

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR- MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
– C.P.A.**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
MEDIANTE EL COSO II PARA EL HB CARLOTA CÍA. LTDA.**

MARÍA JOSÉ APOLO MACAS

DIRECTOR: DR. EFRAIN BECERRA PAGUAY MAI. MSc.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PRINCIPIOS, NORMATIVA,
PRÁCTICAS Y PROCESOS DE AUDITORIA Y SU VALOR
AGREGADO PARA LAS ORGANIZACIONES**

QUITO, 2021

Director:

Dr. Efraín Becerra Paguay Mai. MSc.

Lectores:

Mgtr. Jorge Altamirano

Mgtr. Carlos Sierra

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por darme mucha fortaleza para seguir adelante a pesar de las adversidades que se presentan.

A mi madre, por su amor incondicional, el constante apoyo en mis decisiones, el trabajo y sacrificio; que me ha hecho lo posible que culmine esta etapa, ya que ella siempre mi pilar fundamental en mi vida y un ejemplo a seguir.

A mi padre, por enseñarme lo que es la perseverancia en las cosas y también a luchar por las metas que uno se proponga.

A mis abuelitos que, aunque no se encuentre físicamente siempre me apoyaron y aconsejaron sobre ser una excelente persona y ser una grandiosa profesional.

A mis tíos por ayudarme y aconsejarme en momentos difíciles que tenga.

A mi familia por siempre creer en mí y brindarme momentos llenos de alegría.

A mis incondicionales amigas y amigos, por brindarme un pedazo de su corazón y siempre estar en momentos de alegría como también estar presentes en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios por darme todo lo que tengo y por darme la oportunidad de haber estudiado en esta prestigiosa Universidad

A mi madre ya que gracias a ella ahora puedo convertirme en una profesional, te amo infinitamente porque nunca te importo trabajar hasta tarde y sacrificarte para que yo esté bien y tenga todo lo necesario, preocuparte en que comiera y preocuparte si llegue bien a la universidad como también en mis exposiciones y exámenes, eres mi mejor amiga y espero llegar a ser la gran mujer que eres.

A mi padre por siempre preocuparse por mí y brindarme los mejores momentos a su lado, gracias por ser el ejemplo más claro de perseveración y nunca rendirme ante nada.

A toda mi familia y amigos que me brindaron su fortaleza y apoyo durante todos estos años y por siempre estar a mi lado con palabras de aliento los quiero con todo mi corazón.

A mi tutor, Efraín Becerra por acompañarme en todo este procedimiento, gracias por brindarme todos los conocimientos necesarios para poder culminar con éxito esta meta.

CONTENIDO

RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: CONCEPTOS Y TÉRMINOS GENERALES	4
1.1. Control Interno.....	4
1.1.1. Definición	4
1.1.2. Características.....	4
1.2. Objetivos	7
1.3. Importancia	8
1.3.1. Clasificación	9
1.3.1.1. Control Interno Contable.....	9
1.3.1.2. Control Interno Administrativo o de Gestión	10
1.3.1.3. Control Interno Financiero	10
1.3.1.4. Control Presupuestario	11
1.3.1.5. Control Interno Gerencial.....	11
1.3.1.6. Control Interno al Sistema de Información Computarizada.....	12
1.3.2. Alcance	12
1.3.3. Implementación del sistema del control interno	13
1.3.3.1. Planificación.....	13
1.3.3.2. Ejecución.....	14
1.3.3.3. Evaluación.....	15
1.3.4. Principios de control interno.....	15
1.3.5. Métodos de Evaluación de Control Interno	16
1.3.5.1. Método Descriptivo.....	16
1.3.5.2. Método Grafico o Cursogramas	17
1.3.5.3. Método de Cuestionario	20
1.4. Coso II.....	20
1.4.1. Definición	20
1.4.2. Objetivos.....	21

1.4.3. Elementos.....	22
1.4.4. Indicadores de gestión.....	24
1.4.5. Indicadores de ejecución.....	25
1.5. ERM.....	27
1.5.1. Definición	27
1.5.2. Fundamentos del ERM	28
1.5.3. Beneficios del ERM.....	28
1.5.4. Práctica de dirección de riesgos empresariales ERM en la auditoría interna	29
1.5.5. Informe de auditoría interna sobre la administración de riesgo (ERM)	30
1.6. Comparación entre Coso I y Coso II.....	31
1.6.1. Riesgo de Control	34
1.6.2. Definición	34
1.6.3. Factores de Riesgo	35
1.6.4. Tipos de Riesgo.....	35
1.6.5. Evaluación de Riesgos Laboral.....	36
1.6.5.1. Severidad	36
1.6.5.2. Probabilidad.....	36
1.6.5.3. Importancia o Clasificación del Riesgo.....	37
1.6.5.4. Mejora de Control Interno	38
1.7. Ley de Turismo Ecuador.....	39
1.7.1. Políticas.....	39
1.7.2. Actividades Turísticas.....	40
1.7.3. Protección al consumidor de servicios turísticos	41
CAPÍTULO II: SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA ..	44
2.1. Antecedentes	44
2.2. Aspectos generales de la empresa.....	46
2.2.1. Misión	46
2.2.2. Visión	46
2.2.3. Ubicación	47
2.2.4. Página Web.....	47
2.2.5. Contactos.....	48

2.2.6. Formas de reservaciones	48
2.2.7. Objetivos	49
2.2.8. Valores	49
2.2.9. Tipos de servicio que ofrece el hotel	49
2.3. Estructura Organizacional.....	53
2.3.1. Matriz FODA	53
2.3.2. Funciones del personal.....	54
CAPITULO III: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL COSO II	58
3.1. Ambiente Interno	58
3.1.1. Misión	58
3.1.2. Visión.....	58
3.2. Establecimiento de objetivos	59
3.2.1. Objetivo General.....	59
3.2.2. Objetivos Específico	59
3.2.3. Objetivos Estratégicos	59
3.2.4. Objeticos relacionados	60
3.2.5. Importancia	61
3.3. Identificación de eventos (riesgos)	61
3.3.1. Técnicas de identificación.....	61
3.3.2. Fuentes de identificación de los riesgos.....	62
3.3.3. Clasificación	63
3.3.4. Herramientas y técnicas	65
3.4. Evaluación de Riesgos	66
3.4.1. Importancia	67
3.4.2. Factores para la evaluación de riesgos.....	67
3.4.2.1. Probabilidad e impacto.....	68
3.4.2.2. Mapa de presentación de niveles de riesgos con código de color	69
3.4.3. Riesgo Aceptado	71
3.5. Respuesta al Riesgo	72
3.5.1. Importancia	72

3.5.2. Planificar la respuesta al riesgo.....	72
3.5.2.1. Inicio del Plan de respuesta a los riesgos	73
3.5.2.2. Herramientas y Técnicas	74
3.5.2.3. Fin e implementación de la planificación para la respuesta a los riesgos	75
3.5.3. Riesgos.....	75
3.5.3.1. Planificación.....	75
3.5.3.2. Recursos	76
3.5.3.3. Tecnológicos.....	76
3.6. Información y Comunicación.....	76
3.7. Supervisión y Monitoreo.....	80
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
4.1. Conclusiones	82
4.2. Recomendaciones.....	83
Bibliografía	85
Anexos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Procesos peligrosos métodos operativos de trabajo</i>	38
Tabla 2 <i>Análisis FODA del Hotel Boutique Casa Carlota</i>	53
Tabla 3 <i>Técnica de identificación para el Hotel Carlota</i>	62
Tabla 4 <i>Criterios para calificar la probabilidad</i>	68
Tabla 5 <i>Descripción de técnicas de evaluación</i>	74
Tabla 6 <i>Matriz de información y comunicación interna y externa</i>	79

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Aplicación del Control Interno	13
<i>Figura 2.</i> Principales cambios en los 5 componentes de COSO.	21
<i>Figura 3.</i> Práctica de administración de riesgos empresariales ERM	30
<i>Figura 4.</i> El auditor moderno. Informe de COSO	34
<i>Figura 5:</i> Evaluación de Riesgo Laboral: Severidad.....	36
<i>Figura 6</i> Evaluación de Riesgo Laboral: Probabilidad.....	37
<i>Figura 7</i> Evaluación de Riesgo Laboral	37
<i>Figura 8</i> Evaluación de Riesgo Laboral	38
<i>Figura 9</i> Ubicación Hotel Boutique Casa Carlota.....	47
<i>Figura 10</i> Página Web de Hotel Boutique Casa Carlota	47
<i>Figura 11</i> Contacto de Hotel Boutique Casa Carlota	48
<i>Figura 12</i> Reservaciones de Hotel Boutique Casa Carlota	48
<i>Figura 13</i> Servicio de hospedaje del Hotel Boutique Casa Carlota	50
<i>Figura 14</i> Servicio de bistró del Hotel Boutique Casa Carlota	50
<i>Figura 15</i> Servicio de entretenimiento del Hotel Boutique Casa Carlota	51
<i>Figura 16</i> Boutique del Hotel Boutique Casa Carlota.....	51
<i>Figura 17</i> Servicio de turismo del Hotel Boutique Casa Carlota	52
<i>Figura 18</i> Estructura Organizacional	54
<i>Figura 19</i> Clasificación de identificación de riesgos.	63
<i>Figura 20</i> Evaluación de riesgos	66
<i>Figura 21</i> Riesgos.....	67
<i>Figura 22</i> Nivel de Impacto.....	69
<i>Figura 23</i> Mapa de presentación de niveles de riesgo con un código de color	70
<i>Figura 24</i> Formación del Riesgo Aceptado.....	71
<i>Figura 25</i> Mapa de presentación de planificación para la respuesta a los riesgos	73
<i>Figura 26</i> Niveles de Comunicación.....	78

RESUMEN

El actualmente trabajo de titulación se desarrolló con el objetivo de proponer de un sistema de control interno mediante el COSO II para HB Carlota Cía. LTDA., con ello se logra la implementación de un sistema de control interno que permita estructurar una herramienta que apoye al control y prevención de riesgo es indispensable para la creación, almacenamiento, que contribuya con la organización dentro del hotel con lo que se podrán agilizar los proceso y optimizar recursos. Entre los principales resultados se busca garantizar la obtención de información financiera correcta, oportuna y segura siendo un elemento fundamental en la marcha del negocio y estas contribuyen en la toma de decisiones para saber las acciones futuras a seguir.

ABSTRACT

This degree work was developed with the objective of proposing an internal control system through COSO II for HB Carlota Cía. LTDA., the implementation of an internal control system is achieved that allows structuring a tool that supports risk control and prevention, is essential for the creation, storage, that it contributes to the organization within the hotel with which the process can be streamlined and resources optimized. Among the main results, the obtaining of correct and secure financial information was guaranteed, being a fundamental element in the running of the business and these contribute to decision-making to know the future actions to follow.

INTRODUCCION

Con el transcurso del tiempo:

“La administración de los riesgos a niveles empresariales ha ido evolucionando con el pasar del tiempo partiendo desde un enfoque de un método aislado e independiente de los potenciales eventos que pueden llegar a afectar a las organizaciones” (Zenklussen, 2017, p. 3), para un manejo que cuenta con un mayor desarrollo, “tomando desde un punto de vista del riesgo considerado como un conjunto de sucesos relacionados que deben abordarse en conjunto y mediante una metodología exacta, para obtener beneficios a partir de su evaluación y supervisión de manera coordinada” (Zenklussen, 2017, p. 3)

El control interno es la premisa más importante en cuanto aspectos relacionados “con operaciones financieras o administrativas de una autoridad, que incluye un plan de asociación de técnicas y percepciones coordinadas que permite dar a conocer las ventajas que la empresa posee y calidad en el límite de la reacción empresarial” (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, p. 5).

El control interno pretende tomar

...decisiones y un diseño adecuado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos institucionales como la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y normas vigentes. (Calle, Narváez, & Erazo, 2020, p. 431),

Por lo que busca obtener medidas que pueden definirlas en marcos legales que deben ser tomados en cuenta ya que son considerados de cumplimiento obligatorio para todos los miembros de una empresa.

En el sector público, la garantía del control interno radica, principalmente, en la atención a las normas técnicas emitidas por la Contraloría General del Estado (CGE), bajo la responsabilidad de la máxima autoridad o la unidad de auditoría interna (López & Cañizares, 2018, p. 3).

De acuerdo a estándares y procedimientos de auditoría, se debe establecer una estructura que incluya la mayor parte de sus componentes principales como son:

El ambiente de control, el mismo que conformará los elementos que se distinguen, el adecuado funcionamiento de reglas y técnicas de la organización, donde que los riesgos reconocidos serán evaluados, analizados y mantenidos de alterar los objetivos propuestos. Para ello, se debe establecer un marco de datos y correspondencia satisfactorio, en el cual se den datos exitosos a toda la parte directiva de una organización y, a lo largo de éstos, se mantendrán informados de las estrategias que se crearán conjuntamente para que la organización compruebe una seguridad sensata, competente y eficaz en sus objetivos y metas establecidos (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, p. 4)

El presente trabajo tiene como objetivo destacar la real importancia de los Riesgos Corporativos mediante un modelo metodológico conceptual para la administración de riesgo, que permita facilitar la toma de decisiones integradas y orientar a la misma a crear VALOR. Para ello, en el primer capítulo se desarrolla un marco conceptual con los principales conceptos teóricos necesarios para abordar la temática de la gestión de riesgos como por ejemplo Control Interno, Coso II - ERM. Aquí se analiza la evolución del concepto de la administración de los riesgos, para luego profundizar la metodología propuesta por COSO II- ERM, y avanzar en un análisis y descripción detallada de cada uno de los ocho componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos (Zenklussen, 2017, p. 3).

Luego, el segundo capítulo comprende los datos más importantes que tiene la entidad como visión, misión, objetivos, valores, etc., en donde se planteara la propuesta:

...para poder hacer la aplicación del modelo de gestión de riesgos propuesto por COSO II (ERM) por lo cual es necesario determinar el estado actual en que se encuentra el hotel, para luego poder establecer los mecanismos adecuados para la

gestión, se analiza primero el estado de desarrollo de la administración de riesgo en la empresa seleccionada; para luego poder determinar las mejoras necesarias para alcanzar el nivel óptimo en cada uno de los componentes, de acuerdo a las capacidades existentes del hotel (Zenklussen, 2017, p. 3).

En el tercer capítulo trata de la propuesta de un sistema de control interno ya del presente trabajo ya que el Hotel Carlota no cuenta con un antecedente del sistema de control interno ni tampoco un excelente plan de contingencia en caso de presentarse unos riesgos que pueden ser significativos.

CAPÍTULO I:

CONCEPTOS Y TÉRMINOS GENERALES

1.1. Control Interno

1.1.1. Definición

Al control interno se lo puede llegar a pensar como un sistema, aunque actualmente “su tendencia es vista como un proceso y también evidencia un enfoque de integración a las operaciones empresariales, con esto se refiere que sus elementos se integren” (Vega & Nieves, 2016, p. 17) e implementen de forma interrelacionada.

Para Vega & Nieves (2016), en sus inicios el control interno fue visto como una actividad contable, en la actualidad no se limita estas funciones financieras, sino que abarca todas las actividades de la entidad. El ejercicio de auditoría comprende llevar a cabo una eficiente planeación, lo que conllevaría a que el auditor conozca en mayor medida el funcionamiento de la entidad, así como las problemáticas a que se va a enfrentar (Vega & Nieves, 2016, p. 18).

1.1.2. Características

“Un control interno efectivo depende de una buena organización. Reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos del sistema de control se cumplan de manera correcta” (Calle J. , 2018, p. 1). De los cuales se puede presentar las siguientes características de un buen sistema de control interno:

“Las características del control interno son dictadas internacionalmente por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), o en castellano, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway” (Cansino, 2019, p. 3).

De acuerdo a Vera (2015) menciona a continuación las siguientes características:

- El control interno podemos decir que es un elemento muy importante y necesario ya que se emplea en todas las actividades institucionales de cualquier empresa
- Ayuda a tener un mejor fortalecimiento en lo que se refiere sus sistemas operativos y así mismo ofreciendo una excelente confianza institucional. Como por ejemplo sus normas y políticas institucionales establecidas internamente por parte de la empresa
- También como característica el control interno ayuda a la organización a proteger de cualquier riesgo, sus recursos y que se logre alcanzar todos sus objetivos establecidos(pp. 31,32).

Sin embargo, de acuerdo con Calle J. , (2018), da a conocer las siguientes características:

Plan de organización

Para que esta característica sea efectiva dentro del control debe ser simple y clara. Este plan está dirigido a señalar ciertas funciones de cada director, accionista y de los funcionarios que pertenecen a ella, de los cuales debe existir una amplia procedimientos donde poder ser determinados que integren las actividades de todas las área de la organización, también debe contar “con un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc” (Calle J. , 2018, p. 4)

Segregación de funciones

Otra característica es la independencia estructural de una organización lo que se refiere a separar las funciones de cada área de la empresa. Se la considera fundamental debido a que garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación (Calle J. , 2018, p. 7).

Es decir, que todos los procesos deben pasar por diferentes fases, y cada una de ellas debe contar con una persona distinta a cargo.

Control de acceso a los activos

De acuerdo a seguridad de procesos se considera que cuando una empresa cuenta con un:

...grado adecuado de seguridad en cuanto al acceso a los activos se considera que los registros contables son limitados. Esto implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos. (Calle J. , 2018, p. 10)

Sistema de autorización y procedimiento

El contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones permite obtener resultados eficaces en el control interno dentro de los procedimientos involucrados en una actividad se deben contemplar las auditorías, revisiones periódicas, y la obtención de informaciones de control (Calle J. , 2018, p. 12).

Los registros que deben informar sobre el resultado de una actividad particular deben ser producidos por fuentes independientes con el fin de que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de la existencia de algún inconveniente se obtendrá como resultado una falla en el registro de transacciones (Calle J. , 2018, p. 13).

Métodos para procesar los datos

En la actualidad para implementar métodos de implementación de datos existe una gran variedad que puede llegar a ser muy útiles, por ejemplo, existen procesamientos manuales, mecánicos o digitales, por el cual también se debe considerar a que se dedica la empresa (su razón social) y cuál es su complejidad en cuanto al proceder de sus procesos, sin dejar a un lado que lo que se busca es que sus procesos tengan una amenaza o una debilidad menor posible.

También es considerar que dentro de este método se considera mucho a las herramientas tecnológicas como la ciberseguridad o herramientas de comunicación que contribuyen al 100% de que las informaciones del control interno sean totalmente verídicas y que garanticen de su seguridad.(Calle J. , 2018, p. 15).

1.2. Objetivos

Para Alderete & Abril (2017) Los objetivos de Control Interno son:

- Como empresa es poder resguardar y proteger los recursos internos de la empresa como también tener una excelente dirección ante posibles riesgos que pueden aparecer y que pueden afectar gravemente al control interno
- La constante vigilancia en cuanto a las actividades y recursos que pueda tener la empresa, ya que la meta que se busca desear son los objetivos ya establecidos.
- Aplicación de las debidas acciones correctivas, medidas para la identificación y prevención de los riesgos dentro de la empresa de los cuales puede significar un retraso operativo para organización.
- Legitimar la alta claridad y confiabilidad de toda la información que tiene la empresa como también la protección de dichos documentos. (p. 39)

1.3. Importancia

Según la Contraloría General del Estado, (2018) en el artículo 9. Concepto y elementos del Control Interno afirma que:

Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control

Dentro del control interno tiene una larga lista de beneficios que pueden ser significativos para la empresa, como por ejemplo su fortalecimiento y oportunidades que ayuden a iniciar nuevas medidas con el objetivo de lograr todos los objetivos establecidos

A continuación, se presentan los principales beneficios:

Cuando se llega a comprobar y asegurar de que el control interno está bien implementado en todos los procesos, se llega a evidenciar que tiene resultados muy favorables y óptimos, de los cuales genera beneficios a la administración de la entidad ya sea todo sus áreas o departamentos de los cuales genera un valor significativo y razonable. (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018)

Como control interno podemos decir que es una herramienta importante para cualquier entidad debido a que ayuda a combatir la corrupción, fraudes y robos, entre otros. (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018).

El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos. El Control Interno facilita el

aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018, p. 214)

1.3.1. Clasificación

1.3.1.1. Control Interno Contable

Como se lo indica la entidad tiene como obligación tener un excelente control interno contable ya que lo que se busca es tener documentación contable totalmente transparente, de un manejo de calidad, como también el buen manejo de estado de cuenta de la empresa que se pueda garantizar y confirmar de la información contable es totalmente verídica y confiable. (Rosales, Villarreal, & Ceballos, 2014)

Como lo menciona acerca de las Clasificaciones del Control Interno de (Lorences, 2019) citado de (Estupiñán 2015)

Una vez establecidos el control interno contable se determinó los siguientes objetivos.

- Cuando una vez se emitan los estados financieros y estados de resultados deben ser registrados e ingresados al sistema oportunamente bajo la aprobación del director.
- Que toda transacción relacionada con la contabilidad debe ser registrada en el sistema como también tener evidencia física
- Que las operaciones de cada área de la empresa realicen de acuerdo a sus funciones ya que no acatarlo significaría un tropiezo en sus operaciones

- Una vez teniendo el registro de la debida autorización por parte de superiores se podrá acceder a los activos tangibles y no tangibles como también sus pasivos.

1.3.1.2. Control Interno Administrativo o de Gestión

Al igual que el control interno contable, la empresa lo que busca es poder cumplir un grado de efectividad muy que pueda generar un valor razonable; al igual que tener la posibilidad de tener un grado de eficiencia y eficacia muy alto.

Cada empresa de acuerdo a su razón social y su correspondiente procedimiento, entre otros, maneja su propio sistema administrativo de los cuales buscar mantener su información lo más actualiza e informada posible, también busca coordinar una excelente función por parte de los empleados como también evaluar si se está logrando con éxito los objetivos como empresa se ha establecido, también si se cumplen eficientemente las políticas y normas de los objetivos específicos que se estableció como empresa.

1.3.1.3. Control Interno Financiero

El control interno financiero es uno de los controles fundamentales para una organización ya que lo que se busca es poder analizar los resultados financieros obtenidos como empresa, lo mismo que el control interno administrativo busca determinar si se cumplen satisfactoriamente las normas establecidas como empresa.

La importancia del control financiero es poder saber con exactitud que toda su información es verídica y exacta, un ejemplo claro son los informes financieros que se realizan, también registros contables, entre otros. Así mismo poder determinar si los controles son efectivos en los entornos de las organizaciones de la empresa.

1.3.1.4. Control Presupuestario

El control presupuestario busca hacer referencia a todos los presupuestos que se encuentran vigente como empresa de los cuales busca saber si existe resultados positivos o negativos a los que se refiere los ingresos, gastos que realiza a empresa mediante un amplio proceso de control. (Pedrosa, 2020)

El control presupuestario tiene como objetivo principal el tener las cuentas al día ya sea cuentas por cobrar o cuentas por pagar con el único objetivo de verificar y determinar de los gastos que se realizan dentro de la empresa no sean mayores que los ingresos generados ya que significaría un resultado muy negativo y un fuerte déficit que hasta incluso significaría una posible pérdida y quiebre del negocio.

1.3.1.5. Control Interno Gerencial

Para Vega & Nieves (2016)

Su función es analizar el cumplimiento del proceso administrativo haciendo hincapié fundamentalmente en la etapa del control del mencionado proceso. su principal objetivo es la verificación del plan, a esto se le debe agregar la importancia de la verificación de instrucciones y principios para el logro óptimo del cumplimiento de los objetivos de la entidad, lo anterior afirma que se enfoca en un proceso de comparación.

Su papel esencial es la rectificación de errores para esto se hace necesario señalar debilidades, detectar desviaciones y por último impedir el desarrollo de errores lo que hace de este proceso un desarrollo continuo e infinito.

El Control de Gestión es parte de la Alta Dirección en la responsabilidad de las funciones que les compete, por ello no puede ser considerado como un instrumento para ser aplicado hacia afuera, sino que comienza con el control de sus propias gestiones. El menor nivel de jerarquía en la que aplicará el Control de Gestión estará

en relación al grado de descentralización y el alcance del mismo también se relacionará con el grado de poder con que cuenten dichos niveles (pp. 8-10)

1.3.1.6. Control Interno al Sistema de Información Computarizada

Actualmente el control interno del sistema computarizado es uno de los controles más utilizados y necesitamos dentro de cualquier identidad ya que lo que se busca como objetivo es promover las políticas internas de la organización. Dentro de lo que se busca en el control computarizado es el uso de herramientas tecnológicas como también de comunicación que ayude al fortalecimiento de la comunicación por parte de los empleados para que se pueda mantener todos sus controles debidamente autorizados por parte de las autoridades como estar optimo en las operaciones del negocio. (p. 32, 34)

1.3.2. Alcance

Uno de los alcances del control interno es la intervención de un profesional ya que al momento de emitir un informe intercede su juicio profesional que formula recomendaciones o mejoras que puedan ser útiles para los socios y posteriormente ayúdeme para la debida toma de decisiones. (Zuluaga, 2017)

Cuando se crea un proceso de control interno debe ser estudiado en su totalidad ya que una omisión de información puede generar con el tiempo fuertes problemas para la empresa.

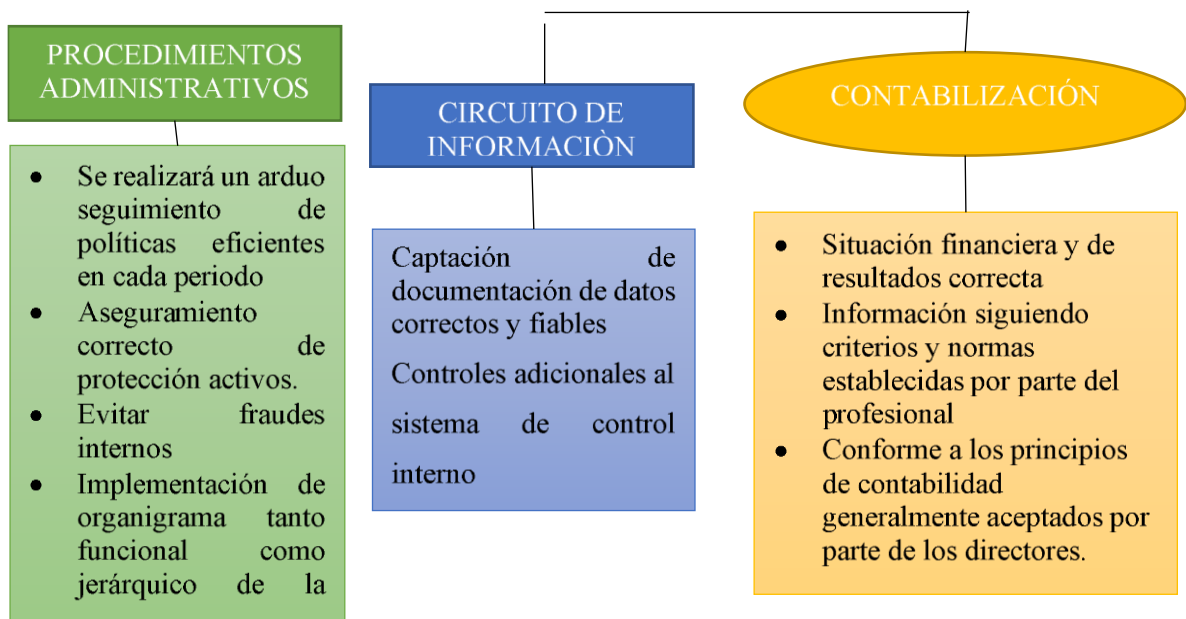


Figura 1. Aplicación del Control Interno

Fuente. Evaluación del sistema de Control Interno del área de abastecimientos para detectar riesgos operativos

1.3.3. Implementación del sistema del control interno

Dentro de lo que se menciona en el sistema de Control Interno para una empresa es buscar poder determinar las siguientes implementaciones que al final pueden ser útiles para el sistema de control interno de la empresa que se desea auditar, de las cuales tenemos:

1.3.3.1. Planificación

Para la inicialización de este factor de la planificación es primordial el compromiso que debe tener la empresa a la que desea tener un sistema de control interno o que ya dispone pero desea mejorar eficazmente, es importante que la empresa auditada debe proporcionar toda la información financiera y contable, del mismo modo informar sobre la situación actual en la que se encuentra la empresa, con el objetivo de que le permita tener una amplia información

y más detallada con el objetivo de poder obtener la meta establecida, que en este caso sería una excelente sistema de control interno.

Dentro de esta fase se deberá considerar varios factores, como, por ejemplo

1. Compromiso Preliminar: dentro de esta fase existe todo el compromiso de la empresa que desea iniciar con el control interno y todo lo que conlleva en cuanto a la identificación de los riesgos dentro de la empresa
2. Conformación de un área de auditoría o control interno: Una vez que exista el compromiso por parte de la empresa es una responsabilidad la conformación del comité de control interno ya que permite identificar, evaluar, informar, comunicar y monitorear de todas las acciones que conlleva el control interno y sus riesgos
3. Capacitación del área del control interno: Una vez conformada por el área de control interno es primordial que se lleve a cabo una capacitación de cómo se maneja el área y de cómo su aporte ayude beneficiosamente a la empresa tanto para sus accionistas, directores y empleados (Contraloría general de la república, 2016)

1.3.3.2. Ejecución

Una vez ya finalizada la fase de planificación para el control interno dentro de la empresa, la siguiente fase es la ejecución. Dentro de esta fase se toma en cuenta todo lo que tenga que ver con normas, políticas, protocolos, acciones que tenga que ver con el control interno, con el objetivo de que la etapa de planeación se encuentre totalmente operativa y la etapa de ejecución se encuentre óptima. (Contraloría general de la república, 2016)

1.3.3.3. Evaluación

“Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua” (La Contraloría General de la Republica, 2020, p. 5,6)

1.3.4. Principios de control interno

Según Becerra, et, al (2015)

Como lo indica los autores para que una empresa pueda lograr tener un eficiente sistema de control interno, se puede lograr a considera los siguientes principios:

- a) **División del trabajo:** Para este principio es fundamental las divisiones de trabajo ya que en un caso si una persona maneja todo el proceso podría llegar a entorpecer los procesos dentro de la empresa, es por eso que es más recomendado que cuando se realice un control interno es beneficioso que lo realice un equipo capacitado que pueda cumplir diferentes funciones, un ejemplo muy claro es:
 - Autorización por parte del líder o encargado
 - Aprobación por parte del gerente
 - Cumplimiento por parte de los empleados
 - Investigación por parte de otros empleados de la empresa

- b) **Fijación de responsabilidad:** Es importante que en una empresa exista las jerarquías y la estricta indicación de funciones de cada empleado ya que cada área o departamento existe una función específica de los cuales no puede ser modificada o cambiada por conveniencia de los empleados, así mismo debe

existir una responsabilidad de cada uno de los integrantes de cada área existente de la empresa.

- c) **Cargo y descargo:** Es fundamental que tanto el cargo de archivos que entran para la empresa como también descargarlos que saca a nombre de la empresa esté debidamente correcto en cuanto a sus registros, ya que es fundamental que tanto registro digital como físicos están iguales y que estén correctamente resguardados. (p. 20-21)

1.3.5. Métodos de Evaluación de Control Interno

Existen varios medios para evaluar las medidas de control de un proceso, una actividad, un departamento, una cuenta, entre otros. A continuación, se describe los métodos de evaluación:

1.3.5.1. Método Descriptivo

Como lo indica en los Métodos de Evaluación de Control Interno según Zarpan (2013, citado por Yarasca, 2006, 30):

Consisten en una descripción detallada de las características del sistema que se está evaluando, tales como funciones, procedimientos, registros, empleados y departamento que interviene en el sistema. Este método también se aplica a pequeñas y grandes empresas. En las pequeñas para obtener información de sus actividades básicas y formas de las operaciones; en las grandes empresas siempre es necesario aplicarlo para conocer la forma de operación de sus actividades principales que permita conocer el negocio para después elaborar un flujo grama por tipos de operaciones (p. 41).

De acuerdo a Becerra, et, al, (2015, mencionado por Rusenas,1992, 30

Indica para que una entidad obtenga un excelente sistema de contabilidad y que al mismo tiempo tenga un excelente proceso de control interno, debe incluirse al menos 4 características muy importante, que son:

- Origen de cada documento, es decir es importante el saber de la procedencia de cada documento que emita o se registre en el sistema.
- Respaldo de cada documento, como se lo menciona es importante tener respaldos tanto digital como física
- La información requerida para una evaluación pertinente en los riesgos debe estar al día y en orden
- Indicación de como realiza cada proceso dentro de la empresa

1.3.5.2. Método Grafico o Coursogramas

Como lo indica en los Métodos de Evaluación de Control Interno según Zarpan (2013, citado por Yarasca, 2006, 30)

Nos menciona que consiste en utilizar como herramienta el curso-grama o flujo gramas. Este método permite representar gráficamente los circuitos operativos, tales como procedimientos que sigue una operación o el flujo de un documento desde su origen. Debe reconocerse que este método en la actualidad está siendo muy usado.

A continuación, se presenta el significado para el uso de curso gramas:

Proceso: indica la existencia de una operación. Ejemplo: revisa precioso de orden de compras con facturas.

Decisión: Se utiliza para indicar alternativas en el procedimiento, que pueden originar distintos cursos de acción (sí o no).

Documento: Sirve para identificar cualquier tipo de documentos (facturas, cheque), así como cualquier tipo de informes o información bajo la forma de documentos de papel.

Terminal: Se utiliza para indicar el inicio y el final de un flujograma, pudiendo colocarse dentro del mismo el destino o camino a seguir.

Conector: Se utiliza este símbolo para vincular o conectar varios diagramas entre sí. Puede dividirse con una línea diagonal

Conector con otra página o secuencia: Este símbolo es utilizado por IBM para indicar el comienzo (entrada y salida de un proceso que se describió en otra página), los puntos de salida y entrada se identifican mediante rótulos que parecen dentro del símbolo de conexión.

Archivo: Indica archivo que puede ser transitorio o definitivo.

Puede diferenciarse así:

Archivo permanente A

Archivo temporal N

Archivo que se va a destruir X

Almacenamiento fuera de línea: Indica almacenamiento fuera de línea de información usando cualquier medio. Ejemplo almacenar archivo de guías de remisión por orden numérico.

Enlace de comunicación: Representa la función de transmitir información mediante procesos de telecomunicación.

Tarjeta perforada: Función de entradas y salidas utilizando cualquier tipo de tarjeta.

Cinta perforada: Función de entrada y salida, bajo la forma de cinta de papel perforada.

Cinta magnética: Función de entrada y salida bajo la forma de cinta magnética. Ejemplo. Facturas al crédito se gravan en una cinta magnética por el departamento de cobranzas.

Almacenamiento en línea: Sirve para indicar la función de entrada y salida usando cualquier tipo de línea- cilindros, discos. Ejemplo. Documentos por expedir.

Visualización (unidad de pantalla): Indicadores en línea usada para presentar información como los aparatos de video.

Entradas y salidas: Indica uso de registros para el control de la entrada y salida de recursos. Ejemplo. Tarjeta de inventario de almacén.

Operación manual: Representa proceso fuera de línea sin ayuda mecánica.

Entrada manual: Entrada en línea mediante teclados, manipulación de interruptores, botones.

Operación auxiliar: Actividad fuera de línea que no se encuentra bajo el control directo de la unidad central de procesamiento

Cruce de líneas: En lo posible debe evitarse el cruce de líneas, pero es inevitable se utilizará puentes de media circunferencia como el que aparece diseñado

(pag.41-42-43-44)

Pero Becerra, et, al; menciona otro significado sobre método grafico

Consiste en la preparación de diagramas de flujo de los procedimientos ejecutados en cada uno de los departamentos involucrados en una operación. Un diagrama de flujo de control interno consiste en una representación simbólica y por medio de flujo secuencial de los documentos de la entidad auditada. El diagrama de flujo debe representar todas las operaciones, movimientos, demoras y procedimientos de archivo concernientes al proceso descrito. Este método debe incluir las mismas cuatro características del método gráfico enunciadas anteriormente (Becerra, et, al, 2015, p. 24).

1.3.5.3. Método de Cuestionario

Básicamente consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno. Estos cuestionarios se aplican a cada una de las áreas en las cuales el auditor dividió los rubros a examinar. Para elaborar las preguntas, el auditor debe tener el conocimiento pleno de los puntos donde pueden existir deficiencias para así formular la pregunta clave que permita la evaluación del sistema en vigencia en la empresa. Generalmente el cuestionario se diseña para que las respuestas negativas indiquen una deficiencia de control interno. Algunas de las preguntas pueden ser de tipo general y aplicable a cualquier empresa, pero la mayoría deben ser específicas para cada organización en particular y se deben relacionar con su objeto social (Becerra, et, al, 2015, p.25)

1.4. Coso II

1.4.1. Definición

El Control Interno se define como un proceso realizado por el directorio, Gerencias y demás personal de la empresa con el fin de brindar una razonable seguridad en efectividad y eficacia de todas sus operaciones, cumplimiento de las leyes y

reglamentos aplicables y confiabilidad de la información financiera (Becerra, et, al, 2015, p.43)



Figura 2. Principales cambios en los 5 componentes de COSO.
Fuente: Control Interno

1.4.2. Objetivos

Para una empresa, aparte de establecer su misión, visión es fundamental y primordial establecer sus objetivos de los cuales es importante determinarlos como generales y específicos que vayan de acuerdo a su tipo de razón social; dentro de los objetivos para el control interno es ayudar a que las empresas logren sus objetivos establecidos, de acuerdo a su tipo de empresa.

Para Becerra, et al, (2015), se ha logrado clasificar en cuatro categorías:

- **Estratégicos:** Busca que este acorde a sus alineamientos en cuanto a su misión y visión dentro del mercado.
- **Operantes:** Buscan objetivamente el uso de recursos de una manera eficaz que aporte positivamente a la entidad.

- **Reporte:** Ofrecer una alta confiabilidad al momento de entregar sus respectivos reportes.
- **Cumplimiento:** Busca el cumplimiento de dichos objetivos, acorde a sus acatamientos en cuantos a sus leyes y normas ya establecidas (p. 16)

1.4.3. Elementos

Según Turmero Astros, (2015)

Según el autor existe ambientes principales de control interno que se basan en el COSO de los cuales tenemos a continuación: Los principales ambientes de control que puede existir en el COSO:

AMBIENTE INTERNO

El ambiente interno trata de toda la organización y de cómo es su forma de proceder ante un riesgo, es decir de como desde un principio identifica y evalúa el riesgo aceptado dentro de la empresa, también de cómo proceder ante la integridad y los más importante los valores éticos como también la forma de ser en cuanto a su ambiente laboral

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

En este proceso como lo indica su nombre habla de que todas las empresas deben de tener un objetivo claro y específico que este acorde en cuanto a lo que es su misión y también en su visión, pero sin dejar a un lado que cada decisión o meta que se establezcan existe la posibilidad de un riesgo que debe ser conocido y supervisado por parte de la empresa. Es importante que la empresa tenga un plan de contingencia muy eficaz ante cualquier riesgo.

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

La identificación de eventos es un proceso importante ya que como se lo señala es la identificación de riesgos que un futuro puede afectar a la organización, a pesar de que

estos sean positivos o negativos o ambos para la empresa es mejor tener un conocimiento eficaz de como sobrellevarlo o actuar lo mejor posible

EVALUACION DE RIESGOS

La evaluación de riesgos se lo realiza primeramente periódicamente por un equipo altamente capacitado de los cuales consideran su probabilidad de ocurrencia como también su posibilidad de impacto, es importante considerar que su evaluación se lo realiza a base de probabilidad e hipotético

RESPUESTA AL RIESGO

Para Huancahuire (2020), una vez que se realizó los procesos anteriores la respuesta al riesgo es un proceso muy importante ya que, en esta fase, la alta administración de la empresa evalúa las posibles respuestas ante riesgo planteado.

Como antes se mencionó las maneras en las que se puede dar respuesta al riesgo es:

1. Evitarlo: Una de las mejores maneras para no tener que lidiar con el riesgo, es tratar de evitarlo de las cuales debe existir una serie de normas para evitarlos
2. Reducirlos: Debe existir una serie de normas o políticas en las que expliquen como poder reducir su amenaza del riesgo.
3. Aceptarlos: El riesgo nunca desaparece, pero se puede tomar acciones que busquen minorarlos de los cuales es fundamental aceptarlos y saber que siempre están presentes.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Son las normas y los procedimientos que buscan como objetivo principal es que las instrucciones tanto de los accionistas como de los altos mandos de la empresa se lleven a cabo por parte de los empleados de la empresa. También es beneficioso ya que busca asegurar de que se considere todos los escenarios posibles de los riesgos como también todas sus medidas posibles al momento de controlarlos para que así eviten la obstaculicen en cuanto al logro de los objetivos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Este punto del proceso es importante la información y comunicación en todos los niveles que se encuentran dentro de la empresa, ya que lo que se busca es poner un alto a la amenaza que puede tener el riesgo. A si mismo la información y comunión interna de la empresa debe ser lo más clara y precisa en cuanto a su forma de proceder ante los riesgos; así mismo es importante que la empresa mantenga una comunicación entre departamentos o áreas como también la de sus clientes, proveedores, entre otros en lo que respecta al riesgo. (pp. 22-24).

SUPERVISIÓN

Para esta finalización de este proceso es importante la supervisión de todos los procesos ya antes mencionados, ya que lo que busca es que el plan contingencia o la forma de proceder ante el riesgo sea lo más efectivamente posible a largo plazo. Este proceso por lo general se lo realiza periódicamente y con una adecuada supervisión por parte de los directores.

(p. 17,18)

1.4.4. Indicadores de gestión

“Los indicadores de gestión como una de las herramientas importantes a ser utilizadas en una auditoría de gestión, insistiendo en que los mismos indican el resultado real con respecto a la planificación o a estándares definidos dentro de la empresa” (Zenklussen, 2017, p. 40)

“En la selección y diseño de los indicadores se debe identificar los indicadores que mejor reflejen las metas y objetivos propuestos e identificar los indicadores clave del desempeño o factores críticos de éxito” (Becerra, at, al, 2015, p. 46)

1.4.5. Indicadores de ejecución

Para González Acosta, (2013)

Los indicadores de gestión son utilizados en todo el proceso de la auditoría de gestión, sin embargo, es necesario que se identifique su utilidad en las diferentes fases que conforman este proceso.

Diagnóstico organizacional

En esta fase, conocida también como planificación preliminar, los indicadores de gestión son requeridos por parte del auditor para verificar la información que dispone la empresa con respecto a políticas y estrategias de evaluación del cumplimiento de resultados.

Entre los requerimientos de información inicial que el auditor tramita en esta fase de la auditoría consta:

- Base legal y normativa relacionada con el área auditada

- Información presupuestaria

- Sistemas informáticos con los cuales se procesa la información
- Principales empleados y directivos relacionados

- Indicadores de gestión aplicados en el área.

Planificación específica

En esta fase de planificación se define la estrategia de auditoría para cada componente seleccionado dentro de una auditoría y con seguridad cada componente, área o proceso dispondrá de una planificación con sus correspondientes metas, objetivos y presupuesto, que son susceptibles de medición, evaluación y análisis. En esta instancia y con relación a los referidos componentes, se utiliza la aplicación de indicadores para identificar aquellos procesos que no generaron los resultados programados. Por lo tanto, los indicadores serían los referentes cuantitativos con respecto a potenciales brechas desfavorables y sus causas, lo cual quiere decir que en aquellos casos en que los resultados no sean satisfactorios, es necesario un análisis complementario para verificar las razones por las que se dieron, es decir complementamos el análisis cuantitativo de los indicadores con un análisis cualitativo de la información.

Ejecución del trabajo

La aplicación de los programas de auditoría generados en la planificación específica constituye el objetivo de la fase de ejecución del trabajo y se obtiene la evidencia suficiente, competente y relevante que sustenta los hallazgos de auditoría. Los atributos de un hallazgo son condición, criterio, causa y efecto, cuya explicación será desarrollada posteriormente, sin embargo, tienen una relación directa con los indicadores, estándares e índices de gestión.

Comunicación de resultados

Los hallazgos generados en la ejecución del trabajo son utilizados en esta fase para proceder a la comunicación de resultados con el propósito de incluir los puntos de vista y documentación presentados por los auditados. La utilidad de los indicadores en la comunicación de resultados se mantiene por lo tanto en esta fase (p. 23, 24, 25).

Lo que se puede concluir es que los indicadores son muy útiles ya que sirve al auditor recolectar datos o información útil que ayude a formar una opinión profesional de los cuales puede indicárselos a los altos mandos de la empresa, para así decidir si se considera o no en cuanto su evaluación y recomendación durante el proceso de auditoria

1.5. ERM

1.5.1. Definición

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad (Estupiñan Gaitán, 2015, p. 74).

Para Bertani, Florencia, Sanchez, & Aníbal, (2014), esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

Un proceso, es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

Efectuado por gente no es solamente política, estudio y forma, sino que involucra gente en cada nivel de una organización

Aplicado en la definición de la estrategia.

Aplicado a través de la administración en cada nivel y unidad, incluye asumir un punto de vista de portafolio de los riesgos a nivel de la entidad.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente afectan la entidad y para administrar los riesgos dentro del apetito por los riesgos.

Provee seguridad razonable para la administración y para la junta de una entidad

(p. 45).

1.5.2. Fundamentos del ERM

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar las incertidumbres, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor (Estupiñan Gaitán, 2015, p. 75)

1.5.3. Beneficios del ERM

Según Gallegos (2015), nos especifica que en la actualidad toda entidad ya sea comercial, industrial, servicios, entre otros. Esta libre de riesgos, pero indica que uno de los beneficios del COSO-ERM es que indica dentro de sus normas como operar de una manera muy efectiva el entorno natural de los riesgos que pueden tener la empresa, de los cuales simboliza una posibilidad enriquecida para:

- Identificar y determinar todos los riesgos y los posibles nuevos riesgos con sus respectivos impactos
- Tratar de minimizar alguna sorpresa o pérdida que puede ocasionar el riesgo
- Dar respuesta inmediata y eficiente ante cualquier riesgos y el impacto que este conlleva, entre otros.

Como lo indica el autor uno de los objetivos más importante que establece el ERM es poder generar un gran valor tanto directores como accionista de la empresa en donde operan, también habla de la importancia de la durabilidad de imagen de la empresa a largo plazo en

lo que respecta a su control y prevención de riesgos, para que futuros inversores tengan el interés y la tranquilidad de que la forma de proceder de la empresa es algo notorio y que difícilmente ocurra un riesgo que los afecte (p.49)

1.5.4. Práctica de dirección de riesgos empresariales ERM en la auditoría interna

Según Estupiñán, et al (2015) nos indica que en la actualidad ha existido un sin número de definiciones en lo que respecta la auditoría interna para este autor lo define como una forma de aseguramiento y una importante consulta que aportan para la agregación de valor y aumentar todas las operaciones en lo que respecta en la evaluación y monitorio del riesgo y/o control. En la actualidad se encuentra un sin número de normas o políticas en las que especifican como manejar o mejorar la metodología de los riesgos en cada organización que se necesite, también indica y los más importante especifica que dentro de estos manejos lo realizan auditores internos que se encuentran capacitados para este tipo de evaluación de las cuales tenemos los siguientes casos.

Servicio de aseguramiento	Servicios de consultoría
Deben tener conocimiento de los riesgos y controles informáticos claves sin ser un experto en riesgos e informática. (1210 -A3)	La aceptación de trabajos de consultoría, debe hacerse basado en el potencial para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor y eficacia en las operaciones. (2010-C1)
Debe tener suficientes conocimientos para identificar los indicadores de fraude sin ser su principal función la detección e investigación. (1210- A2)	Durante los trabajos de consultoría, deben considerar el riesgo compatible con los objetivos del trabajo y estar alertas a la existencia de otros riesgos significativos. (2110- C1)
Servicio de aseguramiento	Servicios de consultoría
Deben ejercer el debido cuidado profesional al considerar la adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (1220-A1)	Deben aplicar conocimientos de riesgos y controles obtenidos de los trabajos de consultoría en el proceso de identificación y evaluación de riesgos significativos (2110 y 2120 -C2)
Debe estar alerta en identificar los riesgos materiales que pudieran afectar los objetivos, las operaciones y los recursos. (1220- A3).	Los objetivos de los trabajos deben considerar los procesos de riesgos, control y gobierno, hasta el grado de extensión acordado con el cliente. (2210-C1)
El plan de trabajo debe estar basado en una evaluación de riesgos efectuada anualmente (2010-A1), y, la de efectuar una evaluación preliminar de los riesgos.	Durante los trabajos pueden ser identificadas cuestiones referidas a gestión de riesgos, control y gobierno (2440 C-2)

Figura 3. Práctica de administración de riesgos empresariales ERM

Fuente: Control Interno y Fraudes; COSO I,II

1.5.5. Informe de auditoría interna sobre la administración de riesgo (ERM)

Estupiñán (2015) habla sobre el informe de auditoría que se pueden situar en los riesgos

Las observaciones significativas surgidas del trabajo son aquellas situaciones que, a juicio del Jefe de Auditoría Interna pueden afectar adversamente al ente económico, los cuales pueden referirse a irregularidades, actos ilegales, errores, ineficiencias, desperdicios, ineficacias, conflictos de intereses, y debilidades de control, resaltando aquellos ya enunciados y que no han sido corregidos.

Así mismo, incluirse observaciones y recomendaciones significativas, aclarando que es responsabilidad de la administración en general, la de tomar decisiones sobre las medidas apropiadas a adoptar.

La alta gerencia puede tomar el riesgo de no corregirse debido a su costo u otras consideraciones, siendo su responsabilidad o la de no asumir medidas de monitoreo para erradicarlas.

La elaboración e informes sobre los procesos de administración o gestión de riesgos es de alta prioridad para la auditoría interna, separándolas con la necesidad de que se utilicen análisis de riesgos para planificar sus auditorías. El rol del auditor interno en el proceso de la administración de riesgos empresariales E.R.M (p. 70).

1.6. Comparación entre Coso I y Coso II

En el blog El Auditor Moderno (2017) se definió al Coso I como:

Habla sobre la comparación tanto entre el Coso I y Coso II de las cuales podemos decir que:

- El Coso I es un proceso en el que la administración, dirección y personal de cualquier empresa, busca como objetivo principal tener un grado de seguridad en cuanto a sus procesos internamente de la empresa, un ejemplo muy caro es:
 - Eficacia y eficiencia de todas sus operaciones
 - La total y completa fiabilidad de la información financiera presentada.
 - Cumplimiento de todas las leyes y normas que sean estipuladas y aplicables

Algo que se deba considerar como organización del COSO I es:

1. Ambiente de Control Interno dentro del empresa
2. Evaluación de todo tipo de Riesgos que se pueden presentar
3. Actividades de Control interno de la empresa
4. Información y Comunicación cada cierto periodo
5. Supervisión y monitoreo de los riesgos y sus respectivos planes de contingencia

(pp. 10-13)

De igual manera, en el mismo blog El Auditor Moderno (2017), indica al Coso II y como debido al pasar del tiempo han existo una mejora, es decir:

El Coso II es procedimiento que tanto la administración, dirección y junto a sus empleados de la entidad, buscan identificar eventos o riesgos potenciales que puedan afectar significativamente a la empresa u organización y todos sus procesos ya establecidos como entidad.

También nos habla del COSO-ERM ya que se lo entiende como una herramienta importante para la identificación, evaluación y gestión de todo tipo de riesgo que se puede identificar y que se puedan materializar.

Cuando el COSO II fue actualiza y publicado se puede observar es que existió una ampliación de elementos que ayuden positivamente a los objetivos de la empresa.

1. Ambiente de control que pueda demostrar un valor ético e integral de los empleados
2. Establecimiento de objetivos con los cuales se desea llegar o cumplir
3. Identificación de todos los riesgos posibles que se pueden presentar en la empresa de una manera inesperada
4. Evaluación de Riesgos, se podrá determinar si los riesgos tienen impacto significativo en los procesos o no.
5. Respuesta a los riesgos, dar un posible plan de contingencia a cómo reducir los riesgos y su riesgo de impacto como también su grado aparición.
6. Actividades de control, ya que lo que se busca es menorar las amenazas de riesgo en los procesos.
7. Información y comunicaciones importante la emisión de informe para l toma de decisiones
8. Supervisión y monitoreo, se o realiza cada cierto periodo dependiendo del tipo de empresa. (pp. 15-20).



Figura 4. El auditor moderno. Informe de COSO
Fuente: Control Interno y fraudes. COSO I y COSO II

Lo cual como se indica en la imagen a medida que pasa el tiempo el COSO ha intenido buscar mejorar sus procesos y adaptarse a todos los requerimientos que exigen cada riesgo identificado, y a su vez adaptandose a las necesidades de cada empresa

1.6.1. Riesgo de Control

1.6.2. Definición

Según Becerra, at, al (2015) citado el Documento COSO-ERM (2004) es: “La posibilidad de ocurrencia de un evento negativo que podría afectar desfavorablemente el logro de los objetivos empresariales (p. 26).

1.6.3. Factores de Riesgo

Los factores que inciden en la ocurrencia de los riesgos del negocio pueden ser internos y externos, sobre los primeros se puede tener control mientras que sobre los segundos no se puede tener ningún control” (Becerra, et, al 2015, p. 27)

1.6.4. Tipos de Riesgo

Para Cruz, (2013), existen varios tipos de riesgos que se muestran a continuación:

Riesgos del Negocio. - Conociendo los objetivos de la empresa, el auditor interno puede determinar los que se encuentran en riesgo de no ser alcanzados.

Riesgos Operativos. - El riesgo operativo se entenderá como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y por eventos externo.

Riesgos Financieros. - Los riesgos que afectan la parte económica y financiera de la empresa.

Riesgos Legales. - La posibilidad de incumplimiento de leyes y regulaciones a las que está obligada la empresa.

Riesgos Laborales. - Los que podrían afectar al personal de la empresa incidiendo en su desempeño adecuado.

Riesgos Ambientales. - Aquellos eventos negativos relacionados con el medio ambiente (p. 15).

1.6.5. Evaluación de Riesgos Laboral

1.6.5.1. Severidad

Según la Universidad de Valencia habla de una de los factores para la evaluación de riesgos es la severidad que “indica el daño que se puede producir al trabajador si el riesgo se materializa” (Universidad de Valencia, 2017, p. 76)

SEVERIDAD (S)	CONSECUENCIAS PREVISIBLES
Leve	-Contusiones, erosiones, cortes superficiales, esguinces -Irritaciones -Pequeñas quemaduras superficiales
Grave	-Laceraciones -Quemaduras extensas -Conmociones -Fracturas menores -Enfermedad crónica que conduce a una incapacidad menor (sordera, dermatitis, asma) -Trastornos músculo-esqueléticos
Muy grave	-Amputaciones, lesiones múltiples -Fracturas mayores -Intoxicaciones -Cáncer -Enfermedades crónicas que acorten severamente la vida -Incapacidades permanentes -Gran invalidez -Muerte

Figura 5: Evaluación de Riesgo Laboral: Severidad
Fuente: Evaluación de riesgos

1.6.5.2. Probabilidad

Otro de los factores para la evaluación de riesgos es la probabilidad que “indica si es fácil o no que el riesgo se materialice en las condiciones existentes” (Universidad de Valencia, 2017, p. 76)

PROBABILIDAD (P)	CRITERIOS APLICADOS
Baja	<ul style="list-style-type: none"> -Es raro que pueda ocurrir -Se sabe que ha ocurrido en alguna parte -Podiera presentarse en determinadas circunstancias -La exposición al peligro es ocasional -El daño ocurrirá raras veces
Media	<ul style="list-style-type: none"> - No sería nada extraño que ocurra el daño - Ha ocurrido en algunas ocasiones - Existe constancia de incidentes o de accidentes por la misma causa - Los sistemas y medidas aplicados para el control del riesgo no impiden que el riesgo pueda manifestarse en algún momento dada la exposición - El daño ocurrirá en algunas ocasiones - La exposición al peligro es frecuente o afecta a bastantes personas
Alta	<ul style="list-style-type: none"> -Es el resultado más probable si se presenta la exposición continuada o afecta a muchas personas - Ocurrirá con cierta seguridad a medio o a largo plazo - El daño ocurrirá siempre o casi siempre

Figura 6 Evaluación de Riesgo Laboral: Probabilidad
Fuente. Evaluación de riesgos

1.6.5.3. Importancia o Clasificación del Riesgo

Según la Universidad de Valencia (2019) “Una vez determinada la probabilidad y severidad del riesgo, por medio de la tabla siguiente, se obtendrá una clasificación del mismo” (p. 80).

		SEVERIDAD		
		Leve	Grave	Muy Grave
PROBABILIDAD	Baja	Riesgo Trivial	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado
	Media	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Importante
	Alta	Riesgo moderado	Riesgo Importante	Riesgo intolerable

Figura 7 Evaluación de Riesgo Laboral
Fuente. Evaluación de riesgos

Tabla 1*Procesos peligrosos métodos operativos de trabajo*

Clasificación	Ponderación	Criterio
Leve	1	Accidente de rápida recuperación. Exposición crónica con efecto leve y reversible. Primeros Auxilios
Moderado	2	Accidente con recuperación. Exposición crónica con efecto reversible. Sin Incapacidad
Grave	3	Accidente con secuelas de invalidez parcial, prolongada. Con incapacidad temporal
Extremo	4	Accidente con consecuencias letales o de invalidez total. Incluye también las amputaciones

Fuente: Departamento de Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional

1.6.5.4. Mejora de Control Interno

“Los niveles de riesgos indicados en el cuadro anterior, forman la base para decidir si se requiere mejorar los controles existentes o implantar unos nuevos, así como la temporización de las acciones. En la tabla se muestra el criterio para la toma de decisión” (Universidad de Valencia, 2017, p. 85)

RIESGO	ACCIÓN Y TEMPORIZACIÓN
Trivial	No se requiere acción específica.
Tolerable	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado. Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos limitados, debe prohibirse el trabajo.

Figura 8 Evaluación de Riesgo Laboral

Fuente. Evaluación de riesgos

1.7. Ley de Turismo Ecuador

En el año 2002 el Ministerio de Turismo publico una ley que aplica para todo tipo de hoteles que se encuentran dentro del territorio ecuatoriano para el bienestar tanto el turista como las entidades que ofrecen el servicio; de los cuales citamos las siguientes:

1.7.1. Políticas

“Art 4.- Política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;

- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno” (Ministerio del Turismo , 2002)

1.7.2. Actividades Turísticas

“Art 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito

- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables” (Ministerio del Turismo , 2002)

1.7.3. Protección al consumidor de servicios turísticos

“Art 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualesquiera otros grupos humanos en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico”

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio

Como lo indica la ley de turismo en el capítulo X, que nos habla de la “protección al consumidor de servicios turísticos.”

En el art 45 nos indica sobre una serie de incisos que pueden generar daños y perjuicios de las cuales pueden ser considerarse las más importantes, es decir:

- a) Que, si el hotel decide ofrecer todos sus servicios turísticos por medio de uso de herramientas tecnológicas, de las cuales se llega a comprobar que no son reales o de las cuales las fotografías que indican en su página de internet son falsas puede generar perjuicios graves por parte del hotel hacia el cliente.
- b) En caso de que el cliente presenta algún tipo de queja en cuanto al servicio que recibió esto puede generar una falta grave en cuanto a su credibilidad de su servicio ofrecido
- c) La total prohibición de la discriminación tanto de los clientes como sus empleados que trabajan dentro del hotel. Si se llega a comprobar dicha falta el hotel puede presentar problemas tanto legales como gubernamentales.

Pero dentro de la misma ley de turismo existe varios artículos de las cuales indican las diferentes clases de amonestaciones que puede recibirse si se llegase a comprobar el daño y perjuicio; se puede resumir como las más importantes.

Para el artículo 49 como lo indica si se llegase a comprobar que la persona que realizó la violación y pertenece a un operador turístico, se puede dar la oportunidad de la terminación inmediata del contrato que se realiza tanto al cliente que requirió el servicio como al operador turístico.

Para el artículo 50 nos indica, que, si se llegase a comprobar que la falta cometida es de ámbito penal, el afectado tiene derecho a tomar medidas legales para la entidad o persona que cometió la falta legal

Para el artículo 52 nos habla de una serie de multas de las cuales pueden ser aplicadas como por ejemplo amonestación escritas, en caso de que la falta cometida no es muy grave, pero en caso de demostrarse que se cometió una falta mucho más grave, el ministerio de turismo pone faltas desde \$ 100 a \$200 a los sectores turísticos reconocidos, en caso de que se llegase a comprobar del hotel no publique sus precios y los clientes ignoren totalmente el servicio ofrecido

Pero también existen multas mucho más mayores como por ejemplo multas de hasta \$5000 cuando se inflige la ley, como también la extrema falta de cumplimiento del contrato realizado entre ambas partes.

Dentro de la ley existe claras cláusulas que indican que el ministerio de turismo al comprobar de dichas faltas o multas graves que no están autorizadas por el ministerio, tiene la posibilidad del cierre inmediato del bien, en caso de ser requerido

CAPÍTULO II:

SITUACIÓN ACTUAL DEL HOTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA

2.1. Antecedentes

Con una infraestructura moderna, pero a la vez urbana el Hotel Casa Carlota se encuentra en el Corazón del centro histórico de Quito, a tan solo pocos minutos de los increíbles monumentos y edificaciones consideradas como patrimonio de la humanidad.

Como lo indica Trujillo (2016)

El edificio fue construido por Enriqueta Gangotena viuda de Cevallos y abuela del expresidente Rodrigo Borja Cevallos a inicios del siglo XX adquiriendo una arquitectura totalmente francesa. En 1966, doña Carlota Echeverría adquirió la propiedad. Allí pasó gran parte de su vida junto a su esposo, René Moreno, junto con su suegro, don Segundo Luis Moreno, uno de los musicólogos más reconocidos del país (p. 5).

En el 2010 uno de los nietos de Carlota, Rene Solines junto a su esposa Verónica Reed decidieron renovar el edificio con el objetivo de rescatar y preservar este patrimonio tan antiguo. Para el año 2011 el Hotel Carlota inicio sus servicios tanto para viajeros nacionales como extranjeros.

El Hotel dentro de su infraestructura cuenta con 12 habitaciones unicas y una capacidad de 35 personas y lo que diferencia de una habitación al otro es que llevan estilos muy diferentes y únicos, también de que cada cuarto lleva nombres de pájaros que se encuentran en la Sierra. También cuenta con una vista privilegiada de todo el centro desde el panecillo hasta las iglesias más emblemáticas que posee el centro de Quito.

Su interior lleva un diseño coloquial como actual, es decir, algunos de sus muebles que se encuentran en el hotel han sido rescatados durante la renovación y algunos fueron elaborados desde los años cincuenta hasta los setenta, pero también cuenta con muebles modernos elaborados a base de madera reciclada.

Cabe mencionar que Carlota es un hotel ecológico ya que cuenta con una iluminación LED de bajo consumo, utiliza papel reciclado, tiene un sistema de filtración y reciclado de agua que permite reducir un 50% de consumo, también cuenta con iluminación solar que cubre en un 25% a 30% en todo el hotel lo que permite reducir el consumo de luz.

Es considerado como un hotel de 4 estrellas, ya que ofrece un servicio de calidad y en especial por parte de los extranjeros debido a que cuenta con un servicio de traslado desde el aeropuerto hasta el hotel o viceversa, servicio de wi-fi gratis, cuenta con un salón de lectura y cine, ofrece noches culturales en la terraza del hotel, también servicio de lavado, a su vez proporciona toda la seguridad posible para las personas que se hospedan, proporciona servicios de alimentos con la finalidad de promover las comidas tradicionales locales que tiene la ciudad.

Por su arduo trabajo y en ofrecer un excelente servicio para todos los clientes, se ha hecho acreedor a dos premios consecutivos internacionales, el South America's Leading Design Hotel de los Worlds Travel Awards en el año 2017 y 2018.

2.2. Aspectos generales de la empresa

2.2.1. Misión

En el Hotel Carlota nos enfocamos en el crear la mejor experiencia para nuestros clientes, superando sus expectativas de producto y servicios de lujo e integrando el concepto medioambiental y de sostenibilidad en todas sus fases, convirtiéndonos así en el primer hotel “verde” del centro histórico. Nos esforzamos en ofrecer la mejor experiencia no solo para nuestros clientes, sino también para nuestros empleados, propietarios y accionistas, alentando innovación, crecimiento y cambio a través del aprendizaje, respetando la cultura y diversidad de la comunidad en la que trabajamos, y aceptando nuestra responsabilidad con la comunidad quiteña (Hotel Carlota, 2016, p. 2).

2.2.2. Visión

Hotel Carlota se esfuerza por exponer a sus clientes, empleados, propietarios y accionistas al mejor servicio y experiencia de un hotel boutique “verde” de lujo, ampliando el de turismo sostenible y de medioambiente en la ciudad de Quito, honrando la dignidad y el valor de los individuos como parte de nuestro equipo y de nuestra comunidad (Hotel Carlota, 2016, p. 3).

2.2.3. Ubicación

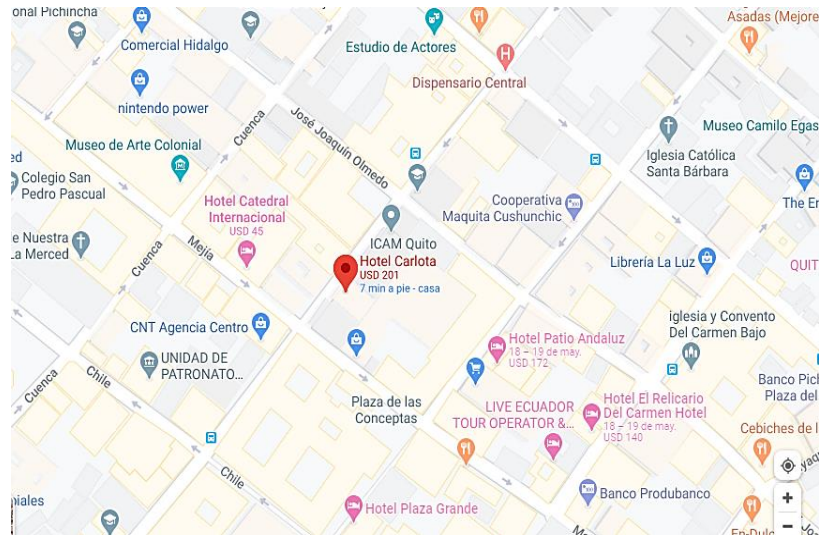


Figura 9 Ubicación Hotel Boutique Casa Carlota
Fuente. Google Maps

2.2.4. Página Web

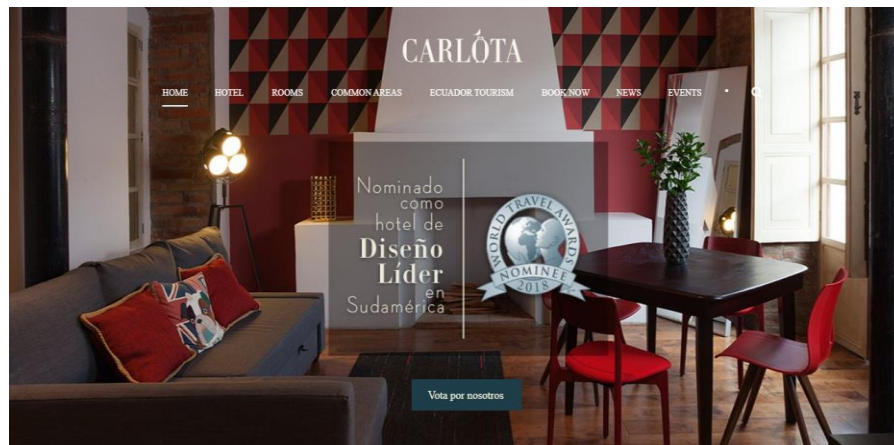


Figura 10 Página Web de Hotel Boutique Casa Carlota
Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

2.2.5. Contactos



Figura 11 Contacto de Hotel Boutique Casa Carlota
Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

2.2.6. Formas de reservaciones

El Hotel Carlota ofrece un servicio online para personas extranjeras; en cuestiones de reservaciones donde indica la capacidad de la habitación, el precio y los demás servicios que ofrece y cuenta, con registro de tarjetas de crédito muy confiable ya que se busca dar mayor seguridad al cliente.

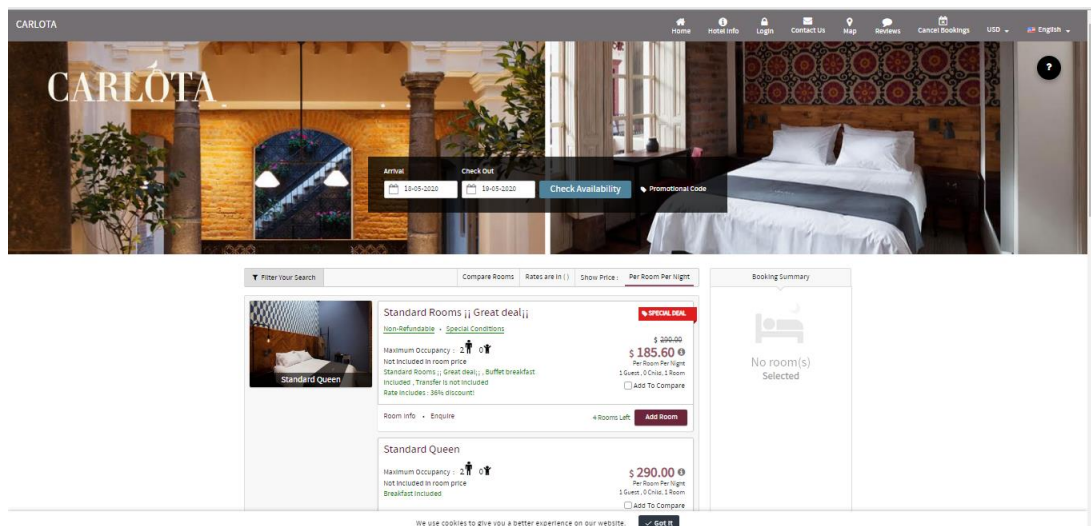


Figura 12 Reservaciones de Hotel Boutique Casa Carlota
Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

2.2.7. Objetivos

El objetivo de calidad del Hotel Carlota es la de ofrecer experiencias nuevas y memorables a sus clientes, también mejorando sus políticas de prestación de servicios para brindar una excelente atención personalizada y profesional para que el cliente este totalmente satisfecho; recibir sugerencias de clientes que aporten al mejoramiento de las necesidades y expectativas que puedan asegurar su satisfacción y fidelidad.

El objetivo ecológico del hotel es la de poder ofrecer un servicio de hospedaje y alimentación de calidad que a su vez puedan garantizar el cuidado y preservación ambiental sostenible.

2.2.8. Valores

Según Carlota es muy importante saber los valores que tiene el hotel del cual se presenta a continuación:

- Ofrecer la mayor excelencia en cuanto a su servicio al cliente o proveedores
- Brindar los mejores productos y servicios de calidad para el consumidor
- Búsqueda del crecimiento a través del aprendizaje e innovación continua por parte del hotel
- Pasión y educación al manejo del medioambiente
- Empoderamiento y motivación tanto personal como profesional.

2.2.9. Tipos de servicio que ofrece el hotel

El Hotel Carlota ofrece una variedad de servicios de los cuales presentamos a continuación:

1.- Servicio de hospedaje



Figura 13 Servicio de hospedaje del Hotel Boutique Casa Carlota
Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

2.- Servicio de bistró



Figura 14 Servicio de bistró del Hotel Boutique Casa Carlota
Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

3.- Servicio de entretenimiento

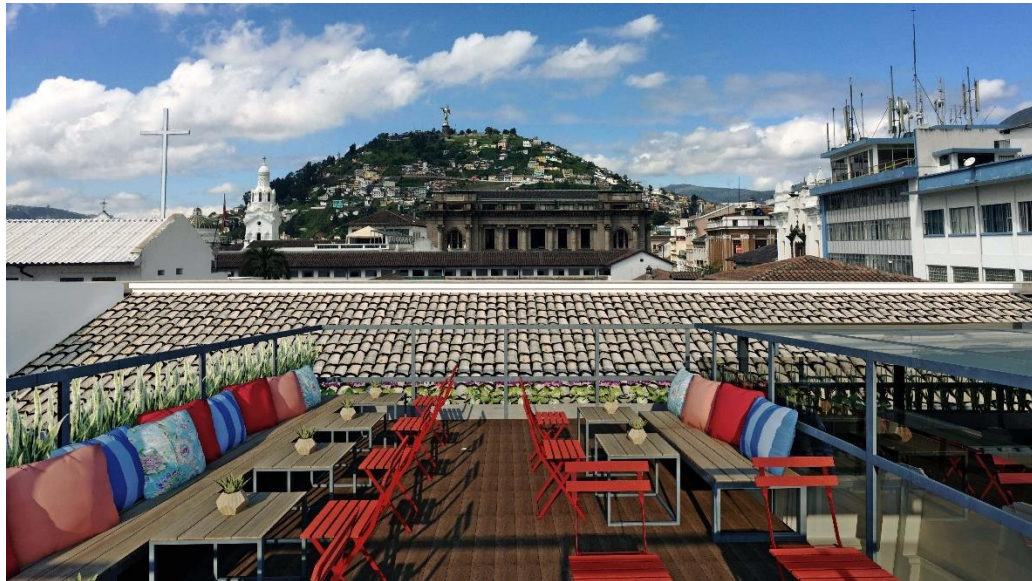


Figura 15 Servicio de entretenimiento del Hotel Boutique Casa Carlota Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

4.- Boutique



Figura 16 Boutique del Hotel Boutique Casa Carlota Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

5.- Servicio de turismo



Figura 17 Servicio de turismo del Hotel Boutique Casa Carlota Fuente. (Hotel Carlota, 2016)

6.- Servicio vehicular

7. Servicio de lavandería

8.- Servicio de internet

2.3. Estructura Organizacional

2.3.1. Matriz FODA

Tabla 2

Análisis FODA del Hotel Boutique Casa Carlota

ANALISIS FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		1. Ventaja competitiva debido a la accesibilidad de los precios 2. Excelente buen ambiente laboral entre gerente y empleados 3. Cuenta con habitaciones remodeladas pero a su vez coloniales 4. Variedad de servicios 5. Atención personal y profesional por parte del hotel, ya que su personal se encuentra capacitado
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
1. Llegada de turistas extranjeros a Quito 2. Excelente servicio por lo cual a generado preferencia y fidelidad por parte de los clientes 3. Posibilidad de expansión en sectores turisticos por todo el país 4. Ubicación ideal para visitar el centro de quito	<ul style="list-style-type: none"> •Uso de internet como redes sociales para indicar el excelente servicio del hotel •Crear diferentes actividades que sean de agrado del cliente •Utilizar la ubicación para atraer más turistas 	<ul style="list-style-type: none"> •Ampliación del area de restaurante •Aprovechar las debilidades de la competencia ya que puede ser una gran oportunidad para el hotel •Implementar nueva publicidad y estrategias que obtengan más clientes
AMENAZA	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
1. Crisis que no pueden ser solucionados, como economicos, ambientales, legales, etc. 2. Demasiada demanda	<ul style="list-style-type: none"> •Precios mas bajos •Capacitar cada cierto periodo al personal para actuar en caso de una crisis dentro del hotel 	<ul style="list-style-type: none"> •Estudiar a la competencia para igualarlo o mejorar •Ofrecer servicios que otros hoteles no lo ofrecen

Nota: Elaboración propia

2.3.2. Funciones del personal

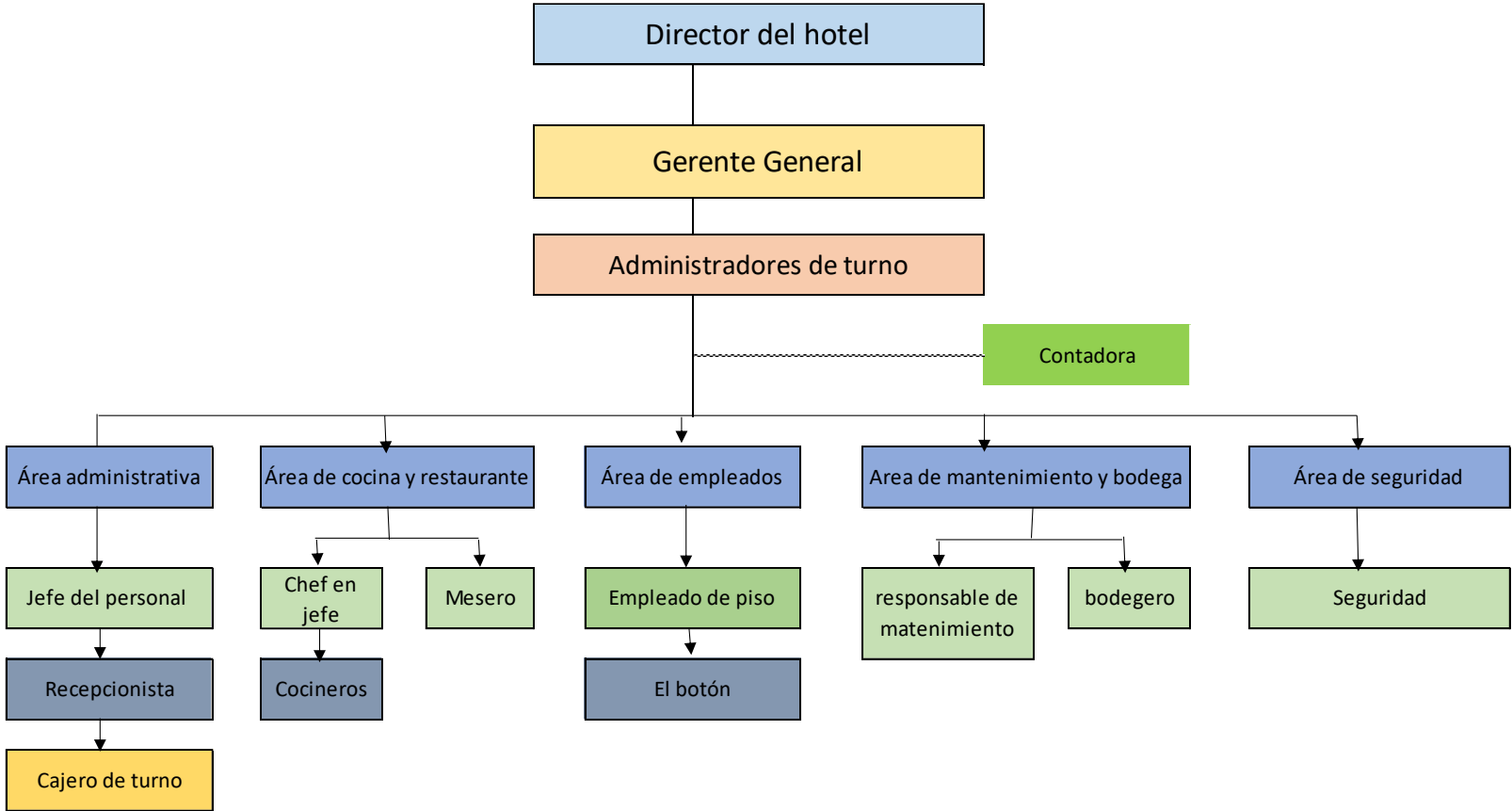


Figura 18 Estructura Organizacional
Fuente: Elaboración propia

Dentro de las funciones del personal se encuentra:

Director y gerente general

El presidente que es el propietario del hotel y que se encarga de verificar que todo esté en orden y al día, y cuando existe alguna novedad de inmediato toma una decisión conjunta con el gerente general, luego le sigue el gerente general que cumple las mismas funciones del presidente.

Administrador de turno

Los administradores de turno, el hotel cuenta con 2 administradores que son los que se encargan de revisar todo lo que sucede al hotel, verifican cuantos clientes están hospedados y cuantos dejaron el hotel, verifican la hora de entrada, salida de los trabajadores y que cumplan con sus horarios, son responsables de la capacitación del trabajador y en caso de que el gerente general no se encuentre ellos asumen la responsabilidad del hotel y toman las decisiones en caso de alguna novedad.

Recepcionista

Los recepcionistas se encargan de hacer las reservaciones de las habitaciones de los clientes juntamente con la hora y día de llega y la respectiva salida del hotel de los huéspedes, también trabajan conjuntamente con el cajero.

Cajero

El cajero se encarga de recibir pagos en tarjetas de créditos o efectivo como a su vez ingresar las transacciones en el sistema interno del hotel, pero después reportarlo a la contadora en caso de alguna novedad reportar a gerencia como administradores.

Jefe de cocina

El jefe de cocina junto con los cocineros son los encargados de escoger el menú para los huéspedes, de brindar alimentos saludables y de calidad que sean de agrado del huésped, otra de las funciones del jefe de cocina es que se encarga de la compra de víveres para el día a día bajo la supervisión del administrador.

Meseros

La función del mesero es de servir la carta y recomendaciones del chef como también los platos y bebidas que solicite el cliente.

El botón

El botón se encarga de recibir el equipaje y transportar a las habitaciones tanto de entrada como salida del huésped.

Empleados de piso

Los empleados de piso su función específica es mantener las habitaciones limpias y de asegurarse de que exista en cada habitación útiles de limpieza, existen otros empleados de limpieza que se encarga de que el resto del hotel como restaurante, espacios abiertos, terraza, etc., estén totalmente limpios.

Mantenimiento

Responsable de mantenimiento se encarga de verificar que las instalaciones estén totalmente en orden como revisión de tuberías, cañerías, electricidad, camas de seguridad, entre otros.

Bodeguero

El bodeguero es la persona que resguarda los inventarios del hotel, una de sus obligaciones es avisar al administrador de cuál es la movilidad del inventario como también llevar el registro pertinente de los que entra y sale de bodega, para luego darse a conocer a la contadora.

Personal de Seguridad

El hotel cuenta con puertas de seguridad y cámaras de vigilancia, pero también cuenta con una persona de seguridad que se encarga de toda la seguridad del hotel, como revisión de cámaras, entre otros.

Los empleados externos del hotel son el contador y taxistas, la gerente general junto con el presidente contratan a la contadora en ciertos periodos para que lleve contabilidad, ella se encarga de verificar todas las cuentas, ingresos como gastos, también los inventarios del hotel como también sus declaraciones, su obligación es que cada documento que ella emita queda bajo la responsabilidad de la gerente general como del presidente y en caso de alguna novedad dar aviso al gerente; como el hotel ofrece servicio de transporte los taxistas son llamados por la recepcionista para que den el servicio a los huéspedes recién llegados como también a su regreso.

CAPITULO III:

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL COSO II

La siguiente propuesta del sistema de control interno debe abarcar todos los aspectos que se mencionan en el COSO II, ya no solo conlleva en el reconocimiento de riesgos como también la elaboración de planes de contingencias con la finalidad de poder cumplir con todos los objetivos establecidos anteriormente, a su vez mejorando los procedimientos internos del hotel.

Por lo tanto, es preciso analizar los factores internos y externos que rodean al hotel para establecer un plan de acción que beneficie al hotel.

3.1. Ambiente Interno

3.1.1. Misión

Generar soluciones integrales a la creciente demanda de control y prevención de riesgos en hoteles que se encuentran en el centro histórico en la ciudad de Quito para que puedan ofrecer variedad en sus servicios hoteleros, salvaguardando la integralidad física y emocional tanto empleadores como clientes.

3.1.2. Visión

Dentro de 20 años lograr ser uno de los mejores hoteles del centro de la ciudad de Quito que pueda ofrecer un servicio de calidad, en cuanto a control y prevención de riesgos. Ofreciendo tranquilidad absoluta a todos sus proveedores, empleados, clientes tanto nacionales como extranjeros, etc., para poder convertirse en uno de los puntos más importante y concurridos por todos los turistas, al igual que el ofrecimiento del mejor servicio que exista en el país.

3.2. Establecimiento de objetivos

3.2.1. Objetivo General

Obtener mayor participación tanto de empleados como clientes en ámbitos tanto internos como externos utilizando estrategias de riesgos, mediante acciones de capacitación ante los posibles riesgos que se pueden presentar y su debido plan de contingencia cuando sea momento de actuar.

3.2.2. Objetivos Específico

Reforzar, supervisar y mejorar constantemente los diversos componentes del COSO II dentro del Hotel, que son los siguientes:

1. Identificar el ambiente del control interno y externo del hotel
2. Establecer los posibles riesgos presentados
3. Crear medidas preventivas para cada una de los riesgos
4. Supervisión y evaluación periódica al control interno y externo como también sus riesgos y sus planes de contingencia
5. Reforzar las medidas preventivas en caso de ser requerida

3.2.3. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que el Hotel Carlota debe identificar son:

- Adquirir un servicio de excelente calidad, ya que los clientes al querer conocer un nuevo país buscan la mejor hospitalidad y una experiencia única durante su viaje.
- Impulsar y brindar la gastronomía ecuatoriana para los clientes extranjeros.
- Promover el cuidado del medio ambiente, es decir el ahorro de servicios básicos como también el uso de materiales ecológicos y reciclados.
- Llegar a ser parte de uno de los hoteles líderes en la industria hotelera que se encuentran en el Centro histórico de Quito.
- Gracias a su boutique que se sitúa dentro del hotel puede brindar productos 100% ecuatorianos es decir impulsar productos ecuatorianos que a su vez sean beneficiosos para el medio ambiente.
- Ser la preferencia de los clientes, es decir, el hotel promociona diferentes servicios por medio del internet y a si mismo poder ofrecer precios cómodos que el cliente este satisfecho.
- Contar con excelentes protocolos de controles internos y externos como también de riesgos con sus planes de contingencia de calidad.
- Capacitación en cada cierto periodo tanto de los administradores como empleados del hotel y optimizar el servicio del hotel.

3.2.4. Objetivos relacionados

- Operativos: los objetivos principales para el hotel es ofrecer un servicio de calidad como también ofrecer seguridad desde que se toma el servicio hasta fin de servicio ya que lo principal es llenar todas las demandas que exige el cliente.
- De información: Un control muy importante es la veracidad de la información financiera tanto externa como interna que presenta el hotel ya que si no existe una extensa verificación puede ocasionar graves problemas para la economía de la empresa.
- De cumplimiento: Otro de los objetivos bien establecidos es que el hotel debe regirse a la ley establecida por el ministerio del turismo como por ejemplo pagos de impuestos, pago de multas, etc., como también las leyes de seguridad. En la

actualidad el hotel debe contar con estrictos protocolos de seguridad debido a la situación actual que atraviesa el mundo.

3.2.5. Importancia

Los riesgos laborales siempre están presentes en toda empresa que se denomina grande, mediana o pequeña, de los cuales también ocurren en hoteles. Es por eso que es importante identificarlos para luego implementar medidas de control para así reducir su riesgo o eliminarlas. La dirección administrativa del hotel Carlota debe evaluar una serie de elementos internos como externos para identificar los riesgos y saber eliminarlos o disminuir su nivel de riesgo.

3.3. Identificación de eventos (riesgos)

3.3.1. Técnicas de identificación

En la actualidad existen un sin número de técnicas que ayuden con la identificación de riesgos de las cuales considero el hotel puede tomar en cuenta:

Tabla 3*Técnica de identificación para el Hotel Carlota*

CLASICOS	CUESTONARIO Y ENCUESTAS	Esta tecnica es muy utilizada ya que como lo indica se procede a realizar varias preguntas, con el objetivo de determinar los riesgos o amenazas que perciben los empleados en su entorno de trabajo
	ENTREVISTAS	Como lo indica es importante que tanto la administracion del hotel como los empleados tengan una entrevista para exponer y discutir ciertos riesgos que le preocupan
ANALITICOS	ANALISIS INTERNOS	Este metodo ayuda buscar hechos y evidencias que aporten con la identificacion de riesgos que se encuentren dentro del hotel
	ANALISIS EXTERNOS	Ayuda con la busqueda de hechos y evidencias que se identifican externamente del hotel
CREATIVOS	TALLERES DE TRABAJO	Es importante la reunion de empleados de diversas funciones o areas del hotel, con el objetivo de identificar riesgos para poder evaluar su impacto y como afecta a sus empleados

Nota: Elaboración propia

Como se menciona en la Tabla 3 en la actualidad se ha dado paso para la creación de nuevas técnicas de identificación de riesgos que han podido aportar positivamente a las empresas como, por ejemplo: análisis del flujo de procesos, inventarios de eventos, seguimiento de eventos, entre otros.

3.3.2. Fuentes de identificación de los riesgos

Una manera que ayude a facilitar la identificación de los riesgos es realizar entrevistas a administradores del hotel, empleados, clientes, proveedores; pero también existe la posibilidad de riesgos en leyes y regulaciones que rigen en el país como también sistemáticos, es decir, el sistema no sea seguro y la información ingresada no se totalmente verídica y confiable. También un elemento que puede generar riesgos es la localidad en la que se encuentra debido a que el hotel se encuentra en una zona más histórica de la ciudad existe la posibilidad de tener más competencia directa.

3.3.3. Clasificación

Dentro de los factores indicados se muestra varios elementos a considerar que potencialmente puede existir riesgos que traigan un impacto al hotel.

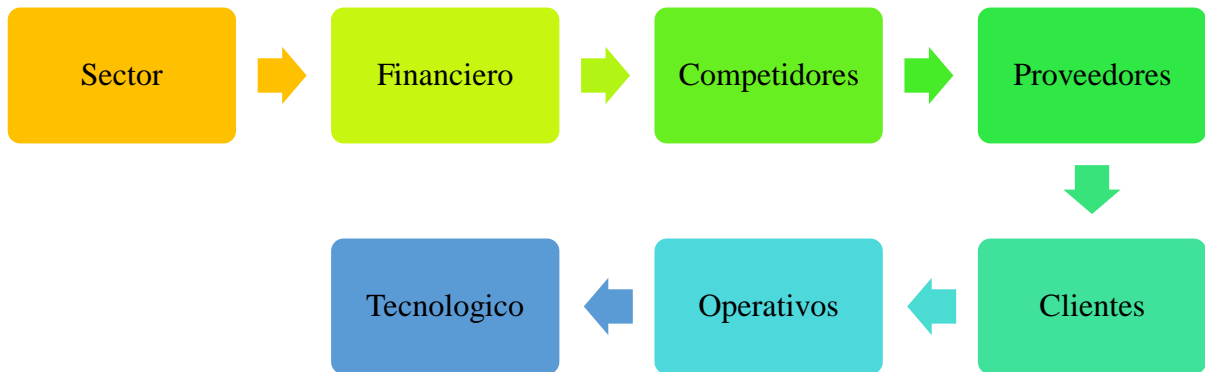


Figura 19 Clasificación de identificación de riesgos.

Fuente: Propia

- **Sector**

Debido a la localidad en la que se encuentra el hotel, existe la competitividad directa de hoteles que ya son conocidos en la zona Centro de Quito. También la constante exposición tanto trabajadores como clientes hacia la delincuencia e inseguridad que se encuentra cerca de la zona que puede traer poca confiabilidad por ambas partes.

- **Operativos**

En los riesgos operativos pueden existir varios factores como la poca publicidad hacia los servicios que no soy para nada atractivos para el cliente, así mismo el elevado costeo que puede generarse en los ingresos como gastos. Pero también algo importante de considerarse es el poco control que puede existir.

Un ejemplo claro de poco control es el ingreso falso de información u omisión por parte del cliente para obtener todos los beneficios del servicio; otro ejemplo

de poco control es la sustracción de inventario por parte de clientes como también de sus empleados. Lo que genera pérdidas.

- **Tecnológicos**

Dado los acontecimientos actuales, los hoteles se han visto obligados a realizar muchos cambios en cuanto a sus estrategias y más en sus servicios hacía el cliente, un cambio que se está implementado es la super digitalización dentro del turismo.

Esta nueva estrategia consta de que tanto recepcionista como cliente se comuniquen por medio de una pantalla para que así salvaguardar ambas partes y evitar el contacto tradicional entre empleados y clientes, a su vez por medio de su celular y de varias apps, el turista tendría toda la información que necesita como por ejemplo servicios que ofrecen a su alrededor, mapas de la localidad, restaurantes, normas de seguridad entre otros., de una manera más fácil y cómoda. También existe la implementación inteligencia artificial y biométrica dentro de un hotel, es pocas palabras un hotel inteligente y moderno.

Pero lastimosamente la super digitalización para el turismo dentro del Ecuador todavía está lejos de ser posible debido a que estas nuevas ideas están comenzando y buscando implementarse en otros países como España que buscan avanzar en cuanto al turismo; para estas nuevas estrategias llegar a Latinoamérica y más para Ecuador realizar estos cambios aún falta mucho de los cuales representa un riesgo.

Otros riesgos es el escaso nivel de formación tecnológico por parte de los empleados, como también la poca confiabilidad de información y registros contables que maneja el hotel.

- **Competidores**

Aparición de nuevos competidores directos dentro del mercado turístico, ofreciendo servicios más eficaces y modernos que sean de agrado para los turistas.

- **Proveedores**

Escases de proveedores que eviten el cumplimiento de tiempo en cuanto a sus órdenes de los cuales el hotel trabaje ineficazmente.

- **Clientes**

Hoy en día existen diferentes clientes que buscan un servicio que cumpla con su demanda, es por eso que un riesgo a considerar es la pérdida de clientes fiables o la poca obtención de clientes nuevos que genere una gran falta de fidelidad.

- **Financiero**

Registros de que existe más gastos que ingresos, así mismo que toda la información histórica contable sea poca confiable de los cuales pueden generar un problema.

Carencia de auditorías y de informes que indican la situación actual del hotel.

3.3.4. Herramientas y técnicas

Existen varias técnicas de las cuales se puede tomar en cuenta:

- **Revisión de documentación:** La revisión se lo realiza cada cierto periodo de cada año para identificar posibles riesgos.
- **Lista de verificación:** Se puede basar en información histórica.
- **Técnicas de diagramación:** Como Ishikawa, diagrama de flujo o sistemas, entre otras.
- **Análisis DAFO:** establecer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

- Estrategias de hipótesis: Crear diferentes escenarios hipotéticos que el riesgo puede ocasionar.
- Opinión de profesionales expertos en riesgos.

3.4. Evaluación de Riesgos

Como se indicó anteriormente los riesgos siempre estarán presentes en una empresa por lo cual es de mayor importancia saber evaluarlos; la administración tiene la obligación de identificarlos para luego evaluarlos y clasificarlos de menor a mayor importante o en la que podría generar mayor impacto en el negocio.

Se evaluarán a través de un mapa de clasificación en la que reflejara de acuerdo a sus colores; es decir se explicara que el color rojo es lo más extremo y que representa un riesgo muy alto para el hotel; luego establecerá el color alto, moderado y bajo en la que determina que el riesgo tiene una probabilidad muy baja dentro del hotel. Dentro de este mapa de clasificación se tomarán ciertos factores importante como la probabilidad de ocurrencia e impacto.

Un ejemplo claro es la figura 20 que indica detalladamente el mapa de clasificación en la que se puede basar el hotel.

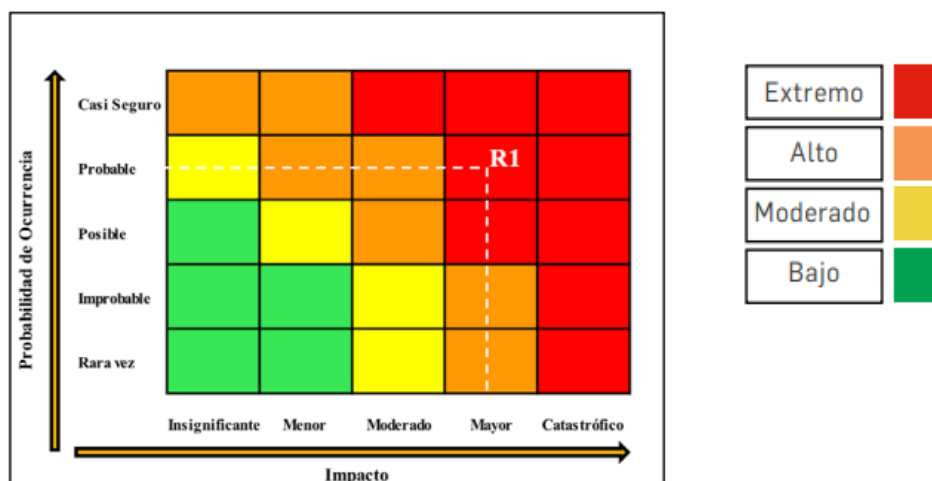


Figura 20 Evaluación de riesgos
Fuente: (Instituto de Auditores Internos COSO ERM, 2017)

Siendo de gran importancia evaluar su probabilidad a su vez su ocurrencia y en el gran impacto que este riesgo puede generar tanto interno como externo.

Otro punto a es fundamental es la correcta clasificación de los riesgos ya sea individualmente o por la creación de grupos o categorías a través de métodos cuantitativos y cualitativos que ayuden a obtener aspectos positivos o negativos.

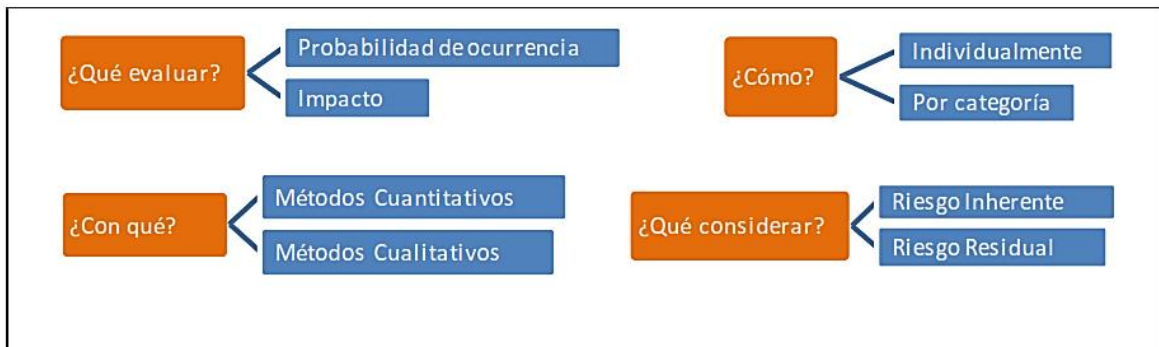


Figura 21 Riesgos
Fuente: Evaluación de Riesgos de COSO II

3.4.1. Importancia

La importancia sobre la estimación de riesgos es poder determinar con profundidad de los riesgos como su probabilidad e impacto en el Hotel para así poder priorizarlos para la correcta toma de decisiones en cuanto a su control y evaluación.

3.4.2. Factores para la evaluación de riesgos.

Para comenzar el Hotel debe crear políticas e instrucciones, que a su vez formen límites y autorizaciones al igual que personal de supervisión que ayuden a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo como también en su impacto en el hotel.

3.4.2.1. Probabilidad e impacto.

Una vez establecida el riesgo y la evaluación, se debe proceder a la identificación de probabilidad e impacto. Es decir, si el riesgo es clasificado como baja o que su efecto es menor (poco significado) no es de mayor inquietud. Pero si el riesgo es clasificado como alto y que su efecto en el hotel es mayor y genera un impacto muy significativo las personas encargadas deben analizarla con mayor profundidad.

Se considera la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Esta puede ser medida con criterios de frecuencia

Para el criterio de FRECUENCIA se analizará partiendo desde un antecedente a lo que se refiere a la numeración de riesgos que han ido ocurriendo repetidamente durante un determinado periodo dentro del hotel. Una vez evaluado su nivel de frecuencia se evaluará su nivel de impacto, frecuencia y se determinará su nivel de color, entre otros.

Tabla 4
Criterios para calificar la probabilidad

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año.
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.
2	Improbable	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.
1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales).	No se ha presentado en los últimos 5 años.

Nota: Elaboración propia

El alto mando del hotel deberá analizar y calificar los riesgos a partir de los resultados identificados en la fase de descripción del riesgo. Representa el nivel de afectación que podría tener la empresa de acuerdo al hallazgo que se ha identificado, se escoge el valor entre 1 y 10 siendo 1 el menor impacto y 10 el mayor impacto

NIVEL DE IMPACTO			DESCRIPCIÓN
Catastrófico	+	10	Los hallazgos identificados representa una grave pérdida, de difícil recuperación los mismos que si no son tomados los debidos correctivos a tiempo, terminará liquidando a la empresa
	-	9	
Crítico	+	8	Los hallazgos encontrados representa debilidad en los procesos que viene manejando la empresa, los mismos que afectan directamente al funcionamiento normal de la empresa con altas pérdidas financieras.
	-	7	
Moderado	+	6	Los hallazgos encontrados representa una debilidad modera en los procesos que maneja la empresa lo que que provoca una perdida financiera moderada.
	-	5	
Menor	+	4	Los hallazgos encontrados representan una debilidad menor en los procesos que maneja la empresa y con poco perdida financiera.
	-	3	
Insignificante	+	2	Los hallazgos encontrados tienen muy poco repercusión en los procesos que maneja la empresa.
	-	1	

Figura 22 Nivel de Impacto

Fuente: SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

3.4.2.2. Mapa de presentación de niveles de riesgos con código de color

Para ayudar a comprender el impacto del riesgo en el hotel es importante determinar por colores diferentes su nivel de importante.

	Tema	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto
A	Compensación	La insatisfacción de los empleados con la compensación recibida conduce a un mayor índice de rotación de la plantilla.	Posible	Moderado
B	Reconocimiento	Los empleados no se sienten reconocidos, lo que supone una menor concentración en las tareas y tasas superiores de error.	Improbable	Leve
C	Plantilla infra-dimensionada	Los empleados están utilizados en exceso y hacen un número considerable de horas extras. Los empleados se marchan a trabajar a otras organizaciones con un mejor equilibrio entre la vida profesional y la personal.	Probable	Moderado
D	Demografía	El cambio en la composición demográfica del grupo de empleados provoca una mayor rotación.	Prácticamente seguro	Moderado
E	Mercado de Trabajo	Aumento de la demanda de empleados de la empresa por parte de empresas de contratación.	Improbable	Moderado
F	Evaluación del Rendimiento	La insatisfacción de los empleados con las medidas y procesos de evaluación de los rendimientos provoca un descenso de la motivación y la pérdida de personas que se van a empresas percibidas como preferidas	Posible	Moderado
G	Comunicación	Una comunicación ineficiente entre los empleados y la Dirección provoca la aparición de mensajes contradictorios y la búsqueda de un empleo alternativo.	Posible	Moderado
H	Seguridad en el puesto de trabajo	Un puesto de trabajo inseguro provoca lesiones en los empleados y renuncias por parte de los afectados como también de otros empleados preocupados por los problemas de seguridad.	Improbable	Grave
I	Desarrollo de carrera	Los empleados perciben un control limitado sobre el desarrollo de su carrera, lo que provoca una mayor rotación.	Posible	Moderado
J	Diversidad del trabajo	La insatisfacción de los empleados con el grado de variación del trabajo provoca un comportamiento rutinario, mayor número de errores en procesos claves y la búsqueda de oportunidades de trabajo más interesantes fuera de la empresa.	Posible	Moderado

Figura 23 Mapa de presentación de niveles de riesgo con un código de color
Fuente. Informe COSO II

Como se mencionó anteriormente en la figura 20 y se indica en la Figura 23 se puede observar una serie de riesgos muy significativos de los cuales son clasificados en color rojo que significa una probabilidad e impacto muy alto.

Para el color amarillo significa que tiene una probabilidad e impacto medio, es decir que no es demasiado alto pero que a su vez no significa que su riesgo sea bajo de los cuales

debe estar en evaluación, y por último tenemos el color verde que significa su probabilidad e impacto es baja y que no necesita mayor evaluación.

3.4.3. Riesgo Aceptado

Se considera de mayor importancia que cada empresa conozca los riesgos que pueden presentarse en el negocio y si está dispuesto a aceptarlo. Para la administración del Hotel Carlota debe hacerse una pregunta de mayor importancia que es ¿Qué riesgos está dispuesto asumir y cuáles no? Por ejemplo, riesgos de seguridad que ocurren dentro del hotel, riesgos higiénicos, riesgos tecnológicos, entre otros, así mismo debe considerar debe discutir si el hotel puede soportar los riesgos identificados y aceptados

Algunas empresas tienen sus riesgos escritos pero otras empresas indican sus riesgos aceptados en mapas de riesgos. Para este caso es ventajoso que el hotel tome sus riesgos aceptados en mapas, ya que será entendido por parte de los empleados.

Como a continuación se detalla:

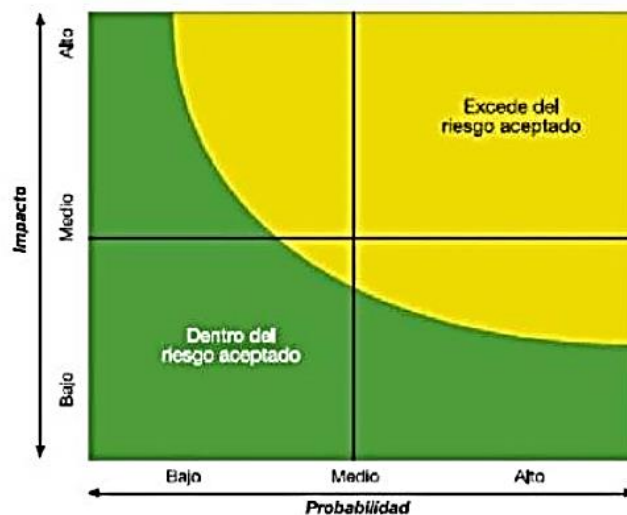


Figura 24 Formación del Riesgo Aceptado
Fuente: Vásquez, 2019

Como se puede analizar en la figura 24 de la formación del riesgo aceptado; se puede ver que al momento de identificar el riesgo es fundamental identificar su impacto ya sea bajo, mediano, alto al igual que su probabilidad y determinar si está dentro de la aceptación del riesgo o establecer si el riesgo excede de su aceptación.

3.5. Respuesta al Riesgo

3.5.1. Importancia

La administración del hotel una vez analizada y determinada los posibles riesgos, establecerá las respuestas a los riesgos según su nivel de impacto. Es importante tomar en cuenta que al momento de determinar las respuestas se busca evitar, reducir, aceptar o eliminar las amenazas de los riesgos.

3.5.2. Planificar la respuesta al riesgo.

Como su nombre lo indica la planificación para la respuesta al riesgo comienza en desarrollar procesos y técnicas eficaces que pueda permitir en disminuir las amenazas de los riesgos y el gran impacto que esté puede generar, de una manera beneficiosa.

Considero que este proceso es el más importante dentro de esta propuesta de control interno, ya que a partir de esta fase la administración comenzara a tener su primera toma de decisiones acerca a sus respuestas sobre los riesgos y sus planes de contingencia.

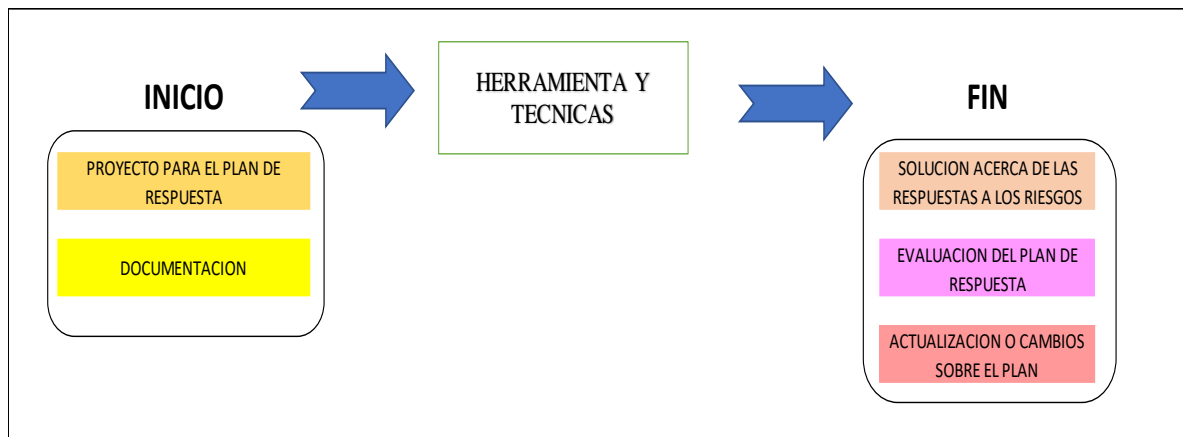


Figura 25 Mapa de presentación de planificación para la respuesta a los riesgos
Fuente: María José Apolo

3.5.2.1. Inicio del Plan de respuesta a los riesgos

Como se observa en la figura 25 los elementos principales que se debe considerar para el inicio del plan de respuesta son:

1. Proyecto para el plan de respuesta

Como su nombre lo menciona, los componentes principales a considerar en el plan de respuesta es tener un plan de gestión de recursos a si mismo tener un plan de gestión de todos los riesgos identificados.

2. Documentación

Es importante para comenzar una planeación tener documentación verídica y actualiza del hotel, como a continuación:

- Informes de identificación de todos riesgos tanto internos como externos
- Informes de probabilidad y ocurrencia del riesgo.

- Informes sobre evaluación realizada; dando como resultado su clasificación en mayor impacto y menos impacto.

También se debe analizar el cronograma de días que tomara instaurar el proyecto, como también las personas asignadas para la realización de este, así mismo el uso de recursos.

3.5.2.2. Herramientas y Técnicas

En la metodología de evaluación se empleó una serie de combinaciones de técnicas tanto cualitativas y cuantitativas con el objetivo de análisis los riesgos:

Tabla 5
Descripción de técnicas de evaluación

Uso de técnicas cualitativas	Uso de técnicas cuantitativas
<ul style="list-style-type: none"> • Para riesgos no cuantificables • Cuando los datos de evaluación cuantitativa son insuficientes poco creíble • Su obtención y análisis es costosa 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades más complejas y sofisticadas • Aportan más precisión • Complementa las técnicas cualitativas

Nota: Elaboración propia

Una vez iniciada el proyecto, se comenzará con la planeación para la respuesta a los riesgos para esto se tomará una serie de herramientas y técnicas que aporten beneficiosamente al plan.

- Recolección de datos ya sea por Encuestas y entrevistas: Los datos recogidos ayudara para su respectivo análisis estadístico para determinar su grado de eficiencia.

Para el desarrollo de las encuestas se empleará una escala de medición ordinal de acuerdo a una serie de eventos que permitan describir un nivel de importancia, posiblemente con varios factores como por ejemplo del tipo alta, media o baja o bien clasificados a lo largo de una escala.

- Análisis por medio del método del árbol de decisiones: Este método consiste en describir a cada una de las decisiones tomadas para luego analizar sus posibles alternativas.
- Simulación: Para obtener una mejor respuesta a los riesgos es recomendable implementar una simulación por un periodo corto de las cuales permita determinar si la planeación es satisfactoria o si requiere de un cambio.
- Opinión de expertos como por ejemplo auditores externos que pueden complementar su opinión o sugerencias hacia los controles internos.

3.5.2.3. Fin e implementación de la planificación para la respuesta a los riesgos

Una vez analizada y determinada las decisiones se procederá al informe final que indicara las soluciones que ayuden con su plan de respuesta a los riesgos, pero este informe no será de manera permanente ya que deberá ser evaluada por cierto periodo de cada año por parte de las personas encargadas, para que establezcan si disminuye la amenaza de los riesgos en el hotel o si existe algún cambio que se requiera.

3.5.3. Riesgos

3.5.3.1. Planificación

Durante el proceso de planificación existe la posibilidad de que no se desarrolle satisfactoriamente o que exista inconvenientes que ocasionen muchos inconvenientes de los cuales tiene muchas consecuencias negativas al hotel. Es por eso que cuando se planea

un plan se debe analizar y considerar todas las posibilidades existentes tanto positivas como negativas, con el fin de tener varios planes de contingencia.

3.5.3.2. Recursos

Los recursos que pueden presentar inconvenientes para el plan son los recursos presupuestarios, es decir, cuando se inicia un plan debe existir un presupuesto de por medio para que se logre realizar, pero existe la posibilidad de que los fondos cambian, lo más recomendable es que la persona encargada sepa tomar decisiones eficientes con el costeo establecido.

También otro de los recursos que se puede modificar es recursos humanos lo que significa que cuando el personal que comienza con el plan no necesariamente la termine, y si existe nuevo personal incorporándose al proyecto en marcha existe el riesgo de una ligera ineficiencia y productividad.

3.5.3.3. Tecnológicos

Dentro de este factor es importante la posibilidad de ocurrencia de riesgos que puedan afectar la totalidad o parte de la infraestructura tecnológica de la entidad.

Un ejemplo claro es la utilización de software mal ejecutado, también poco verídicos o con poca seguridad lo que significa un retraso muy importante en el proyecto.

3.6. Información y Comunicación

“La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe

producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad” (Becerra Paguay, Espinoza Béltran, & Sulca Córdova, 2016, p. 24).

Es por eso que este procedimiento del control interno es esencial ya que lo que se busca es determinar, evaluar los riesgos aceptados para la respectiva toma de decisiones. Es fundamental que exista una buena comunicación tanto internamente como externamente en todos los niveles organizacionales del hotel. A si mismo la información debe ser clara y verídica; realizada con personal externo del hotel para poner en conocimiento a los administradores del hotel.

El objetivo principal es poder cumplir con las funciones y responsabilidades de la empresa, pero algo muy importante de considerar es que cada informe se emite con las únicas necesidades de cada empresa. Sin dejar a un lado los recursos que debe existir en la empresa.

Un ejemplo de información para el hotel son los controles contables, es decir, los estados financieros, declaraciones tanto de IVA como Impuesto a la renta, que indican la situación económica del hotel y que sus propietarios como administradores deben analizar para posteriormente tomar las respectivas decisiones. Dentro de este proceso de información lo puede realizar el contador debido que puede proporcionar la información necesaria de la situación económica del hotel, pero algo a considerar es que no todo se define con los estados ya que al final la decisión puede ser errónea.

Para la comunicación del hotel tanto interno como externo debe ser de calidad ya que se informa todas sus responsabilidades y obligaciones tanto de empleados como administradores, pero también la excelente comunicación hacia sus clientes, proveedores, entre otro.

Dentro del hotel Carlota, se maneja información y comunicación tanto de manera interna como externa, la empresa maneja su comunicación de manera ascendente ya que provee de retroalimentación no tan solo de manejo de procesos sino también es importante el clima laboral, así también la comunicación descendente ya que dentro de la empresa se maneja un nivel jerárquico, encabezando el Gerente General por ser el de mayor jerarquía

terminando en los colaboradores de los niveles subordinados. Dentro del proceso de comunicación del hotel sería la contadora ya que es la encargada de emitir los informes contables y que tiene como obligación entregarles a los administradores del hotel, como también a su respectiva opinión ya que su opinión profesional puede ser importante y útil.

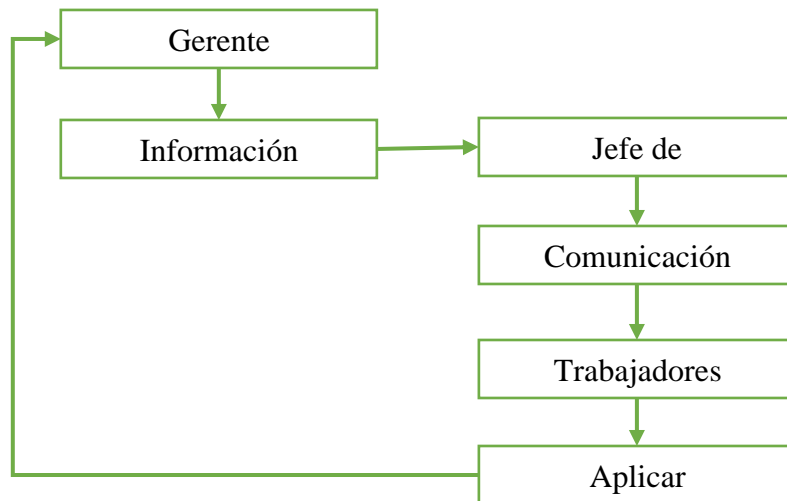


Figura 26 Niveles de Comunicación
Fuente: Propia

Tabla 6*Matriz de información y comunicación interna y externa*

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA		
Comunicación organizacional		
Objetivo	Mecanismos de Implementación	Medio de Evaluación
Capacitación en todos los niveles jerárquicos	Las capacitaciones se desarrollarán constantemente (trimestral), se abarcarán temas sobre manejo de procesos e importancia del clima laboral	Resultados de los programas de capacitaciones mediante una evaluación.
Reuniones	Las reuniones se desarrollarán con el personal administrativo de manera mensual primer lunes de cada mes	Análisis de reportes de compras y ventas mensuales.
Crear Cultura Organizacional		
Cartelera de Información Manuales Redes Sociales	Desarrollar el sentimiento de pertenencia de la empresa, que los colaboradores se sientan parte de la empresa abriendo vías de comunicación.	Aplicación de pruebas de conocimiento a los colaboradores.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA		
Soporte Comunicación		
Correo Electrónico reservas@carlota.ec	Los correos electrónicos del hotel estarán en funcionamiento para facilitar la comunicación entre colaboradores, clientes, proveedores, se podrán utilizar para reservaciones y otros servicios	Numero de correos enviados y recibidos
Página de Facebook http://www.facebook.com/HotelCarlotaQuito/?fref=ts	El fan Page se actualizará constantemente de modo que se compartirá información sobre el hotel, Promociones en estadias y	Número de seguidores de la página. Monitoreo de las actividades diarias de la red social.

	disponibilidad para contar con mayor interacción con los clientes internos y externos.	
Página web https://www.carlota.ec/	Nuestra página web será actualizada constantemente, en base a la información de la empresa, los diferentes productos existentes en la empresa con sus respectivos precios y promociones.	Estadística de visitas a la página.

Nota: Elaboración propia

3.7. Supervisión y Monitoreo

Para la supervisión y monitoreo es la finalización de este proceso para lo cual, dentro del Hotel Carlota, se supervisará y monitoreará tanto sus eficiencias como sus carencias en cuanto a su sistema de control interno de manera oportuna para que posteriormente se emitiera un informe comunicando directamente al gerente general y presidente del hotel para que así se tome su respectiva toma de decisiones; dicha supervisión y monitoreo se realizara cada cierto periodo.

Si dicho informe de supervisión se llega a recomendar la modificación de ciertos riesgos o su plan de contingencia presenta varias carencias en cuanto a su prevención de amenazas, la administración del hotel deberá analizarlo y modificarlo inmediatamente para llegar a cumplir en sus objetivos de prevención de riesgos.

Un claro ejemplo, si se llega a tomar la decisión de que el proceso de supervisión y monitoreo requiere de modificaciones se tomara en cuenta ciertos procesos que ayudaran a mitigar los riesgos.

1. **Cambios de plan de contingencia:** Para este primer proceso que consta en el cambio de plan de contingencia de los riesgos se tomara como base los reportes arrojados de los riesgos. Si se determinó que dicho plan de contingencia arroja aun varias carencias, se analizara para poder determinar cómo se puede mejorar. Una vez determinado dicha mejora se procederá al siguiente proceso.
2. **Gestionar el plan de acción:** Como su nombre lo indica se busca una serie de soluciones que aporten eficientemente con el plan de contingencia de dichos riesgos.
3. **Evaluación:** Para este proceso una vez gestionado su plan de acción, entrara el proceso de evaluación del nuevo o mejora plan de contingencia, es de mayor importancia que este proceso este tanto en periodo de prueba como en constante evaluación ya que se determinara si el objetivo deseado llego a la meta o si vuelve a un análisis para su respectiva mejora.
4. **Identificar nuevos riesgos:** Es importante que tanto la administración del hotel como los directores busquen nuevos riesgos que aparecen el día a día en hotel para luego iniciar con el proceso de control interno sobre ese riesgo.
5. **Cierre de riesgos:** Como lo indica su nombre si tanto los riesgos como sus planes de contingencia son beneficios para el hotel y a si mismo ya no representa una amenaza para el hotel. Se procederá con los cierres de identificación de los riesgos. De los cuales como se hace hincapié anteriormente deben ser evaluados cada cierto periodo y si presenta alguna novedad iniciar con el proceso de mejora o eliminación.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con la culminación del presente trabajo de titulación, nos permite plantear las siguientes conclusiones:

- Con las crecientes regulaciones y controles gubernamentales en el sector turístico, es importante que los hoteles implementen un control interno eficiente con los objetivos de poder identificar sus riesgos aceptados, luego crear planes de contingencia que ayuden efectivamente a los riesgos y luego poder evaluarlos en cada cierto periodo para que así se pueda tomar la decisión más efectiva sobre los riesgos y sus planes de contingencia.
- El hotel desde los años que se encuentre ofreciendo sus servicios no cuenta con un antecedente a lo que se refiere al control interno y más sobre la identificación de riesgos por parte del presidente y gerente del hotel
- El hotel no cuenta con políticas en cuanto a la forma de actuar sobre un riesgo y su nivel de impacto dentro del hotel Carlota; su proceder es de una manera informal, oral y no está establecido de manera escrita.
- El personal del hotel como los directores no se encuentran capacitados al 100% de como son los procesos o la forma correcta ante un riesgo; solo se toma la decisión en el momento que se presente el riesgo para consultarlo de manera rápida y poder actuar.
- Actualmente debido a la minoría de personal en el hotel existe un desorden de funciones del personal, de los cuales pierde competitividad en el hotel.

- La contadora es una empleada externa del hotel de los cuales entorpece los procesos del hotel, es decir no son tan supervisados por la contadora ya que su visita al hotel es solo una vez a la semana.
- El hotel pierde confiabilidad de información financiera ya no cuenta con una extensa seguridad en cuanto a su información financiera ya que la mayoría lo maneja su administradora y contadora de los cuales causan un enorme riesgo.
- El bodeguero del hotel se encarga tanto en los ingresos como salidas del inventario y su respectivo registro de los cuales no son auditados periódicamente por un supervisor o la administradora del hotel.
- Hoy en día los competidores del Hotel Carlota se encuentran presentes en las plataformas de internet para poder llegar con facilidad al cliente tanto nacional como internacional, por tanto, es vital que se tome en cuenta dicha información.

4.2. Recomendaciones

En base a la información obtenida se puede exponer las siguientes recomendaciones:

- La propuesta de control interno basado en el COSO II contiene aspectos sensibles de los cuales deben ser considerados periódicamente, tales como la identificación de los riesgos y su impacto dentro del hotel, evaluaciones de los riesgos, su comunicación y supervisión periódico para que al final no tengan un impacto negativo en cuanto a sus riesgos.
- La propuesta debe ser implementado dentro del hotel de manera oficial y por escrito, por parte del presidente y gerente del hotel con la finalidad de que todos los empleados como también empleados externos tengan conocimientos de la propuesta de control interno.

- Los altos mandos del hotel como también empleados deberán capacitarse en cuanto al tema de los riesgos, un ejemplo muy claro son los cuadros de riesgos, es importante saber el significado de sus colores, en saber sus causas, como detectarlo y lo más importante como manejarlo o como proceder para cuando se presente no exista ningún inconveniente.
- Una vez establecida la estructura organizacional del hotel los empleados deben realizar únicamente sus funciones dentro del hotel para que se evite desordenes en las funciones y no se pierda la competitividad
- Debe existir periódicamente la intervención de auditoras externas que ayudan a determinar si los procesos que se realizan son oportunos; también que la información contable entregada por parte de la cajera como también la información que es supervisada por la contadora y administradora del hotel sean oportunas; con la finalidad de que la información sea segura y verídica.
- También debe existir la supervisión de un personal altamente capacitado y externo para la revisión de inventarios y también la información entregada por parte del bodeguero para así evitar cualquier tipo robo o fraude.
- El hotel deberá actualizar sus procesos en cuanto a sus herramientas tecnológicas, como por ejemplo su VPN, la ciberseguridad, fortalecer las herramientas de comunicación, entre otros. Para que así no solo obtenga una mayor seguridad en cuanto a su información contable, también en sus procesos internos, sino también ofrecer la seguridad y tranquilidad del cliente.
- Una vez que exista un antecedente en cuanto a los procesos de control interno y los planes de contingencia en todos los riesgos ya identificados es importante evaluarlos y supervisarlos periódicamente cada 6 meses; para que así la alta dirección del hotel determine si se continua con los procesos o si se deberá mejorar o eliminar para la eficiencia del hotel.

Bibliografía

- Contraloría general de la república. (14 de 05 de 2016). *Implementación del sistema de control interno en las entidades del estado*. Recuperado el 05 de 05 de 2021, de https://www.unu.edu.pe/cinterno/pdf/Res_contraloria_149_2016.pdf
- Alderete, K., & Abril, D. (2017). *Auditoría integral a la hostería “La andaluza asociados”, del cantón Guano, provincia de Chimborazo, período 2016*. Retrieved from Repositorio ESPOCH:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7963/1/82T00795.pdf>
- Becerra Paguay, E., Espinoza Béltran, V., & Sulca Córdova, G. (2016, Enero). *Control Interno-COSO II*. QUITO. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf>
- Bejarano, D. (2013, septiembre). *Diseño de un plan de capacitación para fortalecer la calidad de los servicios en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Milagro*. Retrieved from Repositorio UNEMI:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/231/3/Dise%c3%bl0%20de%20un%20plan%20de%20capacitaci%c3%b3n%20para%20fortalecer%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%20en%20los%20establecimientos%20de%20Alimentos%20y%20Bebidas%20del%20cant%c3%b3n%20Mi>
- Boza, J., Manjarrez, N., & Vega, L. (2018). *Evaluación multicriterio del control interno en una entidad hotelera*. Retrieved from Revista Espacios:
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/18394813.html>
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda*. Retrieved from Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7351791.pdf>
- Calle, J. (2018, 06 08). *Características de un buen sistema de control interno*. Retrieved 05 05, 2021, from Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>

- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). *Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas*. Retrieved from EUMED:
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cansino, M. (2019, 09 09). *5 características comunes de un sistema de control interno de la empresa*. Retrieved 05 05, 2021, from
<https://www.cuidatudinero.com/13062002/5-caracteristicas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-la-empresa>
- comercio, E. (01 de Julio de 2016). Hotel Carlota, de obsoleto motel a edificación con patrones siglo XXI. *El comercio*.
- Contraloría General del Estado. (18 de diciembre de 2018). *Ley Organica de la Contraloria General del Estado*. Obtenido de
<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/transparencia/2016/LEY%20ORGANICA%20DE%20LA%20CGE.pdf>
- Deloitte. (2016). *Marco de referencia para la implementacion, gestión y control de un adecuado sistema de control interno*. Mexico.
- El Auditor Moderno. (2017). *El informe COSO*. Retrieved from
<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Elizabeth Bertani, M. P. (2014). *Coso I y Coso II una propuesta integrada*. Argentina.
- Gaitan, R. E. (2011). *Control Interno y Fraudes*. Bogota: Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales, análisis de informe de COSO I, II,III*. Bogotá: Imagen editorial.
- Gallegos, K. (2015). *Auditoría operacional a la cooperativa de ahorro y crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba: Provincia de Chimborazo - Periodo 2013*. Retrieved from Repositorio ESPOCH:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5603/1/82T00475.pdf>
- Hotel Carlota. (2016). Obtenido de <https://www.carlota.ec/>
- Hotel Carlota. (2016). *Concepto*. Retrieved from <https://www.carlota.ec/concept-small-luxury-hotel/>

- Huacahuaire, G. (2020). *COSO II ERM*. Retrieved from VSIP: <https://vsip.info/coso-ii-pdf-free.html>
- Instituto de Auditores Internos COSO ERM. (2017).
- Jinsop Gamboa, S. P., & Ysidora, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 490.
- López, A., & Cañizares, M. (2018). *El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago*. Retrieved from SCielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200004
- Lorences, M. (2019). *Control interno contable y su incidencia en la gestión financiera del almacén lorences de la ciudad de babahoyo*. Ambato.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Retrieved from Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Ministerio del Turismo . (27 de Diciembre de 2002). *Ley de Turismo*. Obtenido de <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>
- Ministerio de finanzas. (2017). *Metodología para la gestión integral de riesgos*. Retrieved from <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Metodolog%C3%ADa-para-la-Gesti%C3%B3n-de-Riesgos-30-03-17.pdf>
- Morales, J. (2017). *Revisión del control interno*. Recuperado el 05 de 05 de 2021, de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>
- Pedrosa, S. (2020). *Control presupuestario*. Recuperado el 05 de 05 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/control-presupuestario.html>
- Portilla, C. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de un refugio turístico y ecológico (Nariz del diablo) en el cerro Imbabura en la parroquia de San Antonio cantón Ibarra*. Retrieved from Repositorio UTN:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6785/1/02%20ICO%20507%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Rosales, A., Villarreal, G., & Ceballos, H. (14 de 02 de 2014). *Control Interno - Herramienta Contable de Gestión en la Alcaldía Municipal de Guaitarilla (2016 – 2017)*. Recuperado el 05 de 05 de 2021, de <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/ExcelsiumScientia/article/view/1706>

Teruel, S. (10 de 06 de 2019). *Control financiero: definición, objetivos e implementación*. Recuperado el 07 de 05 de 2021, de <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>

Trujillo, Y. (2016, agosto 16). *Historia y actualidad se conjugan en el Hotel Carlota*. Retrieved from El Comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/construir/historia-actualidad-hotelcarlota-centrohistorico-quito.html>

Universidad de Valencia. (2017, Septiembre). *Riesgos Laborales*. Retrieved from https://www.uv.es/sfpenlinia/cas/53_evaluacin_de_riesgos_laborales.html

Vásquez, J. A. (2019). *SliderPlayer*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/12953464/>

Vega, L., & Nieves, A. (2016). *Control de gestión y control interno: binomio indisoluble en la dirección*. Retrieved from Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n12/16371225.html>

Vera, M. (2015). *Auditoría integral al departamento de agua potable y alcantarrillado sanitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton Montecruti, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013*. Retrieved from Repositorio UTPL: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/12230/1/Vera_Delgado_Maria_del_Carmen.pdf

Zenkussen, M. (2017). *Modelo de gestión de riesgo Análisis en empresa local de Rafaela: Elsener Pinturas S.A*. Retrieved from http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/1390/1/TM_Zenkussen.pdf

Zuluaga, M. (2017). *Actualícese*. Cali: Actualícese.

Anexos



DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

RAZÓN O DENOMINACIÓN	<input type="text" value="HÓTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA HBCARLOTA CIA.LTDA."/>		
NOMBRE COMERCIAL:	<input type="text"/>		
EXPEDIENTE:	<input type="text" value="703220"/>	RUC:	<input type="text" value="1792594049001"/>
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	<input type="text" value="16/06/2015"/>	PLAZO SOCIAL:	<input type="text" value="16-06-2090"/>
NACIONALIDAD:	<input type="text" value="ECUADOR"/>	TIPO DE CIA:	<input type="text" value="RESPONSABILIDAD LIMITADA"/>
OFICINA:	<input type="text" value="QUITO"/>	SITUACIÓN LEGAL:	<input type="text" value="ACTIVA"/>

DIRECCIÓN LEGAL			
PROVINCIA:	<input type="text" value="PICHINCHA"/>	CANTÓN:	<input type="text" value="QUITO"/>
CIUDAD:	<input type="text"/>		

DIRECCIÓN POSTAL			
PROVINCIA:	<input type="text" value="PICHINCHA"/>	CANTÓN:	<input type="text" value="QUITO"/>
CIUDAD:	<input type="text" value="QUITO"/>		
PARROQUIA:	<input type="text"/>	CALLE:	<input type="text" value="Sebastián de Benalcázar"/>
NÚMERO:	<input type="text" value="N33-12"/>		
INTERSECCIÓN/MZ.	<input type="text"/>	CIUDADELA:	<input type="text"/>
CONJUNTO:	<input type="text"/>	BLOQUE:	<input type="text" value="OF.605"/>
NÚMERO DE OFICINA:	<input type="text"/>	EDIFICIO/C.C.:	<input type="text" value="TORRES BOSSANO"/>
REFERENCIA / UBICACIÓN:	<input type="text" value="200 METROS CONSEJO NACIONAL ELECTORAL"/>		
PISO:	<input type="text"/>	TELÉFONO1:	<input type="text" value="023829320"/>
TELÉFONO2:	<input type="text" value="023801410"/>		
FAX:	<input type="text"/>	CORREO ELECTRÓNICO 1:	<input type="text" value="malvarez@solines.ec"/>
CASILLERO POSTAL:	<input type="text"/>	CORREO ELECTRÓNICO 2:	<input type="text"/>
CELULAR:	<input type="text" value="0995620858"/>	PERTENECE A M.V.:	<input type="text" value="NO"/>
SITIO WEB:	<input type="text"/>		

INFORMACIÓN			
¿Es proveedora de bienes o servicios del estado?	<input type="text" value="NO"/>	¿Ofrece servicios de pago a remesas?	<input type="text" value="NO"/>
¿Sociedad de interés público?	<input type="text" value="NO"/>		
¿Pertenece a MV?	<input type="text" value="NO"/>	¿Compañía vende a crédito?	<input type="text" value="NO"/>
Fecha de última act. de datos	<input type="text"/>		
Disposición Judicial que afecta la compañía:	<input type="text" value="NINGUNA"/>		

ACTIVIDAD ECONÓMICA			
OBJETO SOCIAL:	<input type="text" value="Implementación y desarrollo de proyectos turísticos. Gestión, administración de hoteles..."/>		
CIU Actividad Nivel 2:	<input type="text" value="N79"/>	<input type="text" value="ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES, OPERADORES TURÍSTICOS, SERVICIOS DE RESERVAS Y ACTIVIDADES CONEXAS."/>	
CIU Operación Principal:	<input type="text" value="N7912.00"/>	<input type="text" value="ACTIVIDAD DE OPERADORES TURÍSTICOS QUE SE ENCARGAN DE LA PLANIFICACION Y ORGANIZACION DE PAQUETES DE SERVICIOS DE VIAJES (TOURS) PARA SU VENTA A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJES O POR LOS PROPIOS OPERADORES."/>	

CAPITAL A LA FECHA			
CAPITAL SUSCRITO:	<input type="text" value="183000.0000"/>	CAPITAL	<input type="text" value="0.0000"/>
VALOR X ACCIÓN:	<input type="text" value="1.00000"/>		

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

ADMINISTRADORES DE LA COMPAÑÍA									
<u>IDENTIFICACIÓN</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>NACIONALIDAD</u>	<u>CARGO</u>	<u>FECH. NOMB.</u>	<u>PERIODO</u>	<u>FECHA DE REG.</u>	<u>No. DE REGISTRO</u>	<u>ART.</u>	<u>RL/ADM</u>
1706734611	SOLINES MORENO RENATO OLIBER	ECUADOR	GERENTE	16/07/19 0:00	2	31/07/2019	12822	13	RL
1708282809	REED SERRANO VERÓNICA MARÍA	ECUADOR	PRESIDENTE	16/07/19 0:00	2	31/07/2019	12820	12	SRL

FECHA DE EMISIÓN: 17/06/2021 00:00:00

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web www.supercias.gob.ec/portal/informacion/verifica.php con el siguiente código de seguridad:



17/06/2021 21:00:45

DCRI2390539



Factura: 001-003-000054623



20191701003P03026

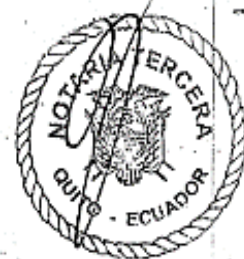
NOTARIO(A) JACQUELINE ALEXANDRA VASQUEZ VELASTEGUI

NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN QUITO

EXTRACTO

Escritura N°:	20191701003P03026						
ACTO O CONTRATO:							
REFORMA DE ESTATUTOS							
FECHA DE OTORGAMIENTO:	2 DE AGOSTO DEL 2019, (16:56)						
OTORGANTES							
OTORGADO POR							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo Interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que le representa
Jurídica	HOTEL BOUTIQUE CASA CARLOTA HBCARLOTA CIA LTDA	REPRESENTADO POR	RUC	1702594049001	ECUATORIANA	COMPARECIENTE	RENATO OLIVER SOLINES MORENO
A FAVOR DE							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo Interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que representa
UBICACIÓN							
Provincia		Cantón		Parroquia			
RICHINCHA		QUITO		BENALCAZAR			
DESCRIPCIÓN DOCUMENTO:							
OBJETO/OBSERVACIONES:							
CUANTÍA DEL ACTO O CONTRATO:	INDETERMINADA						

NOTARIO(A) JACQUELINE ALEXANDRA VASQUEZ VELASTEGUI
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN QUITO



Quito, 04 de agosto de 2015

Doctor
Rubén Enrique Aguirre L.
Registrador Mercantil del Cantón Quito
Presente.-

De mis consideraciones,

Abg. María José Álvarez en mi calidad de abogado autorizado por la compañía, solicito a usted de la manera más comedida se sirva inscribir/la escritura de cesión de participaciones de la compañía **HOTEL CASA CARLOTA HBCARLOTA CIA LTDA.** celebrada el 31 de julio del 2015 en la Notaría Tercera del Cantón Quito, ante la Dra. Jaqueline Velasteguí. Adjunto tres escrituras originales.

Por la atención se sirva dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.



Abg. María José Álvarez
Mat: 17-2015-9



CARLÓTA

Asunto: Certificado de Autorización de Carlota

Fecha: Quito, 10 de Septiembre de 2019

A quien corresponda,

Por medio de este documento, me permito informales que la señorita María José Apolo Macas, con cédula de identidad 172176986-5, estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; se le ha concedido la autorización de usar el nombre del Hotel Boutique Casa Carlota, y además proporcionarle toda la información necesaria para el Trabajo de Titulación, todo esto con fines académicos.

También me permito infórmale que el Trabajo de Titulación que se comienza a elaborar, no ha sido realizado anteriormente, por lo cual me permito comunicar que va a ser un tema nuevo para el Hotel.

Atentamente


HBCARLOTA CIA. LTDA

Ing. Claudia Galarza
Jefe Administrativa
CI: 1722069711
Teléfono: 3801410 Ext: 202

Benalcázar N6-26 y Mejía
Quito - Ecuador

Telf. +593 (2) 380 1410
reservas@carlota.ec
www.carlota.ec