocerlos lo cual es un aporte muy importante para la industria.

Según (Silva, 2013):

Durante la colonia con la llegada de los españoles, los indígenas son esclavizados y obligados a realizar todo tipo de actividades, entre estas las de brindar alojamiento y alimentación a los españoles, a partir de aquí comienzan a destacarse indígenas que se especializan en este tipo de servicios, sin embargo, por su calidad de esclavos no logran desarrollarse.

Como se mencionó anteriormente, la industria hotelera empezó a tomar forma durante la colonia, pero las personas que incursionaron en lo que actualmente es una profesión, no lograron desarrollarse porque no tenían acceso a la educación. En la actualidad la carrera de Hotelería y Turismo es ofertada por diferentes universidades del Ecuador tanto públicas como privadas, la misma es muy demandada ya que cada vez la industria hotelera va creciendo y genera más plazas de trabajo para las personas que se especializan en este campo.

Citando a (Silva, 2013)**:**

En la ciudad de Quito en el año de 1958 se construyó una infraestructura para alojar a los expositores y delegaciones del Noveno Congreso Panamericano que se realizaría en Ecuador, pero el mismo se suspendió porque sucedió la revolución cubana. Esta estructura es entregada por el Gobierno al Ministerio de Bienestar social a través del IESS y lo arriendan a la cadena americana de hoteles Intercontinental, la misma que realiza ciertas adecuaciones las cuales lo hicieron considerarse como un hotel de lujo. Este hotel estaba ubicado en un buen lugar y contaba con una hermosa vista a la ciudad de Quito y al valle, pero el hotel con el paso del tiempo atravesó por una situación de problemas sindicales que fueron superados por la buena administración y que actualmente pertenece a una cadera de hoteles Suiza.

La industria hotelera desde antes ha tenido muchas oportunidades para desarrollarse, pero por la mala administración que las personas han dado a sus hoteles, muchos de ellos han sido absorbidos por cadenas grandes de hoteles internacionales e incluso muchos hoteles han desaparecido.

Según (Silva, 2013)

Durante la última década han aparecido en Quito una serie de establecimientos de alojamiento como es el caso del hotel Oro Verde que más tarde fue adquirido por la

cadena suiza y lo denominaron Swiss Hotel, también llegaron importantes cadenas como el Radisson, Marriot, Sheraton, entre otras. que sin duda cambian la imagen de la ciudad y el entorno donde están ubicados.

La creación de estos hoteles en la Ciudad de Quito ha sido de gran importancia ya que son cadenas internacionales las cuales hicieron un estudio de mercado y vieron que la ciudad es rentable porque tiene muchos atractivos turísticos las cuales turistas nacionales y extranjeros visitan cada año.

Con el desarrollo de la industria hotelera se han creado clasificaciones de los alojamientos hoteleros tales como:

Según (Silva, 2013):

La categoría de las empresas Hoteleras y no hoteleras se determinará por medio de un distintivo de la estrella y se clasificará con respecto a su atención dependiendo las características y la calidad que posean sus instalaciones y servicios que presten de la siguiente forma:

Alojamientos Hoteleros

Hoteles

Hoteles

Hotel Residencia

Hotel Apartamento

Hostales y Pensiones

Hostales

Hostales Residencias

Pensiones

Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas

Hosterías

Moteles

Refugios

Cabañas

Alojamientos No Hoteleros

Ciudades Vacacionales

Campamentos

Apartamentos

Es importante tener en cuenta que los mismos prestan servicio de alojamiento, pero se diferencian por sus características que cada categoría tiene como característica, para reconocerlos según su actividad económica cada uno de ellos cuenta con la siguiente nomenclatura como se muestra en la Tabla N.2:

Tabla 2: Nomenclatura según la actividad

ACTIVIDAD	NOMENCLATURA
Hotel	H
Hotel Residencia	HR
Hotel Apartamento	HA
Hostal	HS
Hostal Residencia	HSR
Pensión	P
Hostería	HT
Motel	M
Refugio	RF
Complejo Vacacional	CV
Apartamento	AP
Cabaña	C

Tomado de (Turismo, 2018, pág. 3)

Muchas personas piensan que todas las categorías de alojamiento brindan el mismo servicio y no tienen diferencia, por lo cual es necesario poner en conocimiento las diferentes definiciones de las categorías de alojamientos.

HOTEL

Según (Turismo, 2012):

Se define a un hotel como un establecimiento que de forma habitual y con un costo establecido, preste a público en general los servicios de alimentación, alojamiento y bebidas; además, debe reunir unas condiciones necesarias para la categoría que corresponde:

- Ocupar una parte o la totalidad de un edificio, siempre y cuando sea independiente, constituyendo sus dependencias en un todo homogéneo que contenga entradas, escaleras, ascensores y salidas de emergencia de uso exclusivo de los huéspedes.

- Facilitar a todo público el servicio de alojamiento y de alimentación, excepto los hoteles residencias y hoteles apartamentos.

HOTEL RESIDENCIA

De acuerdo con (Turismo, 2012):

Es hotel residencia aquellos establecimientos hoteleros que, en base a un precio fijo, brinde al público en general un servicio de alojamiento, ofreciendo adicionalmente un servicio de desayuno y también cuenta con servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y como mínimo deberá tener treinta habitaciones.

HOTEL APARTAMENTO

Desde el punto de vista de (Turismo, 2012)**:**

Hotel Apartamento o también conocido como apart-hotel, es todo establecimiento hotelero que, cuenta con un precio fijo y brinda al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios que incluye un hotel, excepto los de comedor. Contará como mínimo de treinta apartamentos y muebles, enseres, vajilla, útiles de cocina. Mantelería, lencería, vajilla, entre otros; para que sean utilizados por los clientes sin un costo o recargo adicional a su factura.

HOSTAL

Como plantea (Turismo, 2012)**:**

Un hostal es todo establecimiento hotelero que, cuenta con un precio fijo y que brinda un servicio de alojamiento y alimentación al público en general y su capacidad no será mayor de veintinueve ni menor a doce habitaciones.

HOSTAL RESIDENCIA

Desde la posición de (Turismo, 2012):

Un hostal es todo establecimiento hotelero que, cuenta con un precio fijo y que brinda un servicio de alojamiento al público en general, adicionalmente deberá ofrecer un servicio de desayuno de tal forma que debe disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá como máximo veintinueve habitaciones y como mínimo doce.

PENSION

Según (Turismo, 2012):

Un hostal es todo establecimiento hotelero que, cuenta con un precio fijo y que brinda un servicio de alojamiento y alimentación al público en general su capacidad no deberá ser mayor a once habitaciones ni menor a seis.

HOSTERIA

De acuerdo con (Turismo, 2012)

Una hostería es todo establecimiento hotelero que se encuentra situado fuera de los perímetros urbanos, con preferencia en las proximidades de las carreteras y que cuente con zonas de jardines, recreación y deportes; mediante un precio fijo, brinde servicios de alojamiento y alimentación a todo el público de tal forma que cuente con una capacidad que no sea menor a seis habitaciones.

MOTEL

Según (Turismo, 2012):

Un motel es todo establecimiento que se encuentra situado fuera de los perímetros urbanos, con preferencia en las proximidades de las carreteras, que cuente con un precio fijo y que brinde servicios de alojamiento en departamentos que contengan garajes, entradas independientes desde el exterior, con una capacidad que no sea mejor de seis departamentos y su servicio de cafetería deberá ser veinticuatro horas al día.

REFUGIO

Como expresa (Turismo, 2012):

Un refugio es todo establecimiento hotelero que se encuentra situado en zonas de montaña alta, que cuenta con un precio fijo y brinda servicios de alojamiento y alimentación a todo público. Su capacidad no deberá ser menor a seis piezas y están autorizados para prestar servicios a través de habitaciones individuales con su cuarto de baño independientes, dormitorios diferenciados para hombres y mujeres y también en cada cuarto deberá existir literas.

APARTAMENTO

Según (Turismo, 2012):

Apartamentos son todos aquellos establecimientos turísticos que de un modo habitual brinden servicio de alojamiento mediante un precio fijo. El alojamiento conlleva al uso del apartamento, con su mobiliario correspondiente, equipo e instalaciones sin que se presten servicios como los de un hotel directamente.

CABAÑA

En la opinión de (Turismo, 2012):

Cabañas son todos los establecimientos hoteleros que están situados fuera de los perímetros urbanos de preferencia en centros vacacionales, que cuentan con un precio fijo establecido y brinda servicios de alimentación y alojamiento a todo público en edificios individuales que están acordes con la zona de ubicación y su capacidad no será menor a seis cabañas.

1.6 Situación actual de la industria hotelera en Quito.

La industria Hotelera en Quito se ha ido desarrollando con el transcurso del tiempo y es necesario saber cómo se encuentra actualmente posicionada en Quito ya que han ido ingresando a la industria Hoteles de marca internacional que al igual que los nacionales brindan un servicio de calidad a los turistas.

De acuerdo con (Rodriguez, 2012):

La industria Hotelera ha progresado en los últimos tiempos por el incremento de la demanda en el sector turístico a nivel Internacional y Nacional. El Ecuador no ha sido la excepción, ya que en los últimos tiempos se promueve el turismo sostenible y comunitario por lo que ha sido especialmente rentable con respecto al segmento de turistas de élite.

Según (Turismo, 2017)

El ingreso promedio que aportó la industria hotelera al país en el año 2017 fue aproximadamente de $5 271 000 dólares lo que representó aproximadamente 47 990 llegadas personas residentes y no residentes al Ecuador.

Como señala (Líderes, 2018):

Ecuador (unos 16 millones de habitantes) recibió 1,6 millones de extranjeros en 2017 -la mayoría estadounidenses-, el 14% más que en 2016. Actualmente, el turismo es el 5,2% del PIB, la tercera fuente de ingresos no petroleros.

Como se mencionó anteriormente, en el 2017 Ecuador aumentó su turismo con relación al 2016 y la mayor parte de esto fue por el ingreso de extranjeros que en su gran parte fueron de Estados Unidos.

Según (Líderes, 2018):

El 17 de enero del 2018, se crearon nuevas modalidades contractuales para el sector bananero y de hotelería y turismo. En el sector hotelero estuvieron previstos eventos para los cuales es necesario emplear personal solo para esas actividades. Actualmente, esa posibilidad no existe, pero con la nueva que modalidad implementada desde enero sí.

Tabla 3 Movimientos migratorios por mercado

Mes	2016	2017	% Var. YoY
Enero	145.176	151.430	4,3%
Febrero	117.990	118.394	0,3%
Marzo	121.531	117.545	-3,3%
Abril	92.968	113.947	22,6%
Mayo	96.708	111.673	15,5%
Junio	118.201	137.316	16,2%
Julio	143.762	163.416	13,7%
Agosto	119.059	136.287	14,5%
Septiembre	98.733	120.234	21,8%
Octubre	121.028	134.915	11,5%
Noviembre	111.086		
Diciembre	131.917		
Total gene..	1.418.159	1.305.157	

Tomado de (AHOTEC, 2018, pág. 2)

Desde el punto de vista de (AHOTEC, 2018)**:**

En la Tabla 3, se muestra los movimientos migratorios clasificándolos por mercado donde se puede ver reflejado un incremento del 0.26% con respecto a la llegada de extranjeros al Ecuador en el mes de febrero del 2017 y febrero del 2016, es decir, en valores acumulados en el año 2016 en el mes de febrero contaba con un valor de 263.801 y en el año 2017 aumentó a 269.824 de turistas, lo que nos da un incremento de 6023 con respecto al número de llegadas de personas extranjeras.

Se debe tener en cuenta que el incremento de la llegada de extranjeros al Ecuador se debe a que el país ha creado campañas de marketing, así como también proyectos para los turistas que llaman mucho su atención. De la misma forma el Ministerio de Turismo está destinando más recursos a la industria hotelera gracias a la Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC).

La Alcaldía de Quito también ha sido de mucha importancia para el desarrollo de la industria ya que están brindando capacitaciones gratuitas para las personas que incursionan en esta rama ya que el servicio que se les presta a los turistas en los hoteles es muy importante porque habla bien del país y de las personas que habitamos el mismo.

De acuerdo con (Cepeda, 2015, pág. 8)

En el Ecuador aproximadamente el 85% de los hoteles son Pymes y Micropymes, los cuales no cubren en su gran mayoría los requerimientos de la hotelería a nivel mundial. Para el año 2016 existían alrededor de 4500 establecimientos turísticos de los cuales 27 son considerados de lujo con una tarifa promedio de $110 dólares. Los hoteles de primera categoría representan aproximadamente el 16% del total de establecimientos hoteleros contando con una tarifa promedio de $70.

CAPITULO II

METODOLOGIA DE CONTROL INTERNO BASADA EN COSO

En este capítulo se tratará sobre la metodología de control interno basada en COSO, definiciones y componentes de control interno y COSO ERM así como también los objetivos de los mismos mencionados anteriormente para un mejor entendimiento de este capítulo.

2.1 Definición control interno

El control interno es muy importante para el funcionamiento de las empresas ya que sin el mismo podrían existir graves consecuencias tanto financieras como operativas que podrían afectar tanto a la empresa como a las personas que conforman la misma, por lo tanto, según:

De acuerdo con (Deloitte, 2013):

Control interno es el proceso que es puesto en marcha por el comité directivo de una compañía, la administración y demás personal de la empresa; brinda seguridad razonable con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, regulaciones aplicables y cumplimiento de leyes.

En el trascurso del tiempo se han descubierto conceptos que han sido claves para el desarrollo de la definición el control interno y su buen entendimiento para las personas que deseen aplicar el mismo en sus organizaciones. Los conceptos claves son los presentados a continuación:

Según (Deloitte, 2013):

1. El control interno es un proceso de un medio para un fin en específico.

2. El control interno es puesto en marcha por personas; consta de manuales de políticas y formas, así como también de personas en todos los niveles de la empresa.

3. El control interno proporciona un cierto grado de seguridad no absoluta.

4. El control interno está enfocado en el logro de los objetivos de una o más categorías separadas pero que están conectadas entre sí.

A juicio de (Ladino, 2009):

La Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) define al control interno como el conjunto de métodos, planes, procedimientos y otras medidas de institución que tiene como garantía razonable el cumplimiento de los objetivos.

Los componentes del control interno pueden ser aplicados e implementados en todas las compañías dependiendo las características con las que cuenten cada una de ellas, el control interno nos ayuda a que la empresa funciones de una manera más eficaz y eficiente de tal forma que se puedan ver reflejados los resultados en su aumento de rentabilidad como empresa lo cual beneficia al empleador y a los empleados.

Tener un control interno es de mucha importancia para que la empresa funcione de forma adecuada bajo estándares de calidad y que la empresa tenga control y pueda resolver problemas que puedan ocurrir en el transcurso de las operaciones. Cuando la empresa cuenta con control interno sus estados financieros son más confiable al igual que la información que presentan en los mismos, de igual forma la entidad empieza a operar de forma más eficaz y eficiente ya que cumple todas las leyes, políticas y demás cuestiones internas de la empresa y se reduce el riesgo de que la empresa pueda cometer errores que sean significativos para seguir operando en el mercado.

Empleando las palabras de (Ladino, 2009):

El Control interno es un proceso el cual está integrado a otros procesos y no a un conjunto de mecanismos burocráticos que de alguna forma están añadidos a los mismos; este proceso es efectuado por la dirección, el consejo de administración y demás personal que conforma la organización con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de objetivos.

Como se menciona anteriormente, el control interno ayuda a la automatización de procesos ya que es un proceso que integra a varios de los mismos lo cual es efectuado por las personas responsables de tomar decisiones en dicha entidad cuyo objeto es proporcionar el logro de objetivos. El cumplimiento de los objetivos es fundamental para el desarrollo y desempeño de la empresa en el mercado de tal forma que la misma pueda ir creciendo de forma continua lo que genera beneficios futuros.

Según (Lybrand, 2009):

Los sistemas de control interno funcionan principalmente en tres niveles diferentes de eficacia. El control interno puede ser considerado eficaz en cada uno de los niveles

siempre y cuando el consejo de dirección y administración tengan una seguridad razonable de que:

- Tienen información adecuada disponible sobre hasta qué punto se pueden lograr los objetivos operacionales de la entidad.

- Se preparan de manera segura y razonable los estados financieros.

- La empresa cumple con las leyes y normativas aplicables vigentes.

Como expresa (Lybrand, 2009):

El control interno ayuda a que la rentabilidad y rendimiento de la entidad logren sus objetivos evitando la pérdida de recursos, también ayuda a obtención de información financiera de forma fiable como también ayuda a controlar el cumplimiento de las leyes y normas evitando problemas que perjudiquen la reputación de la empresa y demás consecuencias. El control interno ayuda a la empresa para que llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

Algunas veces las personas y empresarios confunden el significado de control interno o por otro lado desconocen del mismo, es por esta razón que existen conflictos internos lo cual provoca que el clima laborar no sea el adecuado para que sus trabajadores realicen sus actividades, por lo mencionado anteriormente, las empresas que no cuenten con un control interno y piensen implementarlo deben dar una charla a sus trabajadores explicándoles cómo va a funcionar el mismo para que de esta forma los empleados entiendan de lo que se trata el control interno y no habrá problema al momento de aplicar el mismo en la organización.

Como plantea (Lybrand, 2009):

La definición de control interno es muy amplia por dos razones. En primer plano porque corresponde a una opinión sobre el control interno que poseen la mayoría de los altos directivos que han sido entrevistados a la hora de poner en marcha sus negocios y por otro lado, porque contempla aspectos que son de carácter más específicos de control interno tales como la información financiera que posee una empresa.

Se debe tener en cuenta que todos los miembros de la empresa son responsables del control interno, por ejemplo:

En la opinión de (Lybrand, 2009):

El gerente general (o cualquier denominación que se le dé a la máxima autoridad de la empresa, es el último responsable y deberá asumir cierta "titularidad" del sistema. El mismo fija ciertos modelos en los niveles más altos de la entidad teniendo influencia en la integridad ética y demás factores que se necesitan para poner en marcha un control favorable.

Lybrand (2009) destaca que los Auditores Internos son muy importantes para la evaluación y supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno a lo largo del tiempo.

Lybrand (2009) expresa que se debe tener en cuenta que la incorporación de controles repercute de forma importante en la contención de costos y en los tiempos de respuesta, por ejemplo en la implementación de nuevos procedimientos provoca un aumento de costos pero por otro lado si la empresa se centra en las operaciones existentes y en su contribución a la eficacia del control interno e incorpora controles en las actividades

operativas básicas se puede decir que la empresa puede evitar costos y procedimientos que son innecesarios para la operación de la misma.

Desde el punto de vista de (Lybrand, 2009):

Se debe tomar en cuenta que por más que el control interno este perfectamente diseñado e implementado, el mismo aporta un grado de seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración para el logro de los objetivos de la entidad. Las consecuciones de dichos objetivos se ven afectados por limitaciones inherentes a los sistemas de control interno.

Con el paso del tiempo el Control Interno ha ido evolucionando es por esto que (Mantilla, 2013) sugiere que:

El control interno no siempre se ha mantenido de forma estática, el mismo ha cambiado a medida en que se desarrollan, transforman los mercados (entorno) y las estructuras organizacionales (interior). Se ha modificado con el tiempo que incluso su ubicación se ha ido modificando, de igual forma tienen una mejor forma de percepción y claridad con respecto a las denominadas generaciones que se han ido desarrollando a lo largo del tiempo como respuesta a las condiciones del entorno y organizacionales.

El control interno se modifica mediante la transformación de los mercados que no son estáticos, es decir, estos pueden cambiar ya sea por factores políticos, sociales o culturales de tal forma que comprende todo su entorno; por otro lado, también depende de las estructuras organizacionales que se manejan de diferentes formas e implementan el control interno para que sus operaciones se realicen de una manera eficaz y eficiente.

La evolución del control interno puede ser plasmada en tres generaciones, en la opinión de (Mantilla, 2013):

Primera Generación:

En esta generación del control interno se basó prácticamente en operaciones empíricas, la causa principal de su arraigo se debe a que la mayor parte de empresas carecían de buena profesionalización por parte de las personas que estaban a cargo del control interno.

Otro de sus fallos fue que se concentraron únicamente en el control interno contable dejando de lado las actividades administrativas con las que poseen todas las empresas y su funcionalidad lo dieron únicamente a las operaciones que están en función de la contabilidad.

Segunda Generación

Esta generación del control interno tuvo un avance y se enfocó prácticamente en el aspecto legal, por tanto, logró asignar prácticas y estructuras de control interno especialmente en el sector público y dio inicio a una conciencia distorsionada del mismo ya que lo hicieron operar muy cerca de la línea de cumplimiento formal y lejos de los niveles técnicos de calidad.

Tercera Generación

Esta es una generación nueva la cual centra toda su atención en la calidad que está derivada al posicionamiento en los niveles directivos más altos, estratégicos, como condición para efectivizar la eficiencia del control interno. Se debe reconocer que esta generación es el resultado de los esfuerzos que realizó COSO en los años 90s los cuales fueron complementados por nuevos direccionamientos estratégicos y lo cual se reforzó

con la ley de Sarbanes-Oxley del año 2002. COSO se centra en el control interno ya que mientras para sus competidores el control interno corresponde a algo marginal.

2.2 Objetivos de control interno

Los objetivos del control interno ayudan a las personas a ver un horizonte de oportunidades para cambiar su organización y a las personas que la conforman para poder aplicar el mismo de una forma adecuada dando como resultado la obtención de sus objetivos organizacionales.

De acuerdo con (Ladino, 2009):

La fijación de los objetivos es el camino más adecuado para poder identificar ciertos factores críticos de éxito que existen en la empresa, especialmente a nivel de actividades importantes. Cuando se hayan identificado dichos factores, la gerencia tiene como responsabilidad establecer ciertos criterios para que los mismos puedan ser medidos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de información y control con el fin de enfocarse de forma permanente en dichos factores críticos de éxito.

Según (Deloitte, 2013) los objetivos del control interno son los siguientes:

1. **Objetivos de operaciones:** Este objetivo está relacionado con el uso eficiente y eficaz de los recursos que posee la empresa.

El uso adecuado de los recursos permite a la empresa y a sus empleados desarrollarse de manera constante y del mismo modo convertirse en personas eficientes y eficaces, de esta forma la empresa también podría ahorrar costos y aumentar sus ingresos mediante el uso de este objetivo.

Ejemplos:

- Comparar los registros contables de los activos con los activos existentes a intervalos razonables.

- Utilización de Máquinas Registradoras para ingresos

- Asegurar apropiadamente los activos de la empresa

2. **Objetivos de información financiera:** Este objetivo está relacionado con la preparación de reportes financieros confiables que son de mucha importancia para la empresa.

Desde la posición de (Ocaña, 2016)**:**

Dicha información únicamente tendrá utilidad si su contenido es fiable y si el mismo es presentado a los usuarios con una oportunidad debida, también será confiable si la empresa cuenta con un sistema que permita una verificabilidad, estabilidad y objetividad.

Este objetivo es importante para los accionistas o para las personas que estén interesadas en invertir en la compañía ya que les da confianza y seguridad al momento de ingresar su capital a la empresa, las mismas esperan una utilidad que es generada gracias a su inversión y es importante para la empresa que las personas inviertan en ella para que pueda abarcar más mercado o también incrementar sus diferentes líneas de producción o centros de costos así como también aumentar su patrimonio y de esta forma llegar a estar en crecimiento constante.

3. **Objetivos de cumplimiento:** Estos objetivos están relacionados con leyes y reglamentos aplicables.

Es muy importante para la empresa que todas las decisiones que sean tomadas por sus directivos estén amparadas bajo las leyes y reglamentos tanto corporativos como legales del país en el que se encuentra operando, ya que si se toma una mala decisión puede afectar al giro del negocio de la empresa o inclusive a su reputación que es muy importante para competir en el mercado y que los clientes o consumidores finales los prefieran sobre la competencia, de tal modo que se puede crear fidelidad en los clientes.

Lybrand (2009) agrega que la clasificación de los objetivos mencionados anteriormente permite identificar lo que la empresa espera de cada categoría de control interno. El cumplimiento o logro de los objetivos se basan en gran medida a las normas impuestos por terceros que son ajenos a la entidad, por lo tanto, la consecución de dichos objetivos depende de la forma en que se llevan a cabo las actividades que son desarrolladas bajo el control de la entidad. Se debe tomar en cuenta que el control interno no es capaz de prevenir las opiniones, decisiones equivocadas o los acontecimientos externos que puedan ser un obstáculo para el cumplimiento de los objetivos.

Con base a (Gaitán, 2015):

Se debe tomar en cuenta que existe el control interno administrativo y como consecuencia del mismo nace el control interno contable, de esta forma se puede decir que en el control interno administrativo, es un plan que contiene procedimientos y métodos tanto operacionales como contables que mediante la aplicación de diferentes medios se puede lograr los objetivos administrativos como mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos, mantener una ejecutoria eficiente y determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Por otro lado tenemos la importancia del cumplimiento de los objetivos del control interno contable, según (Gaitán, 2015) son:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.

- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.

- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización"

2.3 Beneficios de un Sistema de Control Interno

Para una empresa es muy beneficioso tener un sistema de control interno ya que gracias al mismo la empresa puede disminuir, mitigar, detectar y eliminar errores.

Según (Deloitte, 2016) los beneficios de un tener un sistema de control interno son:

- Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.

- Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio.

- Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.

- Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.

- Y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

De esta forma se puede prevenir problemas que puedan suceder o también se pueden dar soluciones factibles a problemas existentes en la entidad mediante la aplicación adecuada del sistema de control interno.

Con el paso del tiempo y la renovación constante de la tecnología se ha podido observar que en algunas organizaciones el desarrollo tecnológico representa un riesgo para su información ya que mediante la conexión a internet se puede obtener lo que se desee de una determinada empresa y muchas veces esto puede significar un riesgo por esta razón, si se aplica un control interno adecuado se puede supervisar los movimientos que realizan los empleados en la empresa y reducir el riesgo de que la información financiera o administrativa de la empresa se riegue y pueda afectar de forma directa o indirecta a los ingresos o demás procesos que sean representativos para la empresa.

Empleado las palabras de (Gaitán, 2015)**:**

Se debe tener presente que los sistemas de control interno se han ido evolucionando creando subsistemas gracias a la tecnología, integrados en el esquema de la

organización por su conjunto de normas internas, planes, principios, mecanismos de verificación y evaluación, métodos y procedimientos implementados con un fin de procurar que las actividades operativas, administración y actuaciones en general de la información sean presentadas y comunicadas adecuadamente, así como también que sus recursos se utilicen razonablemente tomando en cuenta las normas legales y constitucionales vigentes dentro de las políticas que han sido creadas por la administración; atendiendo a una planeación estratégica de objetivos y metas para conseguir que la empresa cuente con un efectivo y adecuado sistema de control interno y que disponga de un sistema de evaluación ajustado a las necesidades que la empresa vaya desarrollando a lo largo del tiempo.

2.4 Componentes y principios del control interno

Los componentes y principios del control interno son muy importantes para las personas que quieran aplicar a sus organizaciones ya que los mismos sirven como guía de lo que trata el control interno y la aplicación de los mismos permitirá un establecimiento efectivo del sistema de control interno.

Desde el punto de vista de (Deloitte, 2016):

Para el establecimiento efectivo de un sistema de control interno se debe contar con 5 componentes y 17 principios que son fundamentales, mismos que contienen los conceptos relacionados con la estrategia para un control interno eficiente.

COMPONENTE #1: AMBIENTE DE CONTROL

De acuerdo con (PWC, 2013):

Es el conjunto de procesos, estructuras y normas que contienen las bases para poder poner en marcha el Control Interno mediante la organización. La alta gerencia y el directorio ponen el ejemplo con relación a la importancia del control interno y las normas de conducta que se espera.

Según (Deloitte, 2016) los principios de ambiente de control son:

1. La empresa se compromete por los valores éticos e integridad de la organización.

2. El Consejo de Administración muestra independencia con respecto a la administración de tal forma que ejerce una supervisión constante del desarrollo y rendimiento de los controles internos.

3. Mediante la aprobación del Consejo la administración establece que, las autoridades, líneas de reporte, estructuras y responsabilidades son apropiadas con respecto a la búsqueda del cumplimiento de los objetivos.

4. La organización genera un compromiso por desarrollar, retener y atraer a personas que demuestren interés en la aplicación del control interno.

5. La empresa retiene a personas que estén comprometidas con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda y logro de los objetivos.

Es de mucha importancia para la empresa tener un ambiente de control ya que de esta forma controla de manera indirecta a todos sus miembros de la organización lo que genera seguridad y confianza en la misma y de tal forma se desarrolla un ambiente de trabajo estable para los empleados y sus directivos.

COMPONENTE #2: EVALUACION DE RIESGOS

De acuerdo con (PWC, 2013):

La evaluación de riesgos contiene un proceso interactivo y dinámico con el fin de identificar y analizar riesgos que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización, dando como punto de partida para determinar de qué forma los riesgos deben ser administrados correctamente. La gerencia toma en cuenta posibles cambios en el contexto y en el modelo propio del negocio que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Según (Deloitte, 2016) los principios de ambiente de control son:

6. La empresa tiene objetivos específicos claros para poder permitir la identificación y valoración de riesgos que están relacionados al cumplimiento de los objetivos.

7. La empresa logra identificar los riesgos con respecto al cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los posibles riesgos para que de tal forma se pueda determinar cómo los riesgos deben ser administrados.

8. La empresa considera una posibilidad de fraude en la evaluación de dichos riesgos para el cumplimiento de los objetivos.

9. La empresa evalúa e identifica ciertos cambios que pueden generar impacto significativo en el sistema de control interno.

Los riesgos siempre estarán presentes para la entidad es por esta razón que para el funcionamiento adecuado del control interno se debe identificar y analizar los riesgos que se puedan interponer al cumplimiento de los objetivos de la organización, de esta manera se puede llegar a tener un control interno efectivo que resuelve los problemas de forma inmediata, optimizando recursos y logrando que todos los miembros de su organización trabajen de forma eficaz y eficiente.

COMPONENTE #3: ACTIVIDADES DE CONTROL

De acuerdo con (PWC, 2013):

Las actividades de control son acciones que están establecidas por procedimientos y políticas para que de esta forma se pueda ayudar al aseguramiento de que las directivas de la administración de tal forma que se pueda mitigar riesgos con respecto al logro de los objetivos que son llevados a cabo. Las actividades de control son realizadas en todos los niveles de la organización y en diferentes etapas del proceso del negocio.

Según (Deloitte, 2016) los principios de ambiente de control son:

10. La empresa desarrolla y elije actividades de control que ayudan a mitigar los riesgos para poder cumplir el logro de objetivos a niveles aceptables.

11. La empresa desarrolla y elige actividades de control gerenciales con respecto a la tecnología para de esta forma apoyar al cumplimiento de los objetivos.

12. La empresa desarrolla actividades de control mediante políticas y procedimientos que ponen dichas políticas en acción y ayudan para el cumplimiento de objetivos.

Este componente es importante porque brinda a la organización confianza a sus empleados y a sus directivos para eliminar riesgos que impidan que los objetivos sean cumplidos de manera eficaz y eficiente, es por esta razón que los principios ayudan al cumplimiento de los mismos y de esta manera se obtendrá resultados positivos para la organización y los miembros que la conforman.

COMPONENTE #4: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Según (PWC, 2013):

La información es necesaria en la entidad para poder ejercer las responsabilidades con las que cuenta el control interno con respecto al soporte del logro de los objetivos. En la organización existe comunicación interna como externa y provee a la organización la información necesaria para la realización de los controles diarios; dicha comunicación permite a que todo el personal comprenda las responsabilidades del control interno y la importancia del mismo para el logro de los objetivos.

Según (Deloitte, 2016) los principios de ambiente de control son:

13. La empresa genera u obtiene y usa la información relevante y que es de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14. La empresa comunica la información de forma interna incluyendo los objetivos y responsabilidades sobre el control interno que son necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.

15. La empresa se comunica con grupos que son externos con respecto a las situaciones que pueden afectar al funcionamiento del control interno.

En una entidad es de mucha importancia la información que posee la misma así como también la comunicación que tiene con sus miembros para lograr los objetivos, este componente permite a los empleados saber cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro del control interno para que este genere resultados positivos a la organización y de tal modo todos los que la conforman salgan favorecidos ante la aplicación del mismo.

COMPONENTE #5: ACTIVIDADES DE MONITOREO

Desde la posición de (PWC, 2013):

Se efectúa evaluaciones separadas y concurrentes, así como también comunica y evalúa deficiencias encontradas.

Según (Deloitte, 2016) los principios de ambiente de control son:

16. La empresa selecciona, realiza y desarrolla pruebas continuas y/o separadas para poder comprobar en qué momento los componentes de control interno se encuentran presentes y funcionando adecuadamente.

17. La empresa comunica y evalúa deficiencias de control interno adecuadamente a aquellas personas que son responsables en la toma de decisiones y acciones correctivas que incluyen a la alta dirección y al consejo de administración según corresponda.

Las actividades de monitoreo permiten saber cómo está operando y funcionando la organización, así como también sus deficiencias para proceder a corregirlas y hacer mejoras en las funciones que sean necesarias para obtener un beneficio final en la aplicación del control interno que favorezca tanto a sus empleados como a sus

directivos y de esta forma se genera un ambiente de confianza y responsabilidad para sus empleados.

Tabla 4 Explicación técnica de elementos básicos del sistema de control interno

Organización	Sistemas y procedimientos
Dirección	Manuales de procedimientos
Asignación de responsabilidades	Sistemas
Segregación de responsabilidades	Formas
Coordinación	Informes
Personal	**Supervisión**
Selección	Interna
Capacitación	Externa
Eficiencia	Autocontrol
Moralidad	
Retribución	

Tomado de (Gaitán, 2015, pág. 20)

2.5 COSO ERM

COSO ERM es muy importante ya que el mismo se enfoca en los riesgos que corre la organización al momento en que se encuentra operando, de igual forma se debe tener en cuenta que ERM brinda una posible solución para los riesgos que se han encontrado en el transcurso del tiempo en el que ha operado la empresa, de tal forma que la organización pueda funcionar de una manera más eficaz y eficiente generando ingresos representativos para la misma.

De acuerdo con (Gaitán, 2015)

COSO ERM conjuntamente con el Gobierno Corporativo están entrelazados y enfocados hacia los controles operativos, financieros, logísticos, de medio ambiente y legales; mismos que son independientes de la Junta Directiva o del Consejo de Administración, desligándolos de los controles contables y administrativos utilizados dentro de la organización a nivel interno.

Según (Lago, 2018) COSO ERM es un proceso que incluye:

- Identificar eventos potenciales que pueden impactar en el cumplimiento de los objetivos.

- Evaluar y dar respuesta a los riesgos.

- Considerar los riesgos en la formulación de la estrategia.

- Aplicar el ERM a través de toda la empresa.

- Gestionar los riesgos considerando el nivel de apetito al riesgo de la organización.

- Lograr una visión del portafolio de riesgos a nivel de la compañía.

- Monitorear el comportamiento del ERM.

Como se mencionó anteriormente el proceso de COSO ERM es un proceso completo el cual analiza todos los posibles riesgos que corre la organización en su día a día y plantea mejoras las cuales es recomendable aplicarlas de inmediato, de tal forma que se pueda obtener resultados que sean beneficiosos para la organización, también se puede decir que es importante monitorear el comportamiento del ERM para verificar si lo aplicado está dando resultados positivos sino, plantear de inmediato mejoras y buscar posibles soluciones ante los nuevos riesgos encontrados.

Según (Lago, 2018, pág. 8) COSO ERM provee mayores capacidades para:

- Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia.
- Conectar crecimiento, riesgo y retorno.
- Mejorar las decisiones en respuesta a los riesgos.
- Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales.
- Identificar y gestionar riesgos cruzados.
- Proveer respuestas integrales a riesgos múltiples.
- Dimensionar oportunidades.
- Racionalizar el capital.

COSO ERM ayuda mucho a desarrollar las capacidades corporativas para poder combatir todos los posibles riesgos que vaya apareciendo en el transcurso de la operación de la empresa, por esto es importante proveer respuestas integrales e inmediatas a riesgos múltiples para que de esta forma se puedan dimensionar oportunidades y que la empresa siga creciendo en todos los aspectos.

Desde el punto de vista de (PriceWaterhouseCoopers, 2016):

Es un proceso el cual es afectado la Gerencia, el directorio y demás miembros que conforman el personal, enfocado en el establecimiento de estrategias y a lo largo de toda la organización, diseñado para la identificación de posibles eventos potenciales que pueden afectar la administración de riesgos de acuerdo al apetito de riesgo, de tal forma que pueda proveer seguridad razonable con respecto al logro de objetivos de la empresa.

El proceso que representa el COSO ERM es un proceso el cual es ejecutado por la gerencia y lo utilizan como una estrategia para lograr sus objetivos enfocándose en el riesgo que representa llegar a los mismos de tal forma que se puede decir que es muy importante proveer seguridad para poder lograr los diferentes objetivos organizacionales.

Existen elementos clave en el marco del COSO ERM los cuales son definidos por (PriceWaterhouseCoopers, 2016):

- Ambiente Interno: Es una base fundamental para otros componentes del ERM, brindando disciplina y estructura creando un índice de concientización en todo su personal respecto al riesgo y el control.

- Establecimiento de objetivos: Estos deben estar alineados dependiendo la estrategia que se haya seleccionado y con el apetito de riesgo deseado, tienen una amplia categorización tales como: confiabilidad de la información, operativos y cumplimiento en cada nivel de los objetivos se relacionan bajo un esquema de cascada.

- Identificación de eventos: Es importante que se identifiquen eventos importantes que pueden afectar a la implementación de una estrategia o de un logro de los objetivos que pueden llegar a tener impacto negativo, positivo o ambos.

- Evaluación de riesgos: Ayuda a la empresa a considerar cuales son los eventos potenciales y como podrían impactar en el cumplimiento de los objetivos, la metodología con al que cuenta la evaluación de riesgos comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas.

- Respuesta al riesgo: Las respuestas son evaluadas con el objetivo de obtener un riesgo residual el cual puede estar alineado con el nivel de tolerancia que se haya definido en la evaluación de respuestas al riesgo, los altos mandos consideran varios aspectos y tienen cuatro categorías las cuales son evitarlo, compartirlo, aceptarlo y reducirlo.

- Actividades de control: Comprenden los procedimientos y políticas que son necesarios para el aseguramiento de que las respuestas al riesgo se pongan en marcha de una forma adecuada y oportuna, se lo realiza en toda la organización y en todos los niveles de la misma, así como también en todas las funciones. Existen actividades de control computarizadas, controles, gerenciales y de control.

- Información y comunicación: Es muy importante la información en todos los niveles de la empresa para que de esta forma se pueda identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo, así como también se debe identificar, comunicar y capturar la información importante en tiempo de tal forma que permita a los miembros de la empresa cumplir con sus responsabilidades.

- Monitoreo: Implica verificaciones constantes de que el proceso de administración de los riesgos mantiene su efectividad a lo largo de todo el tiempo y que todos los componentes del marco ERM tenga un funcionamiento adecuado.

Por otro lado Gaitán (2015) define al COSO ERM como un proceso que es ejecutado por la junta de directores, la administración y demás personal que conforma una entidad los cuales aplican estrategias diseñadas para identificar eventos que puedan ser significativos para la empresa y de tal forma se pueda administrar los riesgos que se encuentran en el transcurso de las operaciones de la empresa, de tal forma se proveerá de seguridad razonable para los cumplimientos de los diferentes objetivos de la organización.

Según (Gaitán, 2015) Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

1. Es un proceso efectuado por personas no únicamente por la política, estudio y forma sino que involucra a cada una de las personas que conforman la organización.

2. Se centra principalmente en la aplicación con respecto a la definición de la estrategia.

3. Es aplicado por la administración en cada uno de los niveles y unidades asumiendo un punto de vista de portafolio de los riesgos en cada uno de los niveles de la entidad.

4. Diseñado para identificar ciertos eventos que sean potencialmente riesgosos y afecten a la entidad.

5. Provee cierto grado de seguridad razonable para la administración y para la junta de la entidad.

Gaitán (2015) Expresa que el COSO E.R.M. es una metodología que es utilizada por las organizaciones en especial por sus accionistas ya que genera un valor agregado y brinda una buena imagen de la misma a largo plazo, es decir que atraiga a nuevos accionistas e inversionistas que se vean interesados por la estabilidad financiera y buena reputación que ha logrado con la aplicación de esta metodología ya que también ayuda a la prevención de fraudes y a manejar de una mejor forma a la competencia.

Es importante mencionar que la aplicación del COSO ERM según (Gaitán, 2015) genera los siguientes beneficios:

- Tiene la posibilidad de realizar una contribución muy grande de tal forma que ayuda a la organización a gestionar los riesgos para el logro de objetivos.

- Más posibilidad del logro de objetivos.

- Consolida reportes de riesgos distintos a nivel de la Junta.

- Incrementa el entendimiento de riesgos claves y sus más amplias implicaciones.

- Identifica y comparte riesgos alrededor del negocio.

- Crea mayor enfoque de la gerencia en asuntos que realmente importan. Menos sorpresas y crisis.

- Mayor enfoque interno en hacer lo correcto en la forma correcta.

- Incrementa la posibilidad de que se puedan lograr cambios en iniciativas.

- Capacidad de tomar mayor riesgo por mayores recompensas.
- Información sobre riesgos tomados y decisiones realizadas.

Las actividades con las que cuenta COSO ERM son muy importantes y completas de tal forma que las mismas se complementan entre sí y mediante la aplicación de estas actividades se puede lograr los objetivos organizacionales que son importantes para el desarrollo y buena reputación de la empresa.

Según (Gaitán, 2015, pág. 89) las actividades son las siguientes:

- Articulación y comunicación de los objetivos de la organización.

- Determinación del apetito de riesgo de la organización.

- Establecimiento de un ambiente interno apropiado, incluyendo un marco de gestión de riesgo.

- Identificación de amenazas potenciales.

- Evaluación de riesgo, por ejemplo: impacto y posibilidad de ocurrencia de las amenazas.

- Selección e implementación de respuestas a los riesgos.

- Comunicación de información sobre riesgos de manera consistente en todos los niveles de la organización.

- Centralizar monitoreo y control de los procesos de gestión de riesgo y de los resultados.

- Proveer aseguramiento sobre la eficiencia con la cual los riesgos están siendo gestionados.

Citando a (Ladino, 2009):

Los sistemas de control interno de ciertas entidades operan en diferentes niveles de efectividad, de forma similar, un sistema en específico puede funcionar de forma distinta en tiempos distintos. Se puede decir que cuando un sistema de control interno puede ser efectivo si al Consejo de Administración y la gerencia tiene una seguridad razonable de que se sabe el grado en que las metas y objetivos de las operaciones de las entidades están siendo alcanzados y los estados financieros están siendo presentados de forma confiable.

CAPITULO III

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO

En este capítulo se va a diseñar un sistema de control interno para cuentas contables de clientes, proveedores, inventarios y nómina, las cuentas mencionadas anteriormente son muy importantes para el desarrollo y buen funcionamiento del hotel. El Hotel Laguna Azul cuenta con un sistema contable llamado TINI, en este sistema el hotel se encarga de registrar todas sus transacciones para llevar un control contable y administrativo por parte de la gerencia.

3.1 Modelo de Control Interno para Clientes

El Hotel Laguna Azul acepta como formas de pago para sus clientes tanto efectivo como tarjetas de crédito, el mismo lleva el control de sus cuentas por cobrar mediante el sistema contable con el paso del tiempo se han encontrado muchas deficiencias al momento en que se llega al proceso de cobranza ya que algunos clientes se demoran mucho tiempo en pagar por los servicios que ha prestado el hotel, y por esta razón algunas veces el departamento de contabilidad se olvida de cobrar las facturas emitidas a los clientes y cuando se va a cerrar el año, se encuentran las facturas las cuales no han sido cobradas y esto representa muchas veces pérdida para el hotel porque algunos de los clientes dicen que ya han pagado anteriormente las facturas y las mismas quedan pendientes por cancelar en el sistema.

También tiene un problema en el proceso de cobranza al momento en que sus clientes pagan con tarjeta de crédito ya que cuando la persona responsable del área de contabilidad revisa cada fin de mes la página web INTERDIN en la cual llegan todos los comprobantes de pago, el proceso se vuelve lento porque muchas veces el número del lote que se encuentra en el voucher al que pertenece la factura pagada se borra y hay que revisar por los valores de la factura o muchas veces no se sabe a qué factura corresponde porque se encuentran algunas facturas con el mismo valor.

El sistema contable es otro de los problemas con el que cuenta el hotel ya que el mismo permite crear a un cliente dos veces y esto genera un problema al momento de generar los mayores de cada cuenta contable, así como también las facturas emitidas por el hotel son pasadas de forma manual por la persona responsable de contabilidad a un Excel cada fin de mes y esto representa mucho tiempo.

Por los problemas mencionados anteriormente que se ha planteado un sistema de control interno, las transacciones de cuentas por cobrar deben ser revisadas de forma semanal por la gerente general y por la persona responsable del área de contabilidad mediante un libro de Excel como se muestra en la Figura 3, en el cuál se pueda observar el estado actual de la empresa con respecto a sus clientes. Este formato será utilizado por la persona responsable del área de contabilidad, será aprobado y revisado cada semana por la Contadora que asiste los sábados al Hotel, por la Gerente y por el dueño del hotel mediante correo electrónico.

Figura 3 Formato de Registro de Facturas por Cobrar

Código del Cliente	Nombre del Cliente	Fecha	Número de Factura	Valor de la Factura	Abono	Número de Abono	Monto Adeudado
45540	Andres Rivera	21/8/2019	001-001-24001	$1.000	$200	1020	$800

Enero

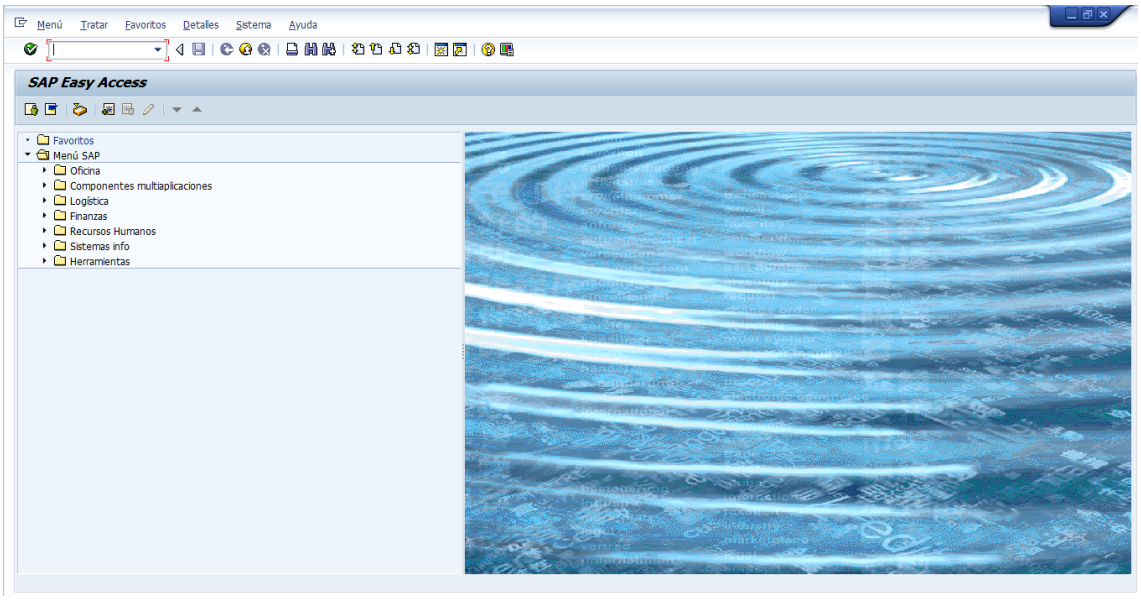
Elaborado por: Michelle González

Por otro lado, la empresa debe cambiar de sistema contable a uno que este actualizado como por ejemplo el software contable SAP, el mismo es uno de los mejores sistemas que es utilizado por las grandes empresas no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional ya que según indica SoftDoit (2018) “es considerada como una solución ERP del mercado.”

Según (SoftDoit, 2018):

SAP es una solución informática que es capaz de responder en tiempo real a los diferentes procesos operativos de las empresas. También se puede decir que el sistema SAP ha dado soluciones de forma inmediata e integrada a miles de empresas a nivel mundial, ofreciendo oportunidades de negocio e internacionalización. Como se muestra en la Figura 4 el software contable SAP es de fácil acceso y entendimiento para todas las personas de la entidad que tengan autorización y acceso al mismo.

Figura 4 Software contable SAP



Tomado de (Abbott, 2019)

Como afirma (SoftDoit, 2018) las principales características de este sistema contable son:

1. El sistema es Online, es decir, la información se encuentra disponible en todo momento y su sistema de comunicación es en la nube.

2. Con respecto a la jerarquía de información se puede obtener informes totalmente detallados desde diferentes perspectivas de la empresa que se ajustan a las diferentes necesidades de sus empleados.

3. Se puede compartir la información entre los diferentes módulos para que todos los usuarios que tengan acceso y autorización a las diferentes transacciones puedan obtenerlos de forma rápida y segura.

Desde el punto de vista de (SoftDoit, 2018) El sistema contable SAP, ofrece una gran diversidad de opciones de uso al estar compuesto por diferentes módulos tales como:

1. Contabilidad financiera

2. Control de inventarios

3. Gestión de materiales

4. Ventas y distribución

5. Planificación de la producción

Algunos de los beneficios que puede obtener la empresa utilizando el software contable SAP según (Castro, 2018) son:

1. Integración y estandarización de los procesos de negocio

Logra la optimización e integración de los procesos y las diferentes áreas que componen la empresa, de esta forma se puede operar de forma eficiente y eficaz ya que este sistema concentra toda la información que es requerida por los trabajadores.

2. Optimiza el manejo de inventarios

El control y manejo de los inventarios es muy importante para la empresa ya que si no se los administra bien puede causar costos altos. Con el software contable SAP se podrá controlar las entradas y salidas de la mercadería, así como también liberar y optimizar espacio ya sea en almacenes o bodegas para que su rentabilidad aumente y si existiera algún problema con respecto algún lote de productos poderlo identificar y retirarlo de forma inmediata sin que genere más costos.

3. Mejor planeación y control de presupuesto

SAP ayuda a que la información sea más confiable y de esta forma ayudará a que la empresa realice los presupuestos de forma eficiente para que de esta forma pueda llegar a ser rentable, productiva y que sea perfectamente coordinada

4. Información en tiempo real para la toma de decisiones

Esta herramienta ERP permite que la empresa siga en constante crecimiento en cada una de sus áreas operativas ya que cuenta con automatización de procesos lo que permite integrar información de cada una de las áreas con las que cuenta la empresa, por la automatización de procesos ayuda a la toma de decisiones de forma más efectiva ya que brinda datos para fundamentar dichas decisiones.

5. Cadena de suministro más eficiente

Con SAP la empresa podrá dar un mejor seguimiento a las órdenes y pedidos para que lleguen a sus clientes de forma óptima y segura, también se podrá mejorar la planeación de la producción para que esté acorde a los niveles de inventario que son requeridos de tal forma que se pueda asegurar la calidad. La empresa podrá mejorar los procesos de venta de forma eficiente ya que lo hará de forma automatizada.

6. Establecimiento de indicadores clave

La empresa podrá contar con amplia información que cuentan con indicadores clave que corresponden a cada área que conforma la empresa, los mismos ayudarán a conocer de manera más clara la situación de la empresa y ayudarán a la toma de decisiones.

Como por ejemplo para cuentas por cobrar, los indicadores clave serán la cartera vencida hasta la fecha de cierre y las cuentas incobrables que posee el hotel.

Con respecto a las cuentas por pagar, los indicadores clave serán el número de facturas pendientes de pago y el tiempo de proceso de aprobación de dicho pago.

Para los inventarios, los indicadores claves serán el número de existencias que posee el inventario hasta la fecha de cierre y el número de utilizaciones que se han realizado.

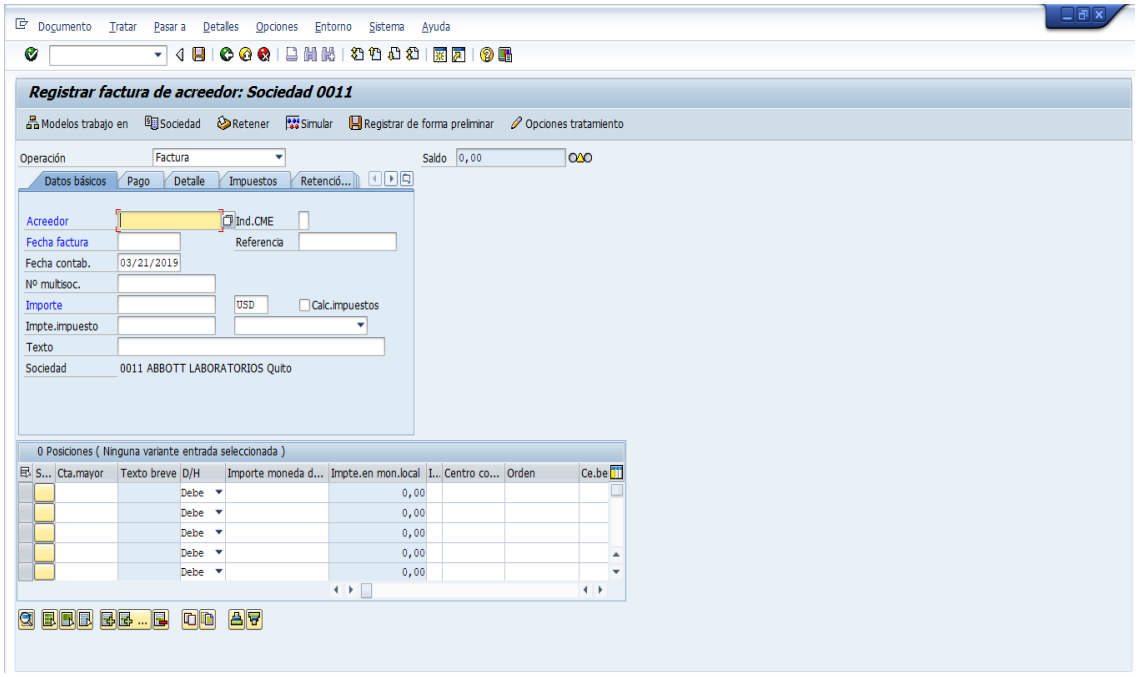
Finalmente, para nómina los indicadores clave serán el cálculo de las horas extras mediante el censor biométrico y el promedio de la antigüedad de los empleados.

7. Acceso desde cualquier lugar

Esta herramienta ERP cuenta con aplicación móvil la cual se la puede descargar desde cualquier dispositivo, lo cual es un gran beneficio para las personas que ocupan altos cargos y por motivos de trabajo deben viajar por largos periodos de tiempo.

Como se observa en la figura 5 el registro de una factura es de forma sencilla y rápida optimizando tiempo con respecto a las retenciones ya que las mismas se configuran una sola vez para cada proveedor y en adelante se generan automáticamente.

Figura 5 Registro de una factura en el software contable SAP



Recopilado de (Abbott, 2019)

Con respecto a las tarjetas de crédito, se debe llevar en Excel tal como muestra la Figura 6 un control y registro mensual de las facturas las cuales han sido canceladas con tarjetas de crédito y cuáles ya han sido pagadas por la entidad que emite las mismas y compararlas con el reporte del sistema para que cuando sea fin de mes se puedan dar cuenta de forma más clara cuáles son las facturas que están pendiente de cobro, también el gerente general del hotel debe ordenar a la persona encargada de recepción que

escriba con esfero en la parte de atrás de la factura el número de lote para que no haya problemas al momento que se borra la información del voucher. Este formato será utilizado por la persona responsable del área de contabilidad, será aprobado y revisado cada semana por la Contadora, la Gerente y el dueño del hotel mediante correo electrónico.

Figura 6 Formato de registro de facturas canceladas con tarjeta de crédito

Tarjeta	Fecha de la Factura	Número de Factura	Número de Lote	Valor de la Factura	Monto Pagado	Comisión T/C	Estado de la Factura
Visa	20/8/2019	001-001-24002	45857	$150	$148	$2	Cancelada
Mastercard	1/2/2019	001-001-24003	45859	$60	$0	$0	Pendiente

Enero

Elaborado por: Michelle González

3.2 Modelo de Control Interno para proveedores.

El hotel Laguna Azul paga a sus proveedores mediante cheque o efectivo, lleva el control de sus transacciones mediante un cuadro en Excel el cual es realizado semana a semana por la persona responsable del área de contabilidad, el hotel paga sus facturas dependiendo el monto que sea.

El problema se encuentra en las facturas que están pendientes de pago ya que como el hotel se demora cierto tiempo en pagar al momento que llaman a cobrar no se sabe a cuál factura exactamente corresponde el pago, es por esta razón que en algunas

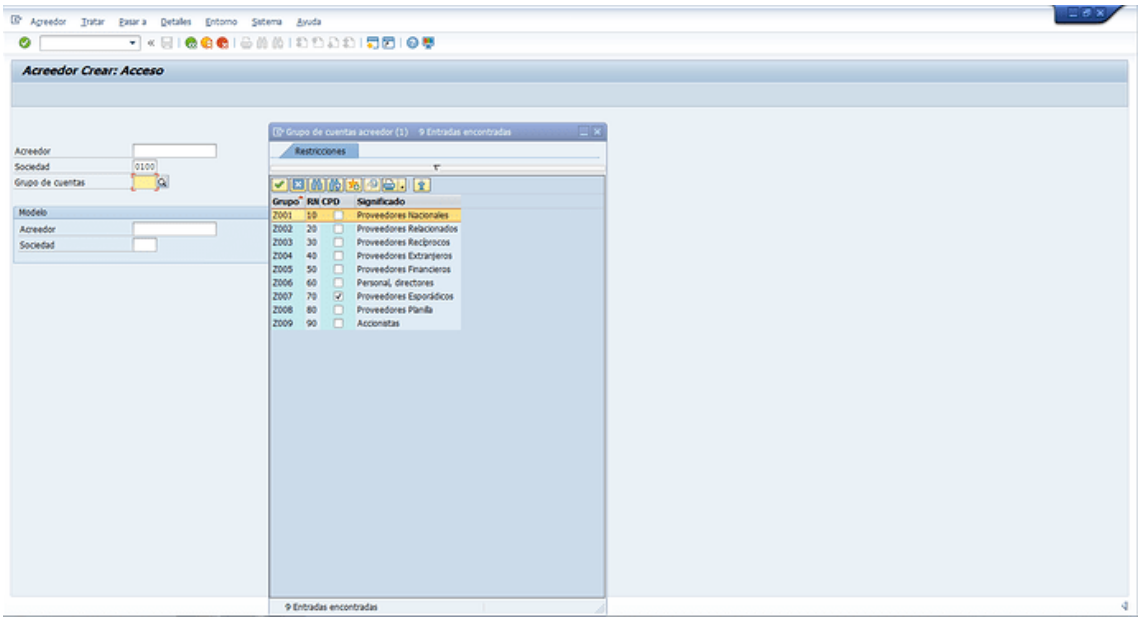
ocasiones se ha cancelado dos veces de la misma factura, el cuadro que está realizado en Excel solo muestra el nombre del proveedor y el monto de la factura es por esta razón que no se sabe exactamente a cuál va a corresponder el pago que se realizará.

Otro problema con el que cuenta el hotel es que algunos de sus proveedores demoran mucho tiempo en traer los productos que son pedidos por el mismo, así como también cuando la persona responsable del área de contabilidad no encuentra algún proveedor en el sistema lo vuelve a crear lo cual genera un problema al momento de generar los mayores contables porque es el mismo proveedor y el sistema no permite borrarlo, por esta razón se corre el riesgo de tener la información errónea del proveedor.

Cuando se necesita un nuevo proveedor no se realizan cotizaciones previas por el área de contabilidad, sino que la encargada de tomar las decisiones sobre los proveedores es el gerente general de la empresa lo cual puede existir un riesgo significativo ya que se pueden mezclar intereses personales de la gerencia por beneficiar a cierto proveedor a cambio de un beneficio personal.

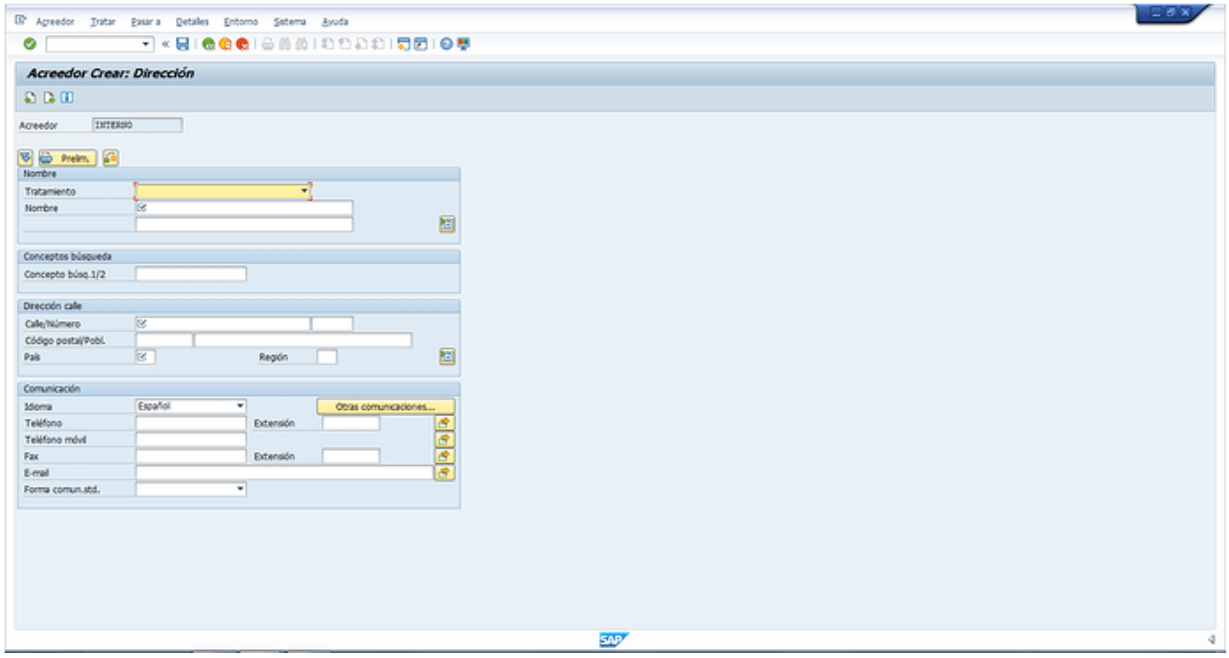
Por los problemas mencionados anteriormente es que se ha planteado un sistema de control interno, si el Hotel Laguna Azul implementa el Sistema Contable SAP que fue analizado en el punto anterior, esta herramienta ERP ya no permitirá que los proveedores sean duplicados ya que al momento en que la persona quiera crear al proveedor con su número de cédula o RUC el sistema lo detectará de tal modo que no permitirá duplicarlo tal como se muestra en la Figura 7 y 8.

Figura 7 Creación de un proveedor en el software contable SAP



Tomado de (Consultoría, 2018)

Figura 8 Información del nuevo proveedor software contable SAP



Tomado de (Consultoría, 2018)

Como se muestra en las Figuras 7 y 8, llenando la información que pide el sistema la cuál es muy concreta y única de cada proveedor el Hotel evitará duplicar al proveedor y se tendrá información actualizada la cual servirá a gerencia y al dueño del Hotel para poder tomar decisiones.

La empresa deberá actualizar su libro de Excel de Proveedores de tal forma que conste la fecha de la factura, el número de factura, el valor de la factura, en caso de que exista el abono y el saldo actual de la misma tal como se muestra en la Figura 9; de esta forma en caso de que se hayan hecho realizado muchas compras con diferentes proveedores se podrá filtrar por nombre de proveedor lo cual facilitará la búsqueda de la factura a al que corresponderá el pago. Dicho formato será utilizado por la persona responsable del área de contabilidad, será revisado y aprobado por la Contadora, la Gerente y el dueño del hotel.

Figura 9 Formato registro de proveedores

Fecha	Nombre del Proveedor	Nro. Factura	Valor de la Factura	Abono	Saldo
2/2/2019	Martha Vásconez	001-001-1558	$ 60	$ 10	$ 50
3/3/2019	Andres Miranda	001-001-2580	$ 40	$ -	$ 40

Enero

Elaborado por: Michelle González

Por otro lado, la persona responsable del área de contabilidad debe realizar cotizaciones por parte de la persona responsable del área de contabilidad, presentarla al dueño de la empresa y a su vez a la gerente general para que sea el dueño de la empresa quien escoja el proveedor y de esta forma no existan conflicto de intereses por parte de la gerencia, en caso de que el dueño por cuestiones de tiempo no pueda escoger al nuevo proveedor, la gerente general presentará las cotizaciones que realizó a los proveedores a Contadora que asiste cada sábado al Hotel para que entre las dos personas se escoja al proveedor que más le convenga a la empresa y mandar las cotizaciones al dueño vía e-mail para que él pueda revisarlas y de esta forma se eviten problemas o malos entendidos.

3.3 Modelo de Control Interno para inventarios

El hotel Laguna Azul maneja su inventario mediante una hoja de Excel, la cual muestra un listado de lo que cuenta la empresa al momento de adquirir los productos tales como: shampoo, jabón, detergente, cloro, jabón líquido, sábanas, almohadas, papel higiénico, cubre camas, aguas, colas entre otros insumos que son necesarios para los clientes.

El problema se da al momento en que se hace el pedido ya que no se sabe exactamente cuántos productos se han utilizado y cuántos se deben pedir según la demanda de los clientes ya que hay ocasiones en las cuáles se realiza un pedido a inicio del mes y antes de que finalice el mismo se requiere de más productos sin haber tantos clientes en ese periodo, es por tal razón que la gerente de la empresa empieza a dudar de sus empleados y se muestra molesta ante los inconvenientes lo cual genera un ambiente de desconfianza en el hotel.

Por lo mencionado anteriormente se puede dar cuenta que la empresa cuenta con un problema de un correcto control de inventarios por parte de la gerencia y por parte del área de contabilidad, de esta forma se han generado diversos problemas como:

- Falta de información sobre las existencias de los productos que son necesarios para el funcionamiento adecuado del hotel.

- Falta de control en las entradas, salidas y localización de los productos que cuando es temporada alta son muy indispensables tenerlos en stock.

- Costos elevados por pérdida o hurto de los productos.

- Mala imagen de la empresa ya que al momento en que los huéspedes piden un determinado producto adicional del que se coloca en cada habitación como shampoo o jabón, en algunas ocasiones no se encontraban en stock y la demora en la entrega de los mismos generaba cierta molestia e incertidumbre en las personas que hacían el pedido.

Por los problemas mencionados anteriormente es que se ha planteado un modelo de control interno, el hotel deberá registrar en el sistema SAP cada adquisición y utilización de los inventarios de forma correcta, es decir, en la cuenta a la que corresponda cada producto para poder tener un control adecuado en el sistema y poder coordinar el producto que se debe pedir con los proveedores, esta actividad será realizada por la persona encargada del área de contabilidad y será aprobada por la Contadora.

De acuerdo con (Robinson, 2018):

Esta herramienta ERP ofrece a los colegas de red de suministro y a todos los miembros que conforman la empresa un acceso rápido a la información de los proveedores, la creación de una red de suministro transparente, que fomenta la colaboración eficaz más ágil y sensible.

Con este sistema contable SAP en el registro de inventarios la empresa obtendrá los siguientes beneficios:

- Gestión de múltiples almacenes desde una sola base de datos.

- Control de entradas y salidas de los productos integrado a la contabilidad.

- Información actual de los precios de los productos que fueron adquiridos en cierto periodo.

- Manejo de números de serie y lotes.

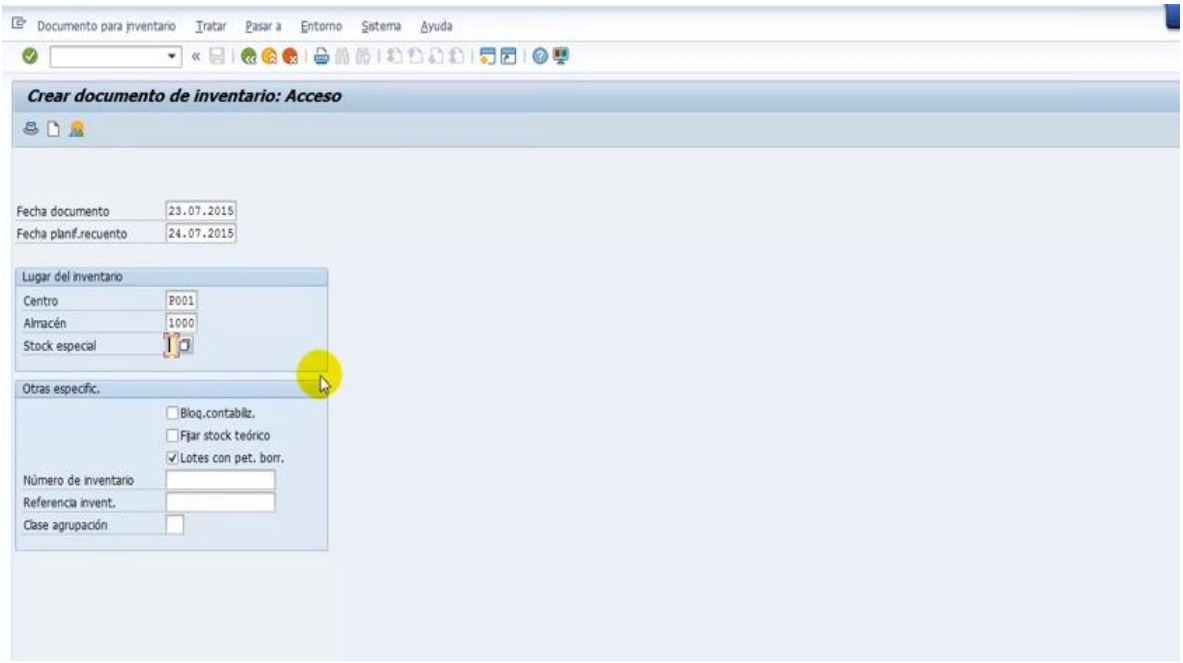
- Optimización del espacio en bodega.

- Generar reportes detallados para una toma de decisión por parte de gerencia o del área de contabilidad.

- Mejora del servicio a los huéspedes.

- Generar altos niveles de productividad y competitividad en el mercado.

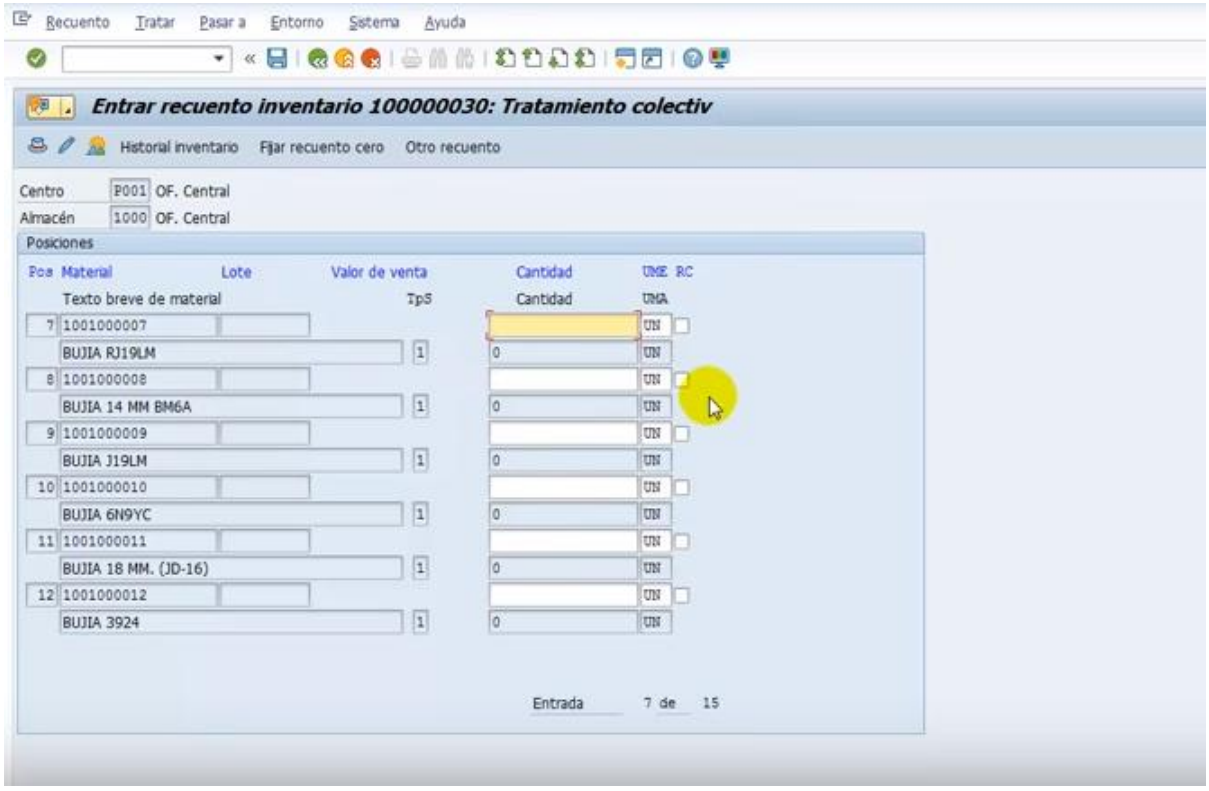
Figura 10 Creación de un producto en el software contable SAP



Tomado de (Laja, 2016)

Como se muestra en la Figura 10 y 11, se pude observar que esta herramienta ERP sirve de gran ayuda para la empresa ya que nos muestra información para llenar como el lugar en el que se encuentra el inventario que es importante saber para optimizar tiempo al momento en que un huésped pida determinado producto; de igual forma nos permite contabilizar los productos de tal forma que al momento en que la empresa se someta a una auditoría toda su información contable se va a ver reflejada en el detalle de los reportes que genere el sistema SAP.

Figura 11 Existencias de inventario en el software contable SAP



Tomado de (Laja, 2016)

Por otro lado, el hotel deberá tener una matriz de Excel como muestra la figura 12, la cual deberá ser actualizada por la persona responsable del manejo de los productos cada vez que se adquieren y utilizan los productos para que de esta forma el gerente y la persona encargada del área de contabilidad puedan consolidar su información y verificar que lo que está en el sistema y lo que está en la plantilla de Excel es correcto. Esta plantilla de Excel ayudará para el personal que es encargado de la toma directa de los productos que en el caso del Hotel son las Camareras ya que ellas se encargan de poner dichos productos en cada habitación y tienen contacto directo con la bodega donde se almacenan los mismos, este formato será impreso y llenado por las mismas de forma manual ya que debemos tener en cuenta que estas personas no tienen acceso a la computadora y después entregarán la hoja llena a la gerente de la empresa, ella lo revisará, aprobará y entregará a la persona encargada del área de contabilidad para que lo registre y pase a la plantilla original en el computador de esta forma se puede tener un

control adecuado. La gerente sabrá cuanto se ha comprado y utilizado en una fecha en específico y le ayudará para la toma de decisiones.

Figura 12 Formato registro y utilización de inventarios



Proveedor	Producto	Cantidad en Bodega	Cantidad Utilizada	En Stock	Fecha de Adquisición	Fecha de Utilización
Limpa	Jabón	100	5	95	23/10/2018	26/10/2018
Limpa	Detergente	20	1	19	1/11/2018	3/11/2018

Año 2018 Año 2019

Elaborado por: Michelle González

Para complementar lo mencionado anteriormente, la empresa deberá implementar cámaras de seguridad en la bodega y de igual forma codificar los inventarios para que no exista problemas de hurto o de pérdidas de los productos que son indispensables para el hotel.

Con la aplicación adecuada de este modelo de control interno la empresa verá mejoras en su inventario y se evitarán malos entendidos mejorando el clima laboral y la atención a sus clientes generando un valor agregado al mismo reduciendo el tiempo de espera y optimizando sus recursos.

3.4 Modelo de Control Interno para nómina

La nómina del Hotel Laguna Azul se encuentra bajo la responsabilidad de la contadora de la empresa, la misma que recurre al hotel cada sábado para verificar que lo que están haciendo los pasantes está correcto. La contadora realiza la nómina del hotel, es decir, calcula fondos de reserva, décimo cuarto, décimo tercero, vacaciones, horas extras y demás beneficios de ley. El hotel cuenta con empleados que tienen derecho a la jubilación patronal por su tiempo de servicio al hotel, las horas extras se calculan en base a unas tarjetas las cuáles deben ser timbradas de forma manual por el trabajador.

El problema se encuentra al momento en que se debe pagar las horas extras ya que el hotel muchas veces por su falta de liquides se atrasa en pagarlas a sus empleados y al momento en que los empleados muestran molestia y requieren del pago no se sabe exactamente a cual mes va a corresponder dicho pago o cuáles son los meses que se les está debiendo ya que en el área de contabilidad se encuentra por lo general un pasante el cuál por la ley se cambia de persona cada seis meses, lo cual genera ciertos errores porque en algunas ocasiones han ingresado al área de contabilidad personas que no han tenido experiencia previa y no logran entender cómo se maneja la contabilidad en el hotel, lo cual genera molestias en la contadora ya que no se sabe exactamente donde se encuentran los errores.

El hotel no provisiona la jubilación patronal de los empleados los cuáles llevan un tiempo significativo en la empresa, de igual forma no provisiona las vacaciones y paga tarde al personal por el mes trabajado lo cual genera malestar en los mismos.

Por los problemas mencionados anteriormente es que se ha planteado un modelo de control interno, el hotel debe tener una persona permanente en el área de contabilidad ya que al momento en que se cambia de persona cada seis meses existen muchas fallas las cuales no se detectan a tiempo por el tardío entendimiento de los pasantes o de igual forma brindar una capacitación adecuada a los pasantes para que los mismos no cometan errores los cuales pueden generar altos costos, los pasantes deben en brindar

apoyo a la persona que esté permanente en el área de contabilidad ya que de esta forma la persona responsable del área podrá corregir los errores de forma inmediata y no esperar a cierre de mes o cierre de año para darse cuenta de los errores que se han cometido en la empresa o responder a las inquietudes y problemas que surjan en el transcurso del tiempo en que se encuentra el pasante.

Por otro lado, el hotel debe cambiar su forma de controlar el ingreso y salida de las personas para el tema de horas extras ya que como son tarjetas, los empleados pueden decir a otro que le dé timbrando. El hotel debe poner un sistema de registro de ingreso y salida de los empleados mediante controles biométricos de huella digital ya que esta es una forma más efectiva de controlar el ingreso y salida del personal.

Una empresa que le podría ayudar al hotel con respecto a los controles biométricos es Biodevices, según (Biodevices, 2018):

Es una empresa que ha sido creada para poder solucionar las necesidades con respecto al control de personal, acceso y asistencia de los empleados mediante su software y relojes biométricos de alta calidad. Biodevices ofrece a las empresas relojes que cuentan con reconocimiento automático de huella digital y también de reconocimiento facial, esta tecnología garantiza seguridad e identificación inmediata del personal que posee acceso a las instalaciones de una organización determinada. Los relojes biométricos cuentan con un software que ha sido desarrollado de acuerdo a la legislación ecuatoriana tales como LOSEP, Código de trabajo y Contratos Colectivos dependiendo si la empresa cuenta o no con sindicatos; este sistema servirá tanto como para el cálculo y pago de las horas extraordinarias, suplementarias y vacaciones. Es muy importante tener en cuenta las ventajas y desventajas del control de accesos biométrico tal como muestra la figura 13.

Figura 13 Ventajas y desventajas del control de accesos biométrico

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Aporta una dosis extra de seguridad.	Poco cómodo en el caso de que los usuarios cambien muy amenudo.
Bajo costo de mantenimiento.	El costo de instalación es más alto que el de otros sistemas.
No requiere de dispositivos adicionales de apertura de puerta.	En ocasiones algunas personas no pueden ser identificadas (1%).

Tomada de (Fermax, 2017)

También debe tener una cuenta bancaria solo para las provisiones de vacaciones, jubilación patronal y demás provisiones que corresponden a los empleados porque en caso de que un trabajador quiera retirarse de la empresa y tenga derecho a la jubilación patronal por la falta de liquidez, el hotel podría enfrentar problemas legales con el empleado y esto podría causar problemas irremediables.

CAPITULO IV

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO

En este capítulo se realizará un plan de implementación de control interno que fue desarrollado anteriormente en el capítulo III, en este punto se establecerán los objetivos del plan de implementación, el alcance que tiene el mismo y los beneficios que obtendrá la empresa al implementar el control interno propuesto anteriormente.

4.1 Objetivos del plan de implementación

- Brindar capacitaciones al personal para que de esta forma se puedan evitar errores o poderlos corregir de forma inmediata y no después de que pase un periodo determinado y existan costos innecesarios.

- Mejorar y actualizar la tecnología que posee el Hotel Laguna Azul ya que mediante el mismo la empresa emite facturas y comprobantes de retención de forma electrónica y un fallo en el sistema podría generar costos innecesarios.

- Promover un buen ambiente laboral ya que de esta forma todos los empleados se verán comprometidos para poder cumplir los objetivos y se sentirán motivados para realizar su trabajo de una mejor manera.

- Proteger la información financiera del hotel para que de esta forma la empresa sea atractiva para futuros inversionistas.

- Potenciar los recursos que posee el hotel para que exista mayor demanda en el hotel y de esta forma se puedan generar más ingresos.

4.2 Alcance del plan de implementación

La Tabla 5 muestra el alcance del plan de implementación que es muy importante para poder ponerlo en marcha, el mismo mostrará las actividades que sedarán en el transcurso del tiempo.

Tabla 5 Plan de Implementación

PLAN DE IMPLEMENTACION							
Actividades	**Justificación**	**Recursos**	**Responsable**	**Sitio**	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Terminación**	**Presupuesto**
Comprar el software contable SAP	La compra de esta herramienta ERP ayudará al dueño de la empresa y a los empleados administrativos a optimizar recursos y generará valor agregado a la misma ya que todo se contralará de una mejor manera.	Tecnología	Martha Vásconez	Hotel Amaranta	1/7/2019	12/7/2019	$ 1.000
Dar capacitaciones del sistema SAP	Se dará capacitaciones de la utilización del sistema al dueño de la empresa, a la gerente y a la contadora para que de esta forma el dueño de la empresa pueda revisar desde su sitio de residencia los movimientos contables que ha tenido el hotel así como también se dará capacitaciones a la contadora y gerente de tal forma que en caso de que un pasante del área de contabilidad tenga algún inconveniente, las mismas puedan dar	Sala de eventos del hotel	N/A	Hotel Amaranta	15/7/2019	19/7/2019	$ 300

	soporte inmediato.						
Presentación semanal de cuentas por cobrar	Se deberá presentar una vez por semana las cuentas por cobrar que tenga el hotel ya que de esta forma se podrá tener un control más exhaustivo y se estará al pendiente de los saldos por cobrar.	Tecnología	Auxiliar contable	Hotel Amaranta	Una vez por semana		$ -
Actualización semanal de proveedores	Se deberá presentar una vez por semana las cuentas por pagar que tenga el hotel para que las mismas no sean canceladas dos veces como ha pasado en ocasiones anteriores.	Tecnología	Auxiliar contable	Hotel Amaranta	Una vez por semana		$ -
Realizar cotizaciones para cualquier compra	Se deberá realizar cotizaciones para que de esta forma no pueda existir conflicto de intereses en la elección de los proveedores y se deberá presentar las mismas a la gerente y al dueño de la empresa.	Tecnología	Auxiliar contable	N/A	N/A		$ -
Comprar etiquetas de codificación para inventarios	Se comprará barras de codificación para que de esta forma se tenga un orden en el inventario y también un control de las existencias.	Financiero	Auxiliar contable	Soling Ecuador	22/7/2019	25/7/2019	$ 60
Comprar e instalar cámaras de seguridad	Se comprará cámaras de seguridad para que de esta forma si existe algún problema con respecto a la pérdida del inventario se pueda observar en la cámara y confirmar algún acontecimiento.	Financiero	Gerente General	Ecuatecnology	29/7/2019	1/8/2019	$ 150
Abrir una	Se abrirá una cuenta para bancaria						

cuenta bancaria para provisiones	para provisiones de esta forma si alguna de estas se llegara a necesitar el hotel tendrá los fondos disponibles para utilizarlos.	Financiero	Gerente General	Banco Pichincha	12/8/2019	12/8/2019	$ 500
Contratar un auxiliar de contabilidad permanente	Se contratará un auxiliar de contabilidad que se encuentre de forma permanente para que pueda brindar soporte al pasante y que de esta forma se eviten errores por inexperiencia.	Financiero	Contadora	Hotel Amaranta	Contrato indefinido		$ 394
Comprar un biométrico	Se comprará un biométrico para llevar un control exhaustivo del personal y generar los reportes de asistencia de manera sencilla.	Financiero	Gerente General	Biodevices	13/8/2019	16/8/2019	$ 150

Elaborado por: Michelle González

4.3 Beneficios del plan de implementación.

- Genera valor agregado a la empresa ya que optimiza sus recursos y mejora los procesos de tal forma que la misma se vuelve atractiva para futuros inversionistas.

- Brinda seguridad a todo el personal de la empresa ya que todos se ven comprometidos y tomados en cuenta para el cumplimiento de los objetivos.

- Establece niveles altos de satisfacción al cliente ya que se enfoca en la mejora y optimización de los procesos para que sus clientes tengan una atención de primera y que los mismos vuelvan a escoger al hotel reiteradas veces creando cierta fidelidad en el cliente hacia el hotel.

- Llama la atención a futuros inversionistas ya que contar con un sistema de control interno brinda seguridad en la información de sus estados financieros.

- Establece un clima laboral adecuado para que todos sus empleados cumplan los objetivos y que de igual forma puedan brindar una mejor atención hacia los clientes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez terminada la investigación sobre el diseño de un sistema de control interno para el hotel Laguna Azul, en este capítulo se realizarán las conclusiones y recomendaciones después de haber analizado todos los factores, problemas y recursos con los cuales cuenta la empresa y que deben ser mejorados para que la misma pueda alcanzar sus objetivos organizacionales.

5.1 Conclusiones

El Hotel depende mucho del turismo ya que cada año llegan turistas nacionales y extranjeros a hacer uso de sus instalaciones lo cual representa un ingreso muy importante para que la empresa pueda seguir funcionando.

El Hotel Laguna Azul no cuenta con un sistema de control interno es por eso que con el paso del tiempo se han ido desarrollando varios problemas en sus cuentas contables de clientes, proveedores, inventario y nómina.

La empresa no cuenta con formatos en cada una de sus cuentas contables, las mismas ayudarán al hotel para que su personal pueda organizar de una forma diferente y más rápida la información misma que es indispensable tener actualizada ante cualquier problemática.

La empresa cuenta con un sistema manual de registro de ingreso de sus empleados lo que muchas veces ha ocasionado problemas al momento del cálculo de las horas extras.

La empresa cuenta con un sistema contable antiguo lo cual ha generado duplicación de clientes y de proveedores de tal forma que no se muestra la realidad al cierre de ciertos periodos.

No cuenta con seguridad adecuada en sus bodegas donde se encuentra su inventario lo cual ha generado un mal clima laborar entre sus empleados por malos entendidos.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda que los formatos para cada cuenta contable establecidos en la investigación sean implementados por toda la empresa de tal forma que se pueda evaluar mediante periodos como ha ido mejorando el manejo de los mismos en cada una de las actividades establecidas.

Los formatos deben ser llenados con frecuencia, es decir, debe contener la información adecuada y especificada que se encuentra en cada uno de los mismos.

Se debe cambiar al sensor biométrico para que de esta forma se pueda llevar un control adecuado y real de las horas que han sido trabajadas por cada uno de los empleados evitando tiempos muertos.

Con respecto a la nómina el Hotel deberá contratar una persona fija con amplio conocimiento en contabilidad para que el pasante de soporte a la misma y en caso de algún error corregirlo de inmediato.

Con respecto a su software contable, la empresa deberá cambiar a uno nuevo llamado SAP el cual permitirá optimizar tiempo y al mismo tiempo ayudará al dueño de la empresa a que revise los movimientos contables realizados por el hotel desde su lugar de residencia.

Se recomienda comprar cámaras y ponerlas en el área de la bodega para que de esa forma si existe algún inconveniente con respecto a los inventarios se pueda verificar que ha pasado con los mismos y que no existan malos entendidos.

Se recomienda que se codifiquen las cosas con las que posee el hotel para que de esta forma se lleve un control adecuado de las mismas y saber con exactitud que se perdió.

BIBLIOGRAFIA

- AHOTEC. (2004). *HOTELES ECUADOR*. Recuperado el 11 de 12 de 2018, de https://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1
- AHOTEC. (2018). *AHOTEC*. Recuperado el 2018, de https://public.tableau.com/profile/cifras.turismo.gob.ec#!/vizhome/EntradasySalidasporMercado/MovimientosMigratoriosporMercado
- Alcaldía, Q. (2017). *Rendición de Cuentas.* Obtenido de file:///C:/Users/egonzalez293/Downloads/rendicion_2017_4.pdf
- AnA, S. (29 de Abril de 2013). *Ecomundo.* Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0_WStfjRnvIJ:gye.ecomundo.edu.ec/doc_aula_virtual_ecotec/tareas/2013D1/COM170/alum/2013400081_3153_2013D1_COM170_TALLER_WORD.docx+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- Biodevices. (2018). *Biodevices*. Obtenido de Biodevices: http://www.biodevices.com.ec/?gclid=Cj0KCQjwkoDmBRCcARIsAG3xzl-ZxwIwaV3t9yfRa7tk6lJJ8ZAzMmMIk9AKKRXRiwnFhbXFwkrYL5UaAjeDEALw_wcB
- Castro, J. (2018). *CORPONET*. Obtenido de https://blog.corponet.com.mx/top-10-de-beneficios-sap-business-one
- Cauca, U. d. (2016). *Universidad del Cauca*. Obtenido de http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html
- Cepeda. (2015). *sector hotelero.* Quito: http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7207/1/137675.pdf.
- Consultoría. (2018). *Consultoría SAP*. Obtenido de Consultoría SAP: https://foros.consultoria-sap.com/t/como-crear-acreedor-o-proveedor-en-el-sistema/14364/11
- Deloitte. (2013). CURSO COSO.
- Deloitte. (2016). COSO .
- Fermax. (25 de 04 de 2017). *Fermax*. Obtenido de Fermax: https://blog.fermax.com/esp/control-de-accesos-biometrico-ventajas-y-desventajas

- Gaitán, R. E. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. En R. E. Gaitán, *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (pág. 7). Ecoe Ediciones.
- INEC. (2015). *INEC*. Recuperado el 11 de DICIEMBRE de 2018, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Servicios/Servicios_2015/2015_ES_Resumen_Ejecutivo.pdf
- Informa, Q. (2018). *Quito Informa*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de http://www.quitoinforma.gob.ec/2018/09/15/quito-destino-lider-de-sudamerica-por-sexta-vez/
- Informa, Q. (2018). *Quito Informa*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de http://www.quitoinforma.gob.ec/2018/09/15/quito-destino-lider-de-sudamerica-por-sexta-vez/
- Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe COSO.* El Cid Editor .
- Lago, J. (2018). Gestión de riesgos corporativos COSO ERM. Estados Unidos.
- Laja, R. G. (Dirección). (2016). *Inventario SAP* [Película].
- Líderes, R. (2013). *Revista Líderes*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de https://www.revistalideres.ec/lideres/quito-sectorhotelero-crecimiento-turismo.html
- Líderes, R. (19 de Enero de 2018). *Revista Líderes*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de https://www.revistalideres.ec/lideres/ecuador-hoteleros-espana-turismo-fitur.html
- Líderes, R. (17 de Enero de 2018). *Revista Líderes*. Recuperado el 2018, de https://www.revistalideres.ec/lideres/contratos-sectorbananero-hoteleria-turismo-progreso.html
- Lybrand, C. &. (2009). *Los nuevos conceptos de Control Interno.* Dias de Santos.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno.* Ecoe Ediciones .
- Ocaña, A. (2016). *Prezi*. Recuperado el 2019, de https://prezi.com/lix8809pyauv/objetivos-del-control-interno/
- PriceWaterhouseCoopers. (2016). ERM. Uruguay.

- PWC. (2013). COSO II. *COSO II*.
- Robinson, S. (01 de 02 de 2018). *Inventario SAP*. Obtenido de Inventario SAP: https://www.cuidatudinero.com/13169906/que-es-un-sistema-de-inventario-sap
- Rodriguez. (Marzo de 2012). Hotelería en Ecuador. *ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL MARKETING*. Cuenca.
- Rodriguez. (2012). *Repositorio Universidad de Cuenca.* Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de file:///C:/Users/Principal/Downloads/tur72.pdf
- Silva, A. (29 de Abril de 2013). *Ecomundo.* Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0_WStfjRnvIJ:gye.ecomundo.edu.ec/doc_aula_virtual_ecotec/tareas/2013D1/COM170/alum/2013400081_3153_2013D1_COM170_TALLER_WORD.docx+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- Silva, A. (29 de Abril de 2013). *Ecomundo.* Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0_WStfjRnvIJ:gye.ecomundo.edu.ec/doc_aula_virtual_ecotec/tareas/2013D1/COM170/alum/2013400081_3153_2013D1_COM170_TALLER_WORD.docx+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- SoftDoit. (2018). *SoftDoit*. Obtenido de https://www.softwaredoit.es/sap-erp-caracteristicas-y-funcionalidades/sap-erp-caracteristicas-y-funcionalidades.html
- Turismo, Q. (2012). *Quito turismo*. Recuperado el 2018, de https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaipdiciembre2012/LOTAIP/BASE%20LEGAL/Reglamento%20de%20Actividades%20Turisticas.PDF
- Turismo, Q. (2017). *Quito Turismo.* Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de https://www.quito-turismo.gob.ec/estadisticas/datos-turisticos-principales/category/65-datos-hoteleros
- Turismo, Q. (2018). *Quito Turismo*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2018, de https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/1-servicio-hotelero
- Vásconez, M. (10 de 12 de 2018). Misión y Visión. (M. González, Entrevistador)