



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

Título:
DIAGNÓSTICO SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE
CUENCA

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:
INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Autores:
JUAN DIEGO JIMÉNEZ HERRÁEZ
GABRIELA ESTEFANÍA MUÑOZ ABRIL

Director:
ECO. TEODORO EMILIO CUBERO ABRIL

CUENCA – ECUADOR

2016

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta tesis a mis padres que siempre me han apoyado con su amor y cariño incondicional en todo momento. Ya que sin ellos no sería nada posible.

A mis hermanos que son mi inspiración y por brindarme su más sincero amor.

A Dios por llenarme de bendiciones y a todos aquellos que con su amistad y cariño me impulsaron a realizar mis sueños.

Juan Diego Jiménez Herráez

DEDICATORIA

Nada de este trabajo ni la culminación de esta etapa tan importante de la vida hubiese sido posible sin la ayuda de mi familia, es por ello que dedico con especial cariño este trabajo de titulación a mis padres que son la base de mi vida y que con su amor y paciencia me han impulsado a cumplir con todas mis metas.

A mis hermanos que son mi ejemplo a seguir y los mejor amigos que la vida pudo regalarme

A mis amigos y compañeros de trabajo que con su cariño y respeto han formado parte de este proceso y en especial mi compañero de tesis y amigo Juan Diego Jiménez H. por estar siempre. Nada sería igual sin las personas tan especiales que Dios ha puesto en mi vida.

Gabriela Estefanía Muñoz Abril

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a todos los docentes por sus enseñanzas grandiosas durante el transcurso de nuestra carrera, en especial al Econ. Teodoro Cubero que con sus conocimientos y apoyo nos ha permitido culminar exitosamente nuestro trabajo.

Agradecemos a la Universidad del Azuay por permitirnos desarrollarnos como personas y profesionales, y brindarnos lo necesario para cumplir nuestros sueños, metas y objetivos.

Agradecemos a nuestros padres que nos han brindado todo el apoyo y cariño.

Extendemos nuestros agradecimientos las empresas hoteleras que amablemente nos brindaron su apoyo y ayudaron a desarrollar este trabajo de investigación de manera exitosa.

Gracias a todas las personas que de una manera u otra formaron parte de este proceso, nuestros amigos, familiares y compañeros de trabajo quienes nos impulsaron en este hermoso proceso de educación y superación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	2
1.1 Introducción.....	2
1.2 Definición sobre las PYMES	2
1.3 Leyes, reglas y reglamentos a las que se rigen las PYMES	4
1.3.1 Ley de compañías	4
1.3.2 Código orgánico de la producción, comercio e inversiones	4
1.3.3 Reglamento para la aplicación de las normas internacionales de información financiera “NIIF” completas y de la norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las pymes), para las compañías sujetas al control y vigilancia de la superintendencia de compañías.....	5
1.3.4 Plan nacional del buen vivir (2013-2017).....	5
1.3.5 Constitución del Ecuador	6
1.3.6 Órgano de regulación de las MIPYMES	6
1.4 Clasificación de las PYMES	7
1.4.1 Superintendencia de compañías	7
1.4.2 Servicio de Rentas Internas	8
1.4.3 Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.....	8
1.4.4 Clasificación sector hotelero Ministerio de Turismo.....	10
1.5 Definición del control interno	11
1.6 Importancia del control interno	13

1.7	Componentes del control interno.....	14
1.7.1	Ambiente de control	15
1.7.2	Evaluación de riesgos	17
1.7.3	Actividades de control	19
1.7.4	Información y comunicación.....	21
1.7.5	Supervisión y seguimiento.....	22
1.8	Objetivos del Control Interno	23
1.8.1	Efectividad y eficiencia de las operaciones	23
1.8.2	Suficiencia y confiabilidad de la información financiera	24
1.8.3	Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.....	24
1.8.4	Categorías de objetivos	24
1.8.5	Relación entre los objetivos y los componentes.....	26
1.9	Métodos de evaluación de control interno.	27
1.9.1	Método de cuestionarios	27
1.9.2	Método narrativo o descriptivo	28
1.9.3	Método de diagramas de flujo	29
1.9.4	Combinación de métodos.....	30
1.10	EL informe de evaluación del control interno	30
1.10.1	Contenido del Informe	31
CAPÍTULO 2		33
DIAGNÓSTICO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO		33
2.1	Introducción.....	33
2.2	Características de las PYMES	33
2.2.1	Entidades de gran tamaño frente a organizaciones de menor tamaño	34
2.2.2	Consideraciones para las organizaciones de menor tamaño	35
2.3	Importancia de las PYMES en el PIB.....	37
2.4	El sector hotelero en el Ecuador	41
2.5	Análisis del sector hotelero con respecto al PIB	42
2.6	Técnica de muestro	48
2.6.1	Conceptos.....	48
2.6.2	Población en estudio	48

2.6.3	Muestreo por conveniencia	50
2.7	Modelo de encuesta	53
2.8	Tabulación de datos y resultados.....	54
2.9	Informe del diagnóstico de las PYMES en el sector hotelero	58
CAPÍTULO 3		63
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....		63
3.1	Introducción.....	63
3.2	Modelo de cuestionario de control interno realizado	63
3.3	Tabulación de datos por factores y componentes de control	71
3.3.1	Factores	71
3.3.2	Componentes	83
3.4	Nivel de confianza y riesgo	84
3.5	Informe de resultados.....	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		111
BIBLIOGRAFÍA		114
ANEXOS.....		117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Relación entre los objetivos y componentes.....	26
Gráfico 2 Estructura de las Pymes	38
Gráfico 3 Concentración de las Pymes por provincia.....	38
Gráfico 4 Composición de las pequeñas empresas por sector económico.....	40
Gráfico 5 Composición de las medianas empresas por sector económico.....	40
Gráfico 6 Contribuciones de las industrias a la variación trimestral t/t del PIB, 2015 II	43
Gráfico 7 Numero de personal que labora en la institución.....	54
Gráfico 8 Ingreso que percibe aproximadamente al año.....	54
Gráfico 9 Mes del año con mayor ingreso	55
Gráfico 10 Importancia del sistema de control interno.....	55
Gráfico 11 Justificación de la importancia del sistema de control interno	56
Gráfico 12 Motivación para emprender en este negocio	56
Gráfico 13 Factores que afectan al desarrollo de los emprendimientos	57
Gráfico 14 Años de ejercer la actividad.....	57
Gráfico 15 Factores que fomentan y restringen el emprendimiento.....	60
Gráfico 16 Comparación del entorno emprendedor entre ecuador, países de américa latina y economías de eficiencia.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Parámetros para la clasificación de empresas	3
Tabla 2 Clasificación de las compañías	8
Tabla 3 Estructura esquemática de la clasificación nacional de actividades económicas por secciones (literal)	9
Tabla 4 Características del informe	31
Tabla 5 Pequeñas empresas del sector hotelero de la ciudad de Cuenca	49
Tabla 6 Medianas empresas del sector hotelero de la ciudad de Cuenca	50
Tabla 7 Muestra de estudio	51
Tabla 8 Integridad y valores éticos	71
Tabla 9 Filosofía y estilo de la alta dirección.....	72
Tabla 10 Consejo de administración y comités	72
Tabla 11 Estructura organizativa	73
Tabla 12 Autoridad asignada y responsabilidad asumida	73
Tabla 13 Gestión del capital humano.....	74
Tabla 14 Responsabilidad y transparencia	74
Tabla 15 Estimación de probabilidad e impacto	75
Tabla 16 Evaluación de riesgos	75
Tabla 17 Riesgos originados por los cambios	76
Tabla 18 Integración con las decisiones sobre riesgos	77
Tabla 19 Principales actividades de control.....	77
Tabla 20 Controles sobre los Sistemas de Información.....	78
Tabla 21 Cultura de Información en todos los Niveles.....	78
Tabla 22 Herramienta para la Supervisión.....	79
Tabla 23 Sistemas Estratégicos e Integrados	79
Tabla 24 Confiabilidad de la Información	80
Tabla 25 Comunicación Interna	80
Tabla 26 Comunicación Externa	81
Tabla 27 Supervisión Permanente	82
Tabla 28 Supervisión Externa	82
Tabla 29 Tabulación por componentes	83
Tabla 30 Nivel de confianza y riesgo de control.....	84
Tabla 31 Nivel de confianza y riesgo global de las PYMES del sector hotelero	84

RESUMEN

El presente trabajo de titulación, comprende la evaluación del control interno en una muestra de las PYMES del sector Hotelero, aplicando el método de cuestionarios, que se realizó a los directivos o altos funcionarios de las empresas en cuestión. En la primera parte se examinó el marco teórico referente al control interno, para posteriormente analizar aspectos generales del sector y finalmente culminar con la aplicación del cuestionario de preguntas en base al marco de referencia COSO cuyos resultados se expresan en los correspondientes comentarios, conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento del sector hotelero.

Palabras Claves: PYMES, Producto Interno Bruto PIB, COSO, Cuestionario de Control Interno, Componentes de Control, Informe de Control.

ABSTRACT

ABSTRACT

This graduation work includes the internal control evaluation performed in a sample of SMEs (Small and Medium Enterprises) in the hotel sector, through the application of the method of questionnaires to managers or senior officials of the companies. The first part of the study deals with the internal control framework, so as to then analyze general aspects of the sector; and finally, culminate with the application of the questionnaire based on the COSO reference framework. The results are expressed in the commentaries, conclusions and recommendations for the improvement of the hotel industry.

Keywords: SMEs, Gross Domestic Product GDP, COSO, Internal Control Questionnaire, Control Components, Control Report.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las PYMES en la ciudad de Cuenca son la base del desarrollo social, ya sea produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo un valor agregado, convirtiéndose en un actor principal en la generación de riqueza y empleo.

Hoy en día es necesario poseer un departamento o área de control interno con el fin de garantizar la excelencia en un servicio y/o producto final, minimizando en un gran porcentaje tanto la probabilidad de eventos internos y externos que puedan afectar negativamente a la entidad.

En la primera parte se examinará el marco teórico referente al control interno, luego se analizará aspectos generales del sector y se establecerá la muestra sobre la cual se aplicaran los cuestionarios de control interno para finalmente desarrollar los cuestionarios que permitirán una visión sintetizada de los resultados de la evaluación de control interno y de esta manera obtener el nivel de confianza y riesgo, para emitir un informe de las PYMES del sector hotelero.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Introducción

En este capítulo se abordará temas relacionados con la definición de las PYMES, leyes y reglamentos sobre las que se rigen y su clasificación de acuerdo a la Comunidad Andina que se basa en dos variables, personal ocupado y valor bruto de ventas anuales.

Conjuntamente se tratará sobre el control interno su definición, importancia, y los cinco componentes sobre los cuales se basa la investigación: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y seguimiento.

De igual manera se mencionará los objetivos del control interno: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, sus categorías y la forma en que se relacionan con cada componente. Igualmente se tratará sobre los métodos de evaluación y se definirá cual será utilizado en el desarrollo del trabajo y finalmente concluiremos con las características y contenido del informe de control interno.

1.2 Definición sobre las PYMES

Se denominan PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que cumplen con ciertas características, propias para clasificarlas en este tipo de entidades como: ingresos brutos, capital social y número de trabajadores; estando estos criterios establecidos por países o regiones. Además son agentes independientes con espíritu emprendedor que cumplen con un gran papel en el desarrollo de la economía del País debido a su creatividad, dinamismo, versatilidad y generación de empleo con una alta predominancia de negocios en una economía.

Según el Servicio de Rentas Internas menciona que: Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

- Comercio al por mayor y al por menor.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

En cuanto el Sistema Estadístico Comunitario de la CAN establece que las PYMES comprenden a todas las empresas formales legalmente constituidas y/o registradas ante las autoridades competentes, que lleven registros contables y/o aporten a la seguridad social, comprendidas dentro de los umbrales establecidos en el artículo 3 de la Decisión 702 del 9 y 10 de diciembre del 2008.

Tabla 1 Parámetros para la clasificación de empresas

VARIABLES (**)	ESTRATO I	ESTRATO II	ESTRATO III	ESTRATO IV
Personal ocupado	1 – 9	10 – 49	50 – 99	100 – 199
Valor Bruto de las Ventas Anuales (US\$)*	$\leq 100,000$	100,001 – 1,000,000	1,000,001 – 2,000,000	2,000,001 – 5,000,000

Fuente: Comisión de la Comunidad Andina (2008). Decisión 702, art 3.

(*) Margen comercial para las empresas comerciales.

(**) Prevalecerá el valor bruto de las ventas anuales sobre el criterio de personal ocupado.

1.3 Leyes, reglas y reglamentos a las que se rigen las PYMES

1.3.1 Ley de compañías

La ley de compañías es el marco jurídico bajo el cual funcionan las empresas legalmente constituidas en el Ecuador. Se expidió el 05 de Noviembre de 1999 y regula la actividad empresarial dentro del país. El órgano que vigila que se cumplan todas las disposiciones exigidas en la ley es la Superintendencia de Compañías. Además en la Superintendencia de Compañías se encuentran registradas todas las empresas que funcionan legalmente en el Ecuador.

1.3.2 Código orgánico de la producción, comercio e inversiones

Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional. El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas.

Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

1.3.3 Reglamento para la aplicación de las normas internacionales de información financiera “NIIF” completas y de la norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las pymes), para las compañías sujetas al control y vigilancia de la superintendencia de compañías.

De acuerdo a la resolución No. SC.Q.ICI.CPAIFRS.11.01 emitida por la Superintendencia de Compañías, el 12 de enero del 2011, con el objetivo de definir la aplicación y presentación de los estados financieros de una entidad bajo los lineamientos de las NIIF para las PYMES, en la cual se establecen y definen los parámetros que deben de cumplirse para calificar a una entidad como PYMES.

1.3.4 Plan nacional del buen vivir (2013-2017)

También se tiene presente a estas organizaciones en el plan nacional del buen vivir como medida de fortalecimiento económico y como estrategia para reducir el subempleo. Es fundamental complementar estas estrategias con una política de fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en ramas estratégicas por demanda de empleo, enlaces productivos y capacidad de innovación. Esta política proporcionará un paquete integrado de servicios como crédito, asistencia técnica, capacitación y desarrollo de tecnologías apropiadas.

Las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación.

1.3.5 Constitución del Ecuador

Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar en el reconocimiento y apoyo sobre las distintas formas de trabajo, relacionadas al autosustento y cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal. (Constitución del Ecuador. Arts. 319 y 333)

1.3.6 Órgano de regulación de las MIPYMES

El Consejo Sectorial de la Producción, Empleo y Competitividad fue creado por Decreto Ejecutivo 726, está conformado por 16 instancias que revisan, articulan, coordinan, armonizan y aprueban las políticas públicas de producción e industria a nivel nacional y está presidido por el Ministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad.

De acuerdo al Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, Art.54 indica: El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero;
- Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno;
- Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector;

- Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional;
- Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza locales, nacionales e internacionales, en el desarrollo de programas de emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES;
- Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia;
- Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES;
- Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES;
- Coordinar con las instituciones del sector público y privado, vinculadas con el financiamiento empresarial, las acciones para facilitar el acceso al crédito de las MIPYMES;
- Las demás que establezca la Ley.

1.4 Clasificación de las PYMES

1.4.1 Superintendencia de compañías

De acuerdo a la clasificación emitida por parte de la Comunidad Andina en su resolución 1260 emitida el 21 de agosto del 2009 en la cual resuelve adoptar esta decisión para el manejo de estadísticas comunitarias de las PYMES y establece como responsables de la trasmisión de la información a los servicios nacionales de estadística. Mediante dicha resolución la Superintendencia de Compañías a través del Registro Oficial N°.335 publicado el 7 de diciembre del 2010 entró en vigencia la resolución SC-INPA-UA-G-10-005 la cual se resuelve acoger la clasificación de las PYMES de acuerdo a la normativa implantada por la Comunidad Andina.

Tabla 2 Clasificación de las compañías

Variables	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Grandes Empresas
Personal ocupado	1 – 9	10 – 49	50 – 199	>200
Valor Bruto de las Ventas Anuales	< 100.000	100.001– 1.000.000	1.000.001– 5.000.000	> 5.000.000
Montos Activos	Hasta US \$ 100.000	De US \$ 100.001 hasta US \$ 750.000	De US \$ 750.001 hasta US \$ 3.999.999	>US\$ 4.000.000

Fuente: Superintendencia de Compañías del Ecuador (2010). Resolución SC-INPA-UA-G-10-005

1.4.2 Servicio de Rentas Internas

Según el Servicio de Rentas Internas para fines tributarios las PYMES se dividen en personas naturales y sociedades de acuerdo al tipo de RUC que posean.

1.4.3 Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

De acuerdo a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas presentada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. El presente proyecto sobre el diagnóstico de la evaluación del control interno será sobre el literal I correspondiente a Actividades de alojamiento y de servicios de comidas.

Se muestra la siguiente clasificación.

Tabla 3 Estructura esquemática de la clasificación nacional de actividades económicas por secciones (literal)

ESTRUCTURA ESQUEMÁTICA DE LA CLASIFICACIÓN NACIONAL DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS POR SECCIONES (LITERAL)	
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.
B	Explotación de minas y canteras.
C	Industrias manufactureras.
D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.
E	Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.
F	Construcción.
G	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.
H	Transporte y almacenamiento.
I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.
J	Información y comunicación.
K	Actividades financieras y de seguros.
L	Actividades inmobiliarias.
M	Actividades profesionales, científicas y técnicas.
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo.
O	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.
P	Enseñanza.
Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.
R	Artes, entretenimiento y recreación.
S	Otras actividades de servicios.
T	Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.
U	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012). Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIU REV. 4.0)

1.4.4 Clasificación sector hotelero Ministerio de Turismo

En cuanto sobre el sector Hotelero en el que realizaremos el estudio, el Ministerio de Turismo de acuerdo al reglamento general de actividades turísticas 2002 define la siguiente clasificación.

La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones del reglamento, las características y calidad de las instalaciones y los servicios que presten.

Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo Hoteles.

- Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).
- Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).
- Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo Hostales y Pensiones.

- Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

- Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.5 Definición del control interno

De acuerdo al Committee of Sponsoring Organizations of the Threadway Comisión (COSO) 2013.

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento. (p.1)

La definición de control interno es muy importante porque abarca conceptos esenciales para la entidad respecto a cómo elaborar, implementar y desarrollar el control interno, también el cómo evaluar la eficiencia del sistema, pudiendo aplicarse en distintas organizaciones, sectores y regiones geográficas. Así como para los diferentes departamentos que conforman el control interno.

El control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que se aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Estupiñan, 2006, p.19)

Coopers y Lybrand en su libro “Los Nuevos Conceptos del Control Interno”: Informe COSO define al control interno y emite conceptos fundamentales:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un *proceso*. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno lo llevan a cabo a las *personas*. No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de organización.

- El control interno solo puede aportar un *grado de seguridad razonable*, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad
- El control interno está pensado para facilitar la consecución de *objetivos* en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan. (1997, p.16)

Cuando hablamos Pequeñas y Medianas empresas muchas de las veces, el control lo ejerce el jefe encargado de tomar decisiones, desarrollar la contabilidad y operaciones. El tamaño de la empresa no es un factor que determinara si debe o no tener control una entidad, al contrario toda organización debe contar con un buen sistema de control interno adecuado para garantizar la excelencia en la producción, comercialización de productos o cualesquier otra actividad. Pues hasta una pequeña empresa con un solo empleado debería poseer este sistema permitiendo medir la correcta funcionalidad de sus procesos a pesar de que no los tenga estandarizados. “El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia” (Luna, 2011, p.49).

En la actualidad es indispensable que toda empresa posea un área o departamento de control interno para evitar fraudes o riesgos que se presenten en su actividad. El poseer control interno evita gastos adicionales como las labores que se concurrirán al realizar acciones correctivas. “Las organizaciones necesitan procedimientos y controles internos que eviten poner a empleados en posiciones para cometer fraudes y que detecten actividades fraudulentas si estas ocurren.” (Instituto de Auditores Internos del Ecuador, 2009, p.11)

Normalmente las grandes empresas han invertido recursos para el desarrollo de áreas o departamentos de control, en tanto las Pequeñas y Medianas empresas, por lo contrario llevan su control basándose en experiencia e incluso en forma intuitiva, además muchas de ellas ni siquiera realizan controles de sus actividades. Para una organización es importante afrontar los riesgos inherentes al negocio, es por ello que se diseñan sistemas de control interno. (Instituto de Auditores Internos del Ecuador, 2008)

El Instituto de Auditores Internos del Ecuador determina que “La mayoría de los esquemas de fraude pueden evitarse mediante controles internos básicos, auditorías efectivas y vigilancia”. (2009, p.9) Por lo tanto en la actualidad el control interno es de vital importancia ya que permite a la organización tomar buenas decisiones, ya que tiene como objetivo contribuir al buen funcionamiento de todas las áreas, proteger los recursos y evitar pérdidas tanto por fraude como por negligencia, así como el detectar desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos.

1.6 Importancia del control interno

El control interno es una parte importante dentro de la organización. El tamaño y tipo de empresa no es un factor determinante sobre la decisión de poseer o no un sistema de control, ya que en estructuras donde exista un solo dueño que se encarga de tomar decisiones y además es parte en la operación requerirá de un sistema de control adecuado. El control interno se acopla a cada tipo de empresa permitiendo tener un buen manejo de los recursos, un adecuado manejo de la gestión tanto financiera como administrativa para obtener buenos niveles de productividad y sobre todo contar con talento humano motivado, comprometido éticamente con su organización y dispuestos a dar un servicio de excelencia a sus clientes.

Por lo cual, dependiendo de las necesidades de cada empresa, se debe implantar un sistema de control sea este simple o complejo. Partiendo de este punto nombraremos la importancia del control interno.

- Ayuda a que todas las actividades y recursos estén enfocados al cumplimiento de objetivos previniendo la pérdida de recursos.
- Apoya en la obtención de información financiera confiable y oportuna.
- Brinda seguridad en el cumplimiento de las normas y leyes aplicables.
- Protege los recursos, evitando pérdidas en la organización por fraude o negligencias.

- Asegurar la exactitud y veracidad de información de todas las áreas o departamentos de la entidad, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Evitar riesgos (peligros y sorpresas) en el camino.
- Salvaguarda los bienes de la organización.
- Promueve la eficiencia en la utilización de recursos con los que posee la empresa.
- Promueve y evalúa la seguridad, la calidad y el mejoramiento continuo.
- Detecta las desviaciones que es hagan presente en el transcurso del negocio y toma medidas correctivas para cumplir con el logro de los objetivos planteados.
- Establece medidas para la prevención de riesgos que pueden impedir el cumplimiento de metas y objetivos.
- Garantiza la eficiencia, eficacia y economía en el manejo y aplicación de recursos.
- Ayuda a una buena toma de decisiones por parte de la gerencia.
- Establece una estructura adecuada que permita obtener información confiable y oportuna.
- Refuerza el cumplimiento de la normativa
- Combate la corrupción

1.7 Componentes del control interno

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran intensamente entrelazados y superpuestos en su naturaleza. Estos se derivan de la manera en como la administración maneja el negocio y se encuentran integrados en los procesos administrativos.

Los componentes son los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento.

El control interno, no es un proceso secuencial, en donde el componente de actividades de control va influir en el componente información y comunicación, sino que también puede afectar a los demás componentes. Por lo que el control interno se convierte en un proceso multidireccional repetitivo y constante, en donde un componente influye en el comportamiento del otro u otros, ya que forman en su conjunto un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el sistema de control interno no debe ser igual para todas las entidades. Es cambiante de acuerdo al tamaño, cultura, necesidad, filosofía de administración, etc. De esta manera se puede decir aun que todas las entidades tengan la necesidad de los cinco componentes para mantener su control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad se asemejara muy poco al de otra. “Estos componentes son relevantes tanto para el conjunto de la organización como a nivel organización, filiales, divisiones o cualquiera de sus unidades operativas, funciones o cualesquiera otras subdivisiones de la organización”. (COSO, 2013)

1.7.1 Ambiente de control

El principal elemento del negocio es su talento humano, porque es el motor que impulsa a la entidad y son los cimientos donde descansa todo. Es el principal elemento porque fija el tono de la organización ya que se sustenta y actúan sobre los demás componentes. Principales factores del ambiente de control.

- **Integridad y valores éticos:** Su propósito es establecer los valores éticos y de conducta para los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades. Un punto clave es la alta dirección que a través de su actuar brinda el ejemplo.
- **Competencia:** Se refiere a las habilidades y conocimientos que debe tener el personal para cumplir sus tareas y entender la importancia de la consecución de metas y objetivos.

- Junta Directiva, Consejo de Administración y Comité de Auditoría: Es importante que estos miembros cumplan con la experiencia, dedicación y compromiso debido a que estos órganos fijan los criterios sobre el ambiente de control.
- Filosofía y estilo de la dirección: Los elementos más importantes son las actitudes mostradas sobre la información financiera, procesamiento, principios y criterios contables.

Principios relativos al entorno de control de acuerdo al Marco Integral COSO 2013

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
 - Establece el tono de la organización
 - Establece las normas de conducta
 - Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta
 - Aborda cualquier desviación de forma oportuna
- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión de desempeño del sistema de control interno.
 - Establece las responsabilidades de supervisión
 - Aplica los conocimientos especializados relevantes
 - Opera con independencia
 - Proporciona supervisión para el sistema de control interno
- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
 - Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización
 - Establece líneas de comunicación de información
 - Define, asigna y limita facultades y responsabilidades
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de organización.
 - Establece políticas y prácticas

- Evalúa las competencias disponibles y aborda la falta de las mismas
- Atrae, desarrolla y retiene a profesionales
- Planifica y prepara la sucesión

- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
 - Aplica las responsabilidades por la rendición de cuentas a través de estructuras, autoridad y responsabilidad
 - Establece parámetros de desempeño, incentivos y recompensas
 - Evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas hará mantener su relevancia
 - Tiene en cuenta las presiones excesivas
 - Evalúa el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias a los profesionales oportunos.

1.7.2 Evaluación de riesgos

El riesgo es la posibilidad de que se produzca errores o daños en los procesos de la institución. Son actividades necesarias para la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de objetivos y la forma en que los riesgos deben ser manejados. También se refiere a la identificación y manejo de riesgos debido a los cambios asociados al entorno de la organización. El establecimiento de objetivos globales o de actividades relevantes es indispensable en toda organización convirtiéndose en una base para identificar y analizar los factores de riesgos que amenazan su cumplimiento.

Categoría de objetivos:

- **Objetivos de operaciones:** Trata sobre los objetivos referentes a la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización. Estos objetivos están sujetos a eventos fuera del control de la entidad.

- **Objetivos de Cumplimiento:** Son aquellos relacionados con el cumplimiento de leyes y normativa a las que debe cumplir la institución. Los controles internos proporcionan seguridad sobre este tipo de objetivos.
- **Objetivos de información financiera:** Son aquellos sobre la información de Estados Financieros confiables cuyas características deben ser la confiabilidad, veracidad y oportunidad. Los controles internos brindan seguridad sobre estos objetivos debido a que está al alcance de la administración.

Principios relativos a la evaluación de riesgos de acuerdo al Marco Integral COSO 2013.

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
 - Reflejan las decisiones de la dirección
 - Considera las tolerancias al riesgo
 - Incluye metas de desempeño financiero y de operaciones
 - Forman una base sobre la cual se asignan recursos
 - Cumplen las normas aplicables
 - Considera la materialidad
 - Refleja las actividades de la organización
 - Cumple las normas y marcos establecidos externamente
 - Considera el nivel necesario de precisión

- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.
 - Incluye los niveles de organización, filial, división, unidad operativa y función
 - Analiza factores internos y externos
 - Involucra a los niveles apropiados de la dirección
 - Estima la importancia de los riesgos identificados
 - Determina cómo responder a los riesgos

- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de objetivos.
 - Tiene en cuenta los distintos tipos de fraude
 - Evalúa los incentivos y presiones
 - Evalúa las oportunidades
 - Evalúa las actitudes y justificaciones

- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
 - Evalúa los cambios en el entorno externo
 - Evalúa los cambios en el modelo de negocio
 - Evalúa los cambios en la alta dirección

1.7.3 Actividades de control

Son políticas y procedimientos que realiza la gerencia y demás personal de la organización para ayudar a cumplir diariamente con las actividades asignadas, además de asegurar una respuesta correcta ante los riesgos. Como actividades de control podemos encontrar la aprobación, autorización, conciliación, inspección, verificación, supervisión y entre otros. Dichas actividades son implementadas por la administración para controlar que los objetivos, metas, políticas y reglamentos de la institución se lleven a cabo, además de tomar medidas para controlar los riesgos que se pueden presentar durante su cumplimiento.

Tipos de control

- Preventivos: Este tipo de control anticipa los eventos no deseados, son más rentables porque evita costos por correcciones.
- Detectivos: actúan en el momento que se presenta el evento, pueden involucrar costos por correcciones.
- Correctivos: Este control trata de corregir los hechos causados del riesgo que no se detectó. Son mucho más costos dado que implican correcciones y además reproceso.

Principios relativos a las actividades de control de acuerdo al Marco Integral COSO 2013.

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
 - Se integra con la evaluación de riesgos
 - Tiene en cuenta factores específicos de la organización en cuestión
 - Determina los procesos de negocio relevantes
 - Evalúa distintos tipos de actividades de control
 - Tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades
 - Aborda la segregación de funciones

- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
 - Establece la dependencia existente entre el uso de tecnología en los procesos de negocio y los controles generales sobre la tecnología
 - Establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas
 - Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de gestión de la seguridad
 - Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías

- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.
 - Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección
 - Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos
 - Se efectúa en el momento oportuno
 - Adopta medidas correctivas
 - Se pone en práctica a través de personal competente
 - Revisa las políticas y procedimientos

1.7.4 Información y comunicación

Todos los componentes de control están rodeados de información y comunicación, esto permite que el personal mediante la información que se intercambia en todos los niveles de la organización desarrolle, gestione y controle sus operaciones.

Se considera de manera amplia que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

- **Controles Generales:** Su propósito es asegurar el buen funcionamiento del sistema de comunicación en base a la tecnología aplicada, operación y funcionamiento adecuado del centro de procesamiento de datos y seguridad física, contratación, mantenimiento, soporte técnico y otros.
- **Controles de Aplicación:** Los sistemas de información y tecnología son un medio que incrementa la productividad y competencia. Por lo que este control está dirigido hacia el interior de cada sistema para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información con otros sistemas.

Principios relativos a la información y comunicación de acuerdo al Marco Integral COSO 2013

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
 - Identifica requisitos de información
 - Capta fuentes de datos internos y externos
 - Procesa datos relevantes y los transforma en información
 - Mantiene la calidad a lo largo del proceso
 - Evalúa costes y beneficios
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
 - Comunica la información del control interno

- Se comunica con el consejo de administración
- Facilita líneas de comunicación independientes
- Define el método de comunicación relevante

- La organización se comunica con las partes interesadas externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.
 - Se comunica con las partes interesadas externas
 - Permite la recepción de comunicaciones
 - Se comunica con el consejo de administración
 - Facilita líneas de comunicación independientes
 - Define el método de comunicación pertinente

1.7.5 Supervisión y seguimiento.

Todo proceso debe ser supervisado, de esta forma se puede reaccionar rápidamente y cambiar los controles débiles cuando se considere necesario. Debido a que en la actualidad tanto factores internos como externos provocan la pérdida de eficiencia en los controles. Es indispensable la actividad de monitoreo para asegurarse que los procesos del sistema de control funcionen según lo previsto.

El tiempo y el alcance del seguimiento, depende de los riesgos que se encuentren presentes y del grado de confianza sobre los controles internos existentes. El seguimiento debe llevarnos a la identificación de controles débiles, insuficientes e innecesarios con el propósito de tomar medidas correctivas por parte de la administración para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Principios relativos a las actividades de supervisión de acuerdo al Marco Integral COSO 2013

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

- Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes
- Tiene en cuenta el ritmo de cambio
- Establece referencias para las evaluaciones
- Emplea personal capacitado
- Se integra con los procesos de negocio
- Ajusta el alcance y frecuencia
- Evalúa de forma objetiva

- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.
- Evalúa los resultados
- Comunica las deficiencias
- Controla las medidas correctivas

1.8 Objetivos del Control Interno

1.8.1 Efectividad y eficiencia de las operaciones

A lo que se refiere este objetivo es que los controles internos que aplica la administración sirven para asegurar que las operaciones se ejecuten de acuerdo a los criterios de efectividad, eficiencia y economía. Efectividad se relaciona directamente con el cumplimiento de los objetivos y metas programadas, en cuanto a la eficiencia se refiere a los productos o servicios producidos y recursos que se utilizaron para producirlos y su comparación con un estándar determinado. En tanto que la economía se relaciona con las condiciones de calidad, cantidad adecuada y entrega oportuna de bienes y servicios que se adquiere, al mínimo costo posible.

1.8.2 Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

Este objetivo se relaciona con las medidas aplicadas por la administración para asegurar que la información financiera elaborada por la institución sea válida y confiable. La información es válida por que se refiere a actos que ocurrieron y cuenta con las condiciones necesarias para ser consideradas así; en cuanto que la información es confiable cuando merece la confianza de quien hará uso de ella. Nos referimos a información tanto interna y externa, financiera y no financiera, que abarca varios aspectos establecidos por la administración propia y organismo de regulación y normalización como fiabilidad, oportunidad, transparencia u otros.

1.8.3 Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

A lo que se refiere es a la aplicación de medidas establecidas por la administración que aseguren un buen desempeño de las actividades y uso de recursos, de acuerdo a las disposiciones establecidas en leyes, reglamentos y demás normas de cumplimiento legal.

1.8.4 Categorías de objetivos

De acuerdo al marco integral COSO se agrupan en tres categorías: operativos, de información y de cumplimiento.

Objetivos Operacionales

Los objetivos operacionales se refieren al logro de la misión y visión de la organización, es decir la razón fundamental de su existencia. Dichos objetivos cambian de acuerdo al entorno, características del sector y desempeño que ejerce la compañía. A su vez cada objetivo se puede desglosar en sub-objetivos para cada área, departamento, unidades operativas, con el objeto de incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de su objetivo principal.

Estos objetivos pueden referirse a las mejoras en la productividad, prácticas medioambientales, desempeño financiero, responsabilidad social, innovación, satisfacción de empleados y clientes.

Ejemplificando, una organización no lucrativa cuyo propósito no es la generación de riqueza sino más bien una finalidad social puede centrarse en el incremento de donantes para su organización. Por lo contrario, una organización con fines de lucro, se concentrara en la generación de utilidades e incremento de mercado para su negocio. En tanto una entidad pública puede enfocarse en la misión del gobierno, realizando una mayor gestión sobre los programas específicos del gobierno.

Los objetivos operacionales también incluyen la salvaguardia y mantenimiento de los activos de la organización.

Objetivos de Información

Los objetivos de información se refieren a la elaboración y presentación de informes que necesita la empresa y sus partes interesadas, pueden ser información financiera como no financiera, también tanto interna como externa.

- Información financiera externa: Se deben cumplir con las obligaciones y reglas establecidas por las partes interesadas. Por ejemplos los estados financieros se necesitan para realizar negociaciones con proveedores y vendedores, acceder a préstamos, e incluso porque a la hora de evaluar el desempeño de una organización los inversores, analistas, acreedores e incluso entidades de control hacen uso de ella.
- Información no financiera externa: Es la que no se encuentra en los estados financieros de la organización, la dirección puede emitir su información de acuerdo a leyes, normas y órganos de control que lo regulan.
- Información financiera y no financiera interna: Es la necesaria para gestionar la entidad por parte de la dirección y consejo de administración. Esta información cambia de acuerdo al tipo de empresa debido a las diferentes estrategias, planes e intereses.

Objetivos de Cumplimiento

Estos objetivos establecen las organizaciones mediante medidas específicas de acuerdo a las leyes, regulaciones aplicables. Al momento de establecer dichos objetivos se debe tener conocimiento de dichas leyes, reglas y regulaciones, como por ejemplo aquellas relacionadas a talento humano, aspectos tributarios, medio ambiente.

Algunas organizaciones incorporaran objetivos a un nivel superior o más adecuado a los establecidos en las leyes, como el número de horas de trabajo.

1.8.5 Relación entre los objetivos y los componentes

Existe una clara relación entre los objetivos antes mencionados, que busca conseguir la empresa y los componentes del control interno que significa lo que necesita para conseguir dichos objetivos.

Gráfico 1 Relación entre los objetivos y componentes



Fuente: "(Coopers & Lybrand, 1997, p.23, ilustración 2)

- Los objetivos están representados por las columnas verticales.

- Los cinco componentes están representados por las filas.
- Las actividades de la entidad que están relacionadas con el control interno están representadas por la tercera dimensión de la matriz.

Ejemplificando la gráfica la evaluación de riesgos es necesaria para emitir información financiera confiable, gestionar eficazmente las operaciones y determinar si la entidad cumple con la legislación aplicable. De otra manera para formular estados financieros fiables son necesarios los cinco componentes de control. Además el control interno es de mucha importancia para la empresa en su conjunto. Esto se representa en la tercera dimensión de la gráfica que demuestra que las unidades de negocio están presentes al igual que los objetivos y componentes; actividades como: compras, ventas, producción. Por lo que, el control interno no es un proceso lineal en que un componente afecte solo al siguiente componente. Se trata de un proceso integrado en el que los componentes pueden impactar en el resto de componentes. (COSO, 2013)

1.9 Métodos de evaluación de control interno.

El control interno garantiza una seguridad razonable, pero no absoluta de que se cumplirán los objetivos del sistema. De ahí nace la necesidad de su evaluación.

Existen tres métodos para evaluar el sistema de control interno:

- Cuestionarios
- Descriptiva
- Diagramas de flujo

1.9.1 Método de cuestionarios

Conocidos como cuestionarios de Control Interno, consiste en la elaboración de preguntas que están formuladas de tal forma que la respuesta será afirmativa o negativa, indicando de esta manera un punto óptimo o una debilidad del sistema de control; tales preguntas deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de la empresa o área que este bajo examen. Este cuestionario constara de preguntas de

acuerdo a cada componente del sistema de control. Estas preguntas siguen la secuencia del flujo de operaciones del componente analizado.

Se debe tener en cuenta que el cuestionario de control interno no concluye con la contestación de todas las preguntas de dicho cuestionario. Por lo que es conveniente solicitar documentos que comprueben que las afirmaciones son verdaderas. Ejemplo solicitar el código de conducta de la empresa o conciliaciones del último mes, etc.

- Ventajas
 - Rapidez para obtener resultados
 - cortas y ágiles
 - reduce costos
 - se sistematiza
 - determina puntos fuertes (si) y débiles (no)

- Desventajas
 - Las respuestas son precisas
 - No permite llevar el análisis secuencial
 - Requiere su adaptación para cada empresa

Este método será el utilizado en el proceso de evaluación del control interno dado que el estudio está enfocado a la evaluación de las PYMES del sector hotelero, sobre el cual analizaremos una muestra de la población, por lo que el método de cuestionarios nos permitirá recolectar información precisa de las empresas analizadas. Los otros métodos que mencionaremos no serán posibles de utilizar dado que la información se obtendrá por partes de las empresas en análisis será limitada y no se tendría el tiempo suficiente como para levantar procesos de cada departamento o área.

1.9.2 Método narrativo o descriptivo

Es la descripción detallada, expresada en forma de relato de puntos importantes y característicos del sistema de control interno de las actividades o departamentos del ente,

indicando las secuencias de cada operación, las personas que participan y los informes que resultan de cada procesamiento todo en forma de una descripción simple, sin utilización de gráficos.

Este método requiere de experiencia debido a que se compone de una serie de preguntas en las cuales se pretende obtener información necesaria a través de entrevistas y observaciones; las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad. Las preguntas deben plantearse en una secuencia lógica, de manera que el auditor se documente de los controles de una manera organizada.

- Ventajas
 - Se detalla los procesos en un orden secuencial y por escrito
 - Analiza procesos o actividades
 - Nombra los informes y personal de cada operación

- Desventajas
 - Cuando son procesos largos es difícil la descripción
 - Saber redactar con claridad

1.9.3 Método de diagramas de flujo

Este método consiste en la representación gráfica del recorrido de procesos a través de sus departamentos y actividades, utilizando símbolos convencionales que dan una idea completa de los procedimientos de la empresa. Es muy útil debido a que la representación gráfica puede ser utilizada por varios años y de esta forma localizar inmediatamente rutinas de mejoramiento logrando eficiencia administrativa.

- Ventajas
 - Muestra de forma clara la existencia o ausencia de controles.
 - Utiliza simbología

- Muestra una situación general de los distintos procedimientos.
- Reduce tiempo en su levantamiento.
- Muestra rutinas de trabajo o trabajos innecesarios

- Desventajas
 - Saber utilizar la simbología para su elaboración
 - La no existencia de una simbología universal
 - Compresión de la presentación gráfica

1.9.4 Combinación de métodos

Cabe mencionar que genera buenos resultados y es beneficioso la combinación de los métodos, como: cuestionarios y flujogramas, debido a que el diagrama permite dar respuesta a las preguntas del cuestionario y a que observando el proceso el cual contiene detalles significativos podemos encontrar respuestas. Cuando por la naturaleza de la entidad y sus operaciones, existe algún problema y no se dispusiera de preguntas para realizar el cuestionario de control, la solución será realizar un diagrama del proceso con la finalidad de evaluar sus controles.

1.10 EL informe de evaluación del control interno

La elaboración del informe, es el punto más significativo de la evaluación del control interno pues constituye el producto final de la comunicación de los resultados obtenidos en la evaluación. El informe debe estar estructurado de acuerdo a ciertas características con el objeto de alcanzar una comunicación eficiente de los resultados presentados.

Por lo que es importante que todo informe, en lo posible, sea un trabajo formal y perfecto. Todo asunto incluido en el informe debe ser lo bastante importante como para ser comunicados y para lograr la atención de aquellos a quienes va dirigido, porque al incluir asuntos de poca importancia produciría distracción sobre el lector.

Tabla 4 Características del informe

Características del Informe
Claridad
Simplicidad
Conciso
Tono Constructivo
Utilidad
Exacto

Fuente: Autores

El informe debe ser tan claro y simple como sea posible, ya que el objetivo es entregar informes que sean reales, que no conduzcan a errores y que se haga énfasis en los asuntos de importancia.

1.10.1 Contenido del Informe

Encabezado

Como primer punto tenemos nombre de la empresa, en este caso de estudio hablaremos sobre las pequeñas y medianas empresas del sector hotelero en la ciudad de Cuenca.

Segundo punto tenemos el Asunto, que trata sobre la evaluación integral del sistema de control interno.

Cuerpo

Como tercer punto es el desarrollo del informe, comenzando por el propósito de la evaluación que es determinar el grado de confiabilidad de los controles establecidos por parte de las Pymes. En que consiste el trabajo desarrollado y de acuerdo bajo que normas o marcos se realizó la evaluación del control interno.

Luego se exponen los resultados obtenidos de acuerdo a cada componente de control analizado. Todos los comentarios, hallazgos, conclusiones y recomendaciones deben estar correctamente sustentados. Cada informe debe presentar los hallazgos de manera clara y objetiva, y las conclusiones y recomendaciones deben relacionarse lógicamente de los hechos presentados. Además todo dato incluido en el informe debe ser lo suficiente para convencer sobre la importancia de los hallazgos, conclusiones y el beneficio de aceptar las recomendaciones.

Anexos

Finalmente y como último punto se encuentran los anexos que sustentan la información antes mencionada o incluso información que requiere detallarse, tales como: Gráficas, Encuestas, Indicadores, etc.

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO

2.1 Introducción

La Hotelería en el Ecuador representa uno de los sectores más significativos para el desarrollo turístico del país que se encuentra un en proceso de franco desarrollo y modernización. En este capítulo hablaremos sobre las características propias de las PYMES, su importancia en el Producto Interno Bruto, además estudiaremos el sector hotelero en el ecuador y su incidencia en el PIB.

Se determinará la técnica de muestro a utilizar y sus razones, se definirá la muestra sobre la cual se realizará los cuestionarios de control y encuestas con preguntas sobre información básica y general de cada organización, adicionalmente se tabularán los resultados obtenidos y finalmente se elaborará un informe sobre el diagnostico de las Pymes en el sector hotelero.

2.2 Características de las PYMES

Para los países latinoamericanos abrirse campo de acción en el sector hotelero es una tarea difícil, ya que la competencia además de ser numerosa la calidad de servicio es subjetiva, adicionalmente en los países en vías de desarrollo las características de las pymes son similares.

- ✓ El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.
- ✓ Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica.
- ✓ Su número de empleados crece conforme el negocio.
- ✓ Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e internacional.

- ✓ Está en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y está aspira a ser grande.
- ✓ Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del estado, dependiendo de sus ventas y utilidades.
- ✓ Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.
- ✓ Se alinean a exigencias técnicas, legales y de calidad.
- ✓ Insuficiente capacidad de negociación debido a la falta de estrategias para internacionalizarse.

La ventaja de ser una pyme dentro del sector turístico hotelero es la experiencia que se puede brindar a los clientes, es decir va enfocado hacia aquellas personas que buscan el disfrute del destino, conocer sobre la cultura, gastronomía, rasgos y características únicos del lugar en el que operan dichas pymes. Es por ello que “las pequeñas empresas de la industria comprenden el 95% de todas las empresas proveedoras de servicios turísticos y todas juntas otra vez, generan la tercera parte de los ingresos en el sector. Aunque generan mucho más ingresos localmente. (Misión Turismo, 2011)

Fortalezas de las PYMES:

- Dentro de las unidades productivas alcanzan el 95%, por lo que componen el 60% del empleo
- Significan la mitad (50%) de la producción
- Amplia capacidad de flexibilidad que les permite adaptarse a los cambios.

2.2.1 Entidades de gran tamaño frente a organizaciones de menor tamaño

Cada organización al crearse se fija objetivos que desean alcanzar y para lograrlo deben tener en cuenta ciertos elementos que afectaran su éxito, por lo que se recomienda implementar un modelo de sistema de control que puede variar de acuerdo al tipo de negocio, tamaño y otros factores. Una organización pequeña puede tener una estructura organizacional y modelo operativo no tan dificultoso, en donde la información fluya

directamente a la administración. Además estas organizaciones deben aprender a controlar sus acciones, en vez de reaccionar ante los cambios del entorno. Por ese motivo deben establecer un modelo de sistema de control para cumplir sus objetivos.

En una organización de gran tamaño el sistema de control aplicado será mucho más complejo debido a personal, estructura orgánica y actividades a cumplir. Por ejemplo en este tipo de actividades la información tal vez no puede fluir directamente a los altos directivos, si no que al contrario la información tendrá que pasar por un departamento interno creado exclusivamente para el control de información. Las organizaciones de menor tamaño suele tener ventajas que puede contribuir al sistema de control interno efectivo como por ejemplo: estructuras organizaciones simples que permite que la información fluya en todo sentido, permitiendo un alcance mayor de control y comunicación directa con el personal. Puede que resulten efectivas las reuniones informales con el personal para conseguir información relevante al negocio.

Una organización grande necesitara de mayor inversión en su sistema de control interno, dado por características antes mencionadas. Por ejemplo para la comunicación requerirá de componentes más formales como: informes escritos, reuniones, sistemas informáticos de comunicación para comunicar asuntos de importancia. En tanto que las entidades pequeñas, no podrán aprovechar determinadas economías de escala, como el establecer una unidad de auditoria interna, debido a que no cuentan con los recursos, si no lo contrario debe externalizar dicha función. Mientras que las organizaciones de gran tamaño sí que dispondrán de dicha función, permitiéndole conseguir un mayor control.

2.2.2 Consideraciones para las organizaciones de menor tamaño

Características de las organizaciones de menor tamaño

- Un número menor de líneas de negocio, o menos productos en su línea de negocios
- Muchos inversión en marketing para dar a conocer su negocio
- Los dueños son los directivos del negocio
- Menor cantidad de procesos.

- Menor cantidad de personal pero con más responsabilidades.
- Fuentes de financiamiento escasas.
- Disposición de recursos limitados

Ninguna de estas características mencionadas es determinante para clasificar a una organización como pequeña. Dependerá también de varios factores que utilicen organismos reguladores y otros grupos de interés relevantes como ingresos, gastos, número de personal u otro parámetro establecido.

Conseguir un sistema de control interno

Es común que los dueños de las empresas pequeñas tengan el pensamiento, de implantar un sistema de control es incurrir en un gasto adicional para la organización, sin entender que es una necesidad que brindara beneficios y permitirá lograr sus objetivos. Que no es un gasto si no una inversión.

A su vez estas organizaciones tienden a presentar desafíos como los siguientes:

- Obtener recursos suficientes.
- Contratar personal adecuado y con experiencia.
- Generar conciencia por parte de la administración para proporcionar un enfoque necesario de control.
- Poseer un buen sistema de información con las tecnologías adecuadas y recursos limitados.

Segregación de funciones

Como mencionamos anteriormente este tipo de organizaciones poseen un limitado número de personal el que a su vez tiene muchas responsabilidades y diversas funciones que realizar. Sin embargo, la dirección puede desarrollar medidas de control para evitar pérdidas por fraude o negligencia.

- Los gerentes deben revisar los informes de forma periódica y oportuna.

- Los gerentes revisaran las transacciones que ellos consideren necesarias y su documentación que sustente dichas transacciones
- Los gerentes realizaran recuentos de existencias, equipos y demás activos, de manera periódica y deberán comparar con los registros contables.
- Los gerentes deberán revisar o llevar de manera independientes las conciliaciones de cuentas por cobrar o pagar, tesorería y otras.

2.3 Importancia de las PYMES en el PIB

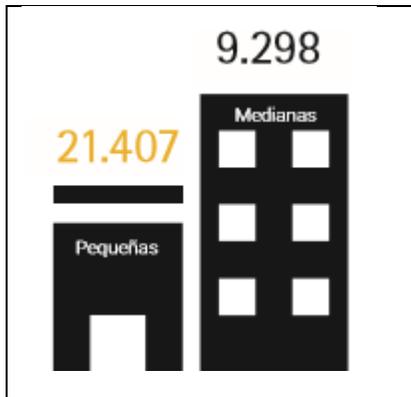
En el desarrollo económico y social de cualquier país y más aún países como el nuestro latinoamericanos en vías de desarrollo, las pymes son un determinante factor debido a su incidencia en la generación de empleo, y crecimiento económico. Sin embargo, dentro de los análisis de crecimiento económico se mencionan como responsables las grandes empresas, pero se ha demostrado que dicho crecimiento depende mayoritariamente al desarrollo y desempeño de las pymes. Debido a su tamaño y versatilidad les permite adaptarse a las necesidades del mercado al que van orientado, además de un trato caracterizado y minucioso con los clientes. Por otra parte, los problemas cotidianos que enfrentan las Pymes son generalmente el acceso restringido a créditos y la poca disponibilidad de recursos, convirtiéndose en un limitante para su operación.

La investigación que realiza la revista “Ekos” en su publicación del 2014, utiliza información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), el cual ha evidenciado un incremento en el número de Pymes, pasando de 26.826 a 30.705 para el año 2013, de las cuales, es subdividida en 21.407 empresas pequeñas, lo que representa el (69,72%), y 9.298 empresas medianas que representa el (30,28%), restantes.

Dentro del país, las provincias en donde se encuentran ubicadas geográficamente la mayoría de pymes son Pichincha y Guayas. En las cuales se considera que existen 43,29% en el Pichincha y 40,46% en el Guayas. Debido al número de población de estas provincias más grandes del país, esto significa que dichas provincias contienen las ciudades elite, donde se ubican las grandes empresas, lo que da como resultado,

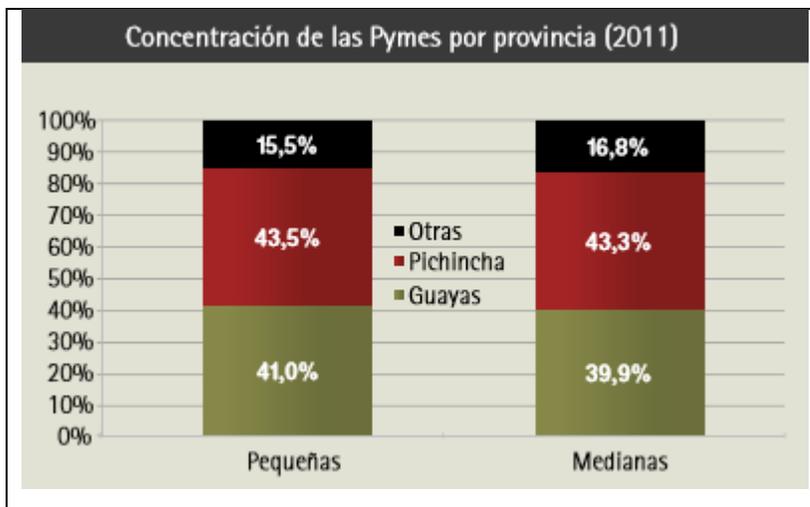
facilidad en el acceso a bienes y servicios especializados. Además se evidencia un ligero crecimiento de las Pymes con respecto al año anterior, en las dos provincias antes mencionadas. En las pequeñas empresas se elevó 3,5% y en las medianas el 2% más. (Ekos, 2012)

Gráfico 2 Estructura de las Pymes



Fuente: (Estructura de las Pymes, 2014, Mejores empresas, Ekos, 248, p.118)

Gráfico 3 Concentración de las Pymes por provincia



Fuente: (Concentración de las Pymes por provincia (2011), 2012, La eficiencia de la pequeña y mediana empresa, Ekos, 223, p.36)

Según datos del Banco Central del Ecuador año 2015 (BCE) se registró un crecimiento cercano al 8% en la economía nacional debido al aumento en la producción de diversas actividades. En base a estas cifras, se destaca el crecimiento del 21,6% en la

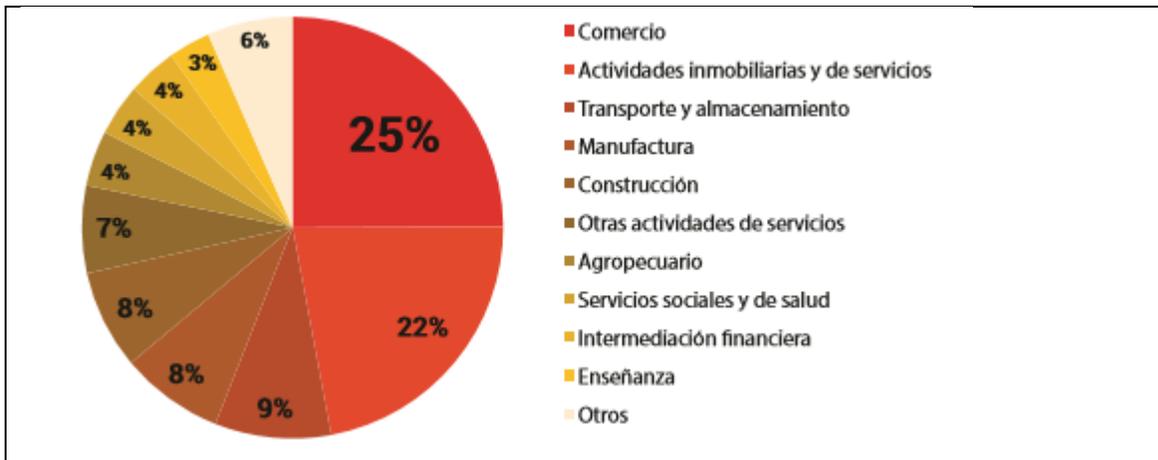
construcción, 13,4% en alojamiento y servicios de comida, correo y comunicaciones 12,5%, entre otros.

Con respecto a los productos y servicios que se produjeron durante el 2011 en la económica nacional, se destaca la actividad comercial como una de las más importantes, así mismo industrias como la manufacturera y la de construcción obteniendo un buen nivel en cuanto al monto total de los ingresos operacionales. Cabe recalcar que uno de los mayores problemas que enfrenta la economía del país es el déficit de la balanza comercial, evidenciándose USD \$ 687,19 millones para las pequeñas y de USD \$ 8 545,5 millones en las medianas empresas. Sin embargo la esperanza de exportar los bienes y servicios que producen estas empresas daría como resultado un equilibrio en este caso. Esto no hace otra cosa que recalcar el fuerte impacto que generan las Pymes dentro del comercio en el país, posicionándose con un 32,4% de participación las pequeñas y el 44,3% las medianas

A nivel nacional se aproxima un ingreso anual de USD \$ 2,5 millones las empresas medianas, mientras que las pequeñas USD \$ 451 341. “Los sectores con mayor ingreso operacional entre las empresas medianas fueron la cría de animales, las agrícolas y las de alimentos y bebidas con USD 3 millones, USD 2,96 millones y USD 2,79 millones, respectivamente.” (Ekos, 2012, p.36)

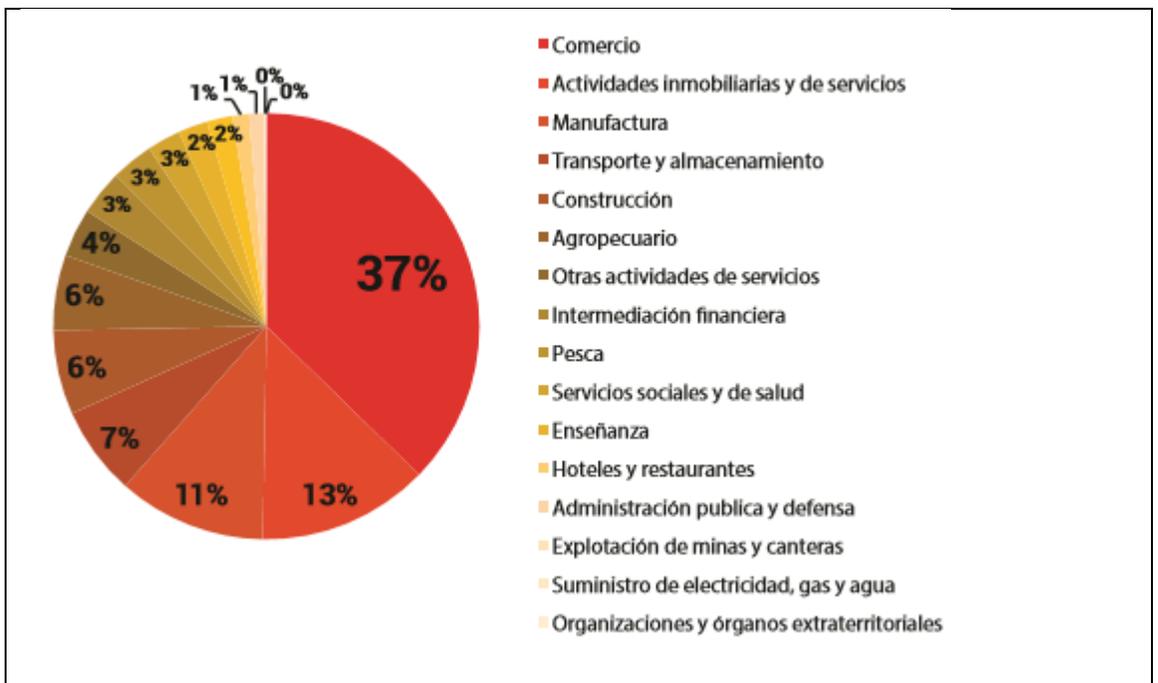
En el caso de las pequeñas, los tres con mayores ingresos fueron pesca y acuicultura, banano y construcción, cada una con USD 631 084; USD 578 858 y USD 560 423. (Ekos, 2012, p.36). Los resultados obtenidos comprueban que los sectores primarios dentro de las Pymes son lo de mayor peso en base a los ingresos que generan. De acuerdo a información del SRI en el año 2013 el porcentaje de composición de las pequeñas y medianas empresas por sector económico se representa de la siguiente forma:

Gráfico 4 Composición de las pequeñas empresas por sector económico



Fuente: (Composición de las pequeñas empresas por sector económico, 2014, Mejores empresas, Ekos, 248, p.120)

Gráfico 5 Composición de las medianas empresas por sector económico



Fuente: (Composición de las pequeñas empresas por sector económico 2014, Mejores empresas, Ekos, 248, p.122)

2.4 El sector hotelero en el Ecuador

Gracias a la biodiversidad extraordinaria y la cultura que caracterizan a nuestro país, crean un patrimonio nacional en donde el turismo logra destacar y puede ser considerado el sector con un alto potencial económico, ya que ofrece lugares exóticos, nuevas culturas y experiencias únicas.

En el informe sectorial, se menciona que en el 2014 se crea la Subsecretaria de Inversión y Fomento Turístico, que entre sus múltiples funciones la principal es realizar políticas y estrategias dirigidas a lograr la atracción de inversión tanto nacional como extranjera con el fin de promover el desarrollo de la oferta turística en el Ecuador. Una de las estrategias más prometedoras del MINTUR es el impulso del turismo mediante las cadenas hoteleras, restaurantes museos y el desarrollo inmobiliario de las ciudades, otorgando facilidades para la inversión y así el país se torne aún más atractivo para las personas nacionales y extranjeras. Para finales del año 2014 nuestro país cierra con una inversión aproximada de US\$ 211 millones para el sector turístico, destacándose las provincias de Guayas, Pichincha y Galápagos. La relación directa que existe entre el nivel turístico con la oferta que brinda el sector hotelero son los que otorgan desarrollo y solvencia a la economía ecuatoriana. (Guerrero)

La hotelería en el Ecuador representa uno de los sectores más importantes para el desarrollo turístico del país que se encuentra un en proceso de desarrollo y modernización. El desarrollo y dinamismo de este sector emergió evidenciando una tendencia de crecimiento a partir de la dolarización, en el año 2000 con 724 establecimientos entre hoteles, restaurantes y servicios a 1013 en el año 2010 lo que significa un promedio de crecimiento anual del 3,37%, según el censo económico realizado ese año por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), es importante recalcar que el número de empleos directos relacionados con este sector alcanza un promedio de 8,55% anual.

Una de las principales fuentes de ingresos de divisas para nuestro país es el turismo, con la llegada de aproximadamente un millón de extranjeros cada año, ya que, uno de los destinos Sudamericanos más visitados es el Ecuador, de los cuales las ciudades con mayor demanda son Quito, Guayaquil, Cuenca y las Islas Galápagos. Para finales del año 2014 el Ecuador recibió como ingresos por divisas del turismo un aproximado de US\$ 120 millones. En el periodo comprendido entre los meses de enero a septiembre del mismo año alcanzo US\$ 1.085, 5 millones lo que significa un crecimiento de 21% respecto al año anterior.

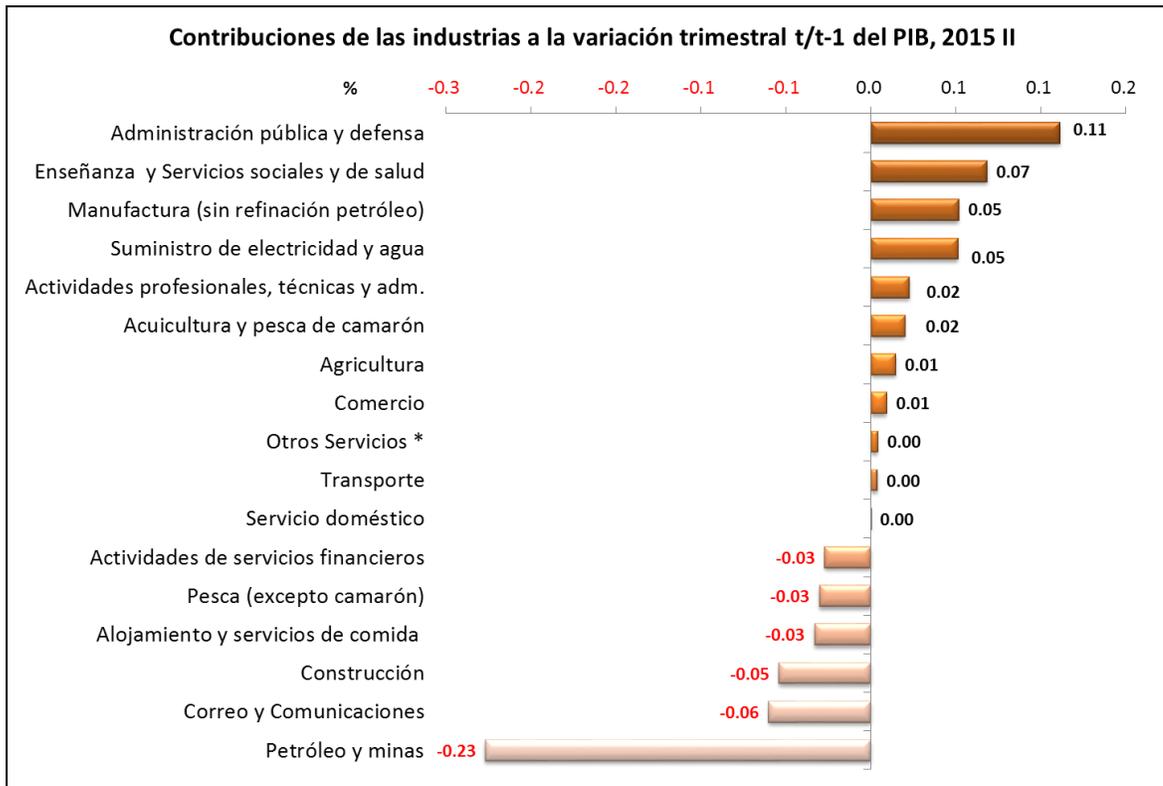
El Ministerio de Turismo manifestó que este sector se ubicó como la tercera fuente de ingresos no petroleros. Es importante considerar el crecimiento del turismo en el Ecuador como eje para el desarrollo socioeconómico del país. Una importante campaña impulsada por el gobierno nacional a través del ministerio de turismo “All You Need is Ecuador”, fue impulsada simultáneamente en 19 ciudades del mundo el 1 de abril, con el objetivo de posicionar al país como destino turístico. (Guerrero)

2.5 Análisis del sector hotelero con respecto al PIB

El crecimiento del sector de alojamiento y de servicios de comida en el país se ha producido debido al mayor movimiento turístico y al aumento en la capacidad de gastos de las personas. Un reporte del Banco Central del Ecuador indica que esta industria creció en los dos primeros trimestres del año 2012, del 23,9 por ciento y 21 por ciento respectivamente con relación al año anterior. En 2011, este segmento subió en 8, por ciento y 11,4 por ciento. El sector de alojamiento y de servicios de comida fue el de mayor crecimiento en las industrias del país de acuerdo al informe del Producto Interno Bruto (PIB). Gino Luzi, presidente de la Asociación de Hoteleros del Guayas, gremio que acoge a 12 hoteles de cuatro y cinco estrellas, explicó que el mercado hotelero se encuentra en un proceso de crecimiento y esto se puede notar en la apertura y construcción de edificaciones. Explicó que la ocupación hotelera está en un promedio del 65 por ciento, pero ha descendido. (Diario de Negocios, 2012, p. 6)

Esta gráfica muestra las ramas económicas que más contribuyeron al crecimiento interanual del PIB en puntos porcentuales: actividades profesionales (0,46), enseñanza y salud (0,37), manufactura (0,29), comercio (0,24) y administración pública (0,24).

Gráfico 6 Contribuciones de las industrias a la variación trimestral t/t del PIB, 2015 II



Fuente: Banco Central del Ecuador

En el Ecuador a partir del gobierno de Rafael Correa se ha planteado un plan estratégico cambiando la matriz productiva del país. Siendo así que se ha modificado la visión turística que años atrás se venía dando. Por esto y las variables explicadas anteriormente el país ha experimentado un crecimiento de casi el 12% anual. Siendo nuestro país una joya en biodiversidad y pluriculturalidad, se busca convertirse en una potencia turística. Según la revista Gestión, publicada el 16 de enero del 2014 en su artículo “Turismo un gigante que no para de crecer” el sector turístico mundial ha estado evolucionando a pasos agigantados, ya que las personas buscan obtener nuevas experiencias conocer nuevos lugares y probar las diferentes gastronomías, desde el punto de vista económico, significa que todas estas turistas están dispuestas a pagar por esas experiencias. Y es así

que nace un nuevo turismo, evolucionado que se piensa a sí mismo como una industria fuerte, vigorosa e imparable. En el año 2012 los turistas en el mundo superaron los 1.000 millones por primera vez y las proyecciones van en aumento.

El último reporte de la Organización mundial del turismo, dio a conocer que los visitantes que pernotaban en los diferentes destinos turísticos crecieron 4% en 2012, superando por primera vez globalmente los 1.000 millones de visitantes, por lo que la OMT lanzó la campaña “Mil millones de turistas mil millones de oportunidades”. Para el año siguiente (2013) la cifra creció al 5% superando las predicciones. La tenencia de mayor crecimiento se vio reflejada en los primeros meses, (alrededor de 494 millones de turistas), así mismo es importante recalcar que el desarrollo más significativo con respecto a los destinos, fueron los de economías emergentes (6%) que de economías avanzadas (4%).

Estos resultados reflejan que viajar ya forma parte del consumo más creciente de la sociedad, según lo previsto por la OMT en su campaña “Turismo hacia el 2030” la llegada de nuevos visitantes crece a un promedio del 3,3% anual entre el 2010 y 2030 hasta que se alcance un techo de 1.800 millones de turistas, así mismo uno de los datos importantes es que se prevé que la llegada en destinos emergentes crece el doble (4,4%) en comparación con las economías avanzadas (2,2%) esto se debe a que han aumentado la cuota de mercado en un 30%. Los gastos por turista abarcan desde alojamiento, manutención, transporte interno, ocio y compras que constituyen un componente importante que dinamiza la economía de muchos destinos ya que genera empleo y nuevas oportunidades de desarrollo. En América del Sur, 5 países consiguieron un crecimiento de dos dígitos, Venezuela 19%, Chile 13%, Ecuador 11,5%, Paraguay 11% y Perú 10%.

En el plan nacional del buen vivir planteado en 2009 – 2013 ya contaba con el sector turístico para lograr el cambio de la matriz productiva, lo que se plantea es alcanzar el 15,1% de la participación del turismo en las exportaciones de bienes y servicios no petroleros. Según cifras publicada por el Banco Central del Ecuador y del Ministerio de

Turismo en el 2012 la participación del sector turístico en las exportaciones no petrolera llegó a un 10,3% que equivale a \$ 1.038,7 millones y el primer semestre del 2013 subió a 11.13% es decir \$ 296,9 millones El objetivo planteado en el Plan Nacional del Buen Vivir no se está cumpliendo, ya que no es la tendencia que se esperaba. No obstante las cifras que se han alcanzado reflejan un amplio crecimiento con relación a años anteriores cuando los ingresos por divisas de turismo apenas alcanzan \$ 499,4 millones en el 2006.

Por otra parte la OMT estructura un concepto que para una correcta evaluación del desarrollo turística se debe tomar en cuenta otros indicadores entre ellos las llegadas de los visitantes. En el año 2002 se registran en el país 654.400 visitantes extranjeros, para el 2004 la cifra alcanza los 793.00 y para el año 2006 los 840.000, lo cual se puede traducir en un crecimiento promedio de 46 mil turistas al año. Es importante recalcar que de ahí hasta el 2012 se evidencia un incremento de 72 mil turistas es decir un crecimiento del 11.5% en arribos lo que significa casi 3 veces más que el promedio mundial que fue de tan solo el 4% Estos datos solo reflejan que la participación del sector turística en el ámbito económico productivo del país era menor, sin embargo esto se debía a que el turismo no estaba considerado políticamente como uno de los sectores estratégicos como se busca posicionar actualmente.

En el nuevo PNBV 2013 – 2017 se habla de una transformación de la matriz productiva y entre sus políticas y lineamientos se encuentra: “impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera” adicionalmente “posicionar el turismo consiente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e inclúyete”

Puntualmente lo que se pretende en incremental a un 64% los ingresos por turismo sobre las exportaciones de servicios totales hasta el 2017. Porcentaje que llegó al 57,1% para el 2012. Sin embargo aunque estas cifras puedan sonar bastante buenas el presidente de la federación nacional de Cámara Provinciales de Turismo del Ecuador (Fenacapur) Raúl García considera que existen varias variables que no se han estado considerado entre ellas son las divisas que deja el turismo, registrando un valor que no supera los

\$800 para visitas, mientras que en los países vecinos como Colombia esta se triplica las llegadas y duplica el gasto en casi \$1.500.

El problema se puede atribuir al vago manejo de la competitividad del país. Ya que para resultar un poco más competitivos lo que se hace generalmente es bajar el precio, sin embargo se elimina el valor agregado para los visitantes. En cambio se debería explotar el factor diferenciador que se posee como destino de naturaleza y cultura. Se plantea trabajar en los destinos adecuados y no ir a todas sin un plan específico, adicionalmente se necesita abrir líneas de crédito y políticas que fomenten el turismo.

Walter Ocaña, investigador social, docente y gestor turístico en territorios considera que dentro del PNBV una de las deudas es el turismo y a pesar que reconoce que desde en el 2007 se ha evidenciado un fuerte crecimiento estos no han sido cambios económicos en los ingresos ni una dinamización de territorios y esto se debe a que la oferta turística del país no ha cambiado en los últimos 40 años, es decir las Galápagos, Quito, Guayaquil, Cuenca y Otavalo siguen siendo la oferta principal como destino turístico.

Adicionalmente nuestro medio se ha visto estancado ofreciendo solamente atractivos mas no productos por ejemplo el atractivo es considerado una cascada, arquitectura, iglesias etc. Mientras que un producto es un esquema completo que ofrece además servicios, por ejemplo, cuando un visitante extranjero adquiere un producto compra además del atractivo un buen servicio de alojamiento, alimentación, transporte, interpretación y actividades recreativas.

Otro punto negativo para un correcto desarrollo del turismo en el Ecuador es la ausencia de manejo de estadísticas, sin dejar desarrollar información de a dónde llega el turista y cuáles son sus gustos y preferencias. Entonces bajo estas medidas es imposible ofrecer un producto completo y específico, si no existe una tendencia clara. Siendo los datos estadísticos de vital importancia para tomar decisiones importantes sobre las inversiones y destino de recursos para mejorar sectores propensos a una mayor visita turística. Y mejorar la economía local.

Un factor importante a considerar es el incremento de salidas de ecuatorianos fuera del país en busca de experiencias turísticas, es tan alta en los últimos años que tienen una relación de 1,2 millones de visitantes extranjeros que ingresan al país, de la misma manera 1 millón sale. Por lo que el ingreso por divisas que genera el turismo es casi la misma proporción que sale con una diferencia de apenas 148 mil movimientos. En base a este criterio es que se plantea adicionalmente un turismo nacional.

Para entender mejor el turismo interno o nacional, hay que entender que cuando el turismo es nacional no se genera ingresos por divisas ya que solo está circulando dinero de una ciudad a otra. A esto se suman más obstáculos como son las políticas transversales que aunque apoyan y se pretende dinamizar el turismo interno promueven leyes como la reducción de las vacaciones navideñas o fechas festivas lo que limita el crecimiento del turismo interno.

Además una vía cerrada disminuye la capacidad de movilización, una tasa aeroportuaria que sube también limita. Así como las políticas aplicadas actualmente como las restricciones a las bebidas alcohólicas los domingos. La informalidad es uno de los problemas actuales que más ataca y no solamente al sector turístico, esto se debe al cambio de las leyes, en los que se evidencia una postura demasiado proteccionista al empleado y no deja espacio a la inversión impidiendo y limitando cadenas formales hoteleras que inicien actividades dentro del país. Además no existe una gran variedad de ramas que se deriven para un buen manejo del sector turístico lo que limita el brindar un servicio de calidad.

El Ecuador cuenta con 19.835 operadoras turísticas de acuerdo al catastro 2013, pero apenas 5.000 afiliados en la Fenacaptur, lo que significa que el 95% de las empresas que se dedican al turismo no están afiliadas y son pequeñas lo que impide que la minoría ese 5% pueda exigir elevar el nivel del servicio y desarrollar un integral. Siendo esta una de las muestras de la falta de control interno de las empresas del sector turístico hotelero. Ya que, si existiera un registro pormenorizado del control interno y gestión de riesgos lo

que se buscaría es la afiliación para ofrecer servicios de calidad y el crecimiento del sector.

2.6 Técnica de muestro

Antes de explicar la técnica de muestreo a utilizarse, abordaremos algunos conceptos básicos de recordar, sobre las técnicas de muestreo y cuál de ellas serán utilizadas y porque.

2.6.1 Conceptos

Población: denominada también universo, es el objeto de estudio conformado por el conjunto elementos con características similares sobre el cual se pretende realizar observaciones o inferir.

Muestra: Es el subconjunto de individuos de una población estadística, el cual nos permitirá inferir sobre las propiedades de la población.

2.6.2 Población en estudio

De acuerdo a información solicitada a la Secretaria Zonal 6 del Servicio de Rentas Internas se obtuvo la siguiente información para elaborar la población en estudio.

- Actividad Económica considerada para la obtención de información registrada en el CIU: Servicios de alojamiento prestados por hoteles, hoteles suites, apartamentos hoteles, complejos turísticos, hosterías.
- Cantón de los contribuyentes analizados: Cuenca
- Contribuyentes activos dentro del rango de ingresos entre \$100.000,00 a \$1.000.000,00: Treinta y ocho (**38**) contribuyentes.
- Contribuyentes activos dentro del rango de ingresos entre \$1.000.000,00 a \$5.000.000,00: Ocho (**8**) contribuyentes

Dentro de la ciudad analizada Cuenca, de acuerdo a información de la Superintendencia de Compañías y Ministerio de Turismo, se muestra a continuación la población propiamente en estudio.

- Pequeñas empresas servicio de alojamiento tipo Hotel dentro de ingresos entre \$100.000,00 a \$1.000.000,00: Once **(11)** contribuyentes.
- Medianas empresas servicio de alojamiento tipo Hotel dentro del rango de ingresos entre \$1.000.000,00 a \$5.000.000,00: Dos **(2)** contribuyentes.

Tabla 5 Pequeñas empresas del sector hotelero de la ciudad de Cuenca

RAZON SOCIAL SUPERCIAS	TIPO	NOMBRE	RAZON SOCIAL MINISTERIO DE TURISMO	CATEGORIA
HOTEL PINAR DEL LAGO PINARLAG CIA. LTDA.	HOTEL	PINAR DEL LAGO	MARCELO VINTIMILLA BORRERO	PRIMERA
HOTEL CRESPO CA	HOTEL	CRESPO	HOTEL CRESPO C.A.	PRIMERA
HOTEL PRINCIPE RACELLERI CIA. LTDA.	HOTEL	EL PRINCIPE	RAUL RODRIGO CELLERI RIVERA	PRIMERA
RED HOTELERA CUZCO CIA. LTDA.	HOTEL	YANUNCAY	RED HOTELERA CUZCO CIA. LTDA	PRIMERA
DURAN ARCE DAVID FRANCISCO	HOTEL	CUENCA	DURAN ARCE DAVID FRANCISCO	PRIMERA
ALXACS CIA. LTDA.	HOTEL	CARVALLO	ALXACS CIA. LTDA.	PRIMERA
HOTEL PRESIDENTE S.A. HOTPRESIDENTE	HOTEL	PRESIDENTE	SERVICIOS ALDESANI S.A	PRIMERA

EMPRESA HOTELERA DONCUNI CIA. LTDA.	HOTEL	VICTORIA	EMPRESA HOTELERA DONCUNI CIA. LTDA	PRIMERA
VALGUS CIA. LTDA.	HOTEL	VALGUS	VALGUS CIA. LTDA.	PRIMERA
SERVICIOS TURISTICOS ASOCIADOS KUNATURS CIA. LTDA.	HOTEL	KUNA	SERVICIOS TURISTICOS ASOCIADOS KUNATURS CIA.	PRIMERA
HOTELES KLATTE Y ASOCIADOS CIA. LTDA.	HOTEL	FORUM	HOTELES KLATTE Y ASOCIADOS CIA. LTDA.	PRIMERA

Fuente: Autores

Tabla 6 Medianas empresas del sector hotelero de la ciudad de Cuenca

RAZON SOCIAL SUPERCIAS	TIPO	NOMBRE	RAZON SOCIAL MINISTERIO DE TURISMO	CATEGORIA
EMPRESA HOTELERA CUENCA CA	HOTEL	EL DORADO	EMPRESA HOTELERA CUENCA C.A.	LUJO
CUENCAORO, HOTELERA CUENCA S. A.	HOTEL	ORO VERDE	CUENCAORO HOTELERA CUENCA S.A	LUJO

Fuente: Autores

2.6.3 Muestreo por conveniencia

“Este procedimiento consiste en seleccionar los elementos de la muestra más convenientes para el estudio o en permitir que la participación de la muestra sea

totalmente voluntaria. Por tanto, no hay control de la constitución de la muestra y la representatividad de los resultados es cuestionable. Este procedimiento se utiliza únicamente en estudios exploratorios, de generación de ideas, pretest de cuestionarios, algunas encuestas por correo, por accesibilidad que brindan y colaboración” (Fernández, 2004, p.154)

Utilizaremos este método debido a que basaremos la selección de la muestra por el hecho de accesibilidad y colaboración que nos brinden las Pymes Hoteleras de la ciudad de Cuenca en cuanto a la elaboración del cuestionario de control interno y encuestas a realizar.

Tabla 7 Muestra de estudio

RAZON SOCIAL SUPERCIAS	TIPO	NOMBRE	RAZON SOCIAL MINISTERIO DE TURISMO	CATEGORIA
EMPRESA HOTELERA CUENCA CA	HOTEL	EL DORADO	EMPRESA HOTELERA CUENCA C.A.	LUJO
CUENCAORO, HOTELERA CUENCA S. A.	HOTEL	ORO VERDE	CUENCAORO HOTELERA CUENCA S.A	LUJO
HOTEL CRESPO CA	HOTEL	CRESPO	HOTEL CRESPO C.A.	PRIMERA
HOTEL PRINCIPE RACELLERI CIA. LTDA.	HOTEL	EL PRINCIPE	RAUL RODRIGO CELLERI RIVERA	PRIMERA
RED HOTELERA CUZCO CIA. LTDA.	HOTEL	YANUNCA Y	RED HOTELERA CUZCO CIA . LTDA	PRIMERA
DURAN ARCE DAVID FRANCISCO	HOTEL	CUENCA	DURAN ARCE DAVID FRANCISCO	PRIMERA
ALXACS CIA. LTDA.	HOTEL	CARVALLO	ALXACS CIA. LTDA.	PRIMERA

HOTEL PRESIDENTE S.A. HOTPRESIDENTE	HOTEL	PRESIDENT E	SERVICIOS ALDESANI S.A	PRIMERA
EMPRESA HOTELERA DONCUNI CIA. LTDA.	HOTEL	VICTORIA	EMPRESA HOTELERA DONCUNI CIA LTDA	PRIMERA
VALGUS CIA. LTDA.	HOTEL	VALGUS	VALGUS CIA. LTDA.	PRIMERA
SERVICIOS TURISTICOS ASOCIADOS KUNATURS CIA. LTDA.	HOTEL	KUNA	SERVICIOS TURISTICOS ASOCIADOS KUNATURS CIA.	PRIMERA
HOTELES KLATTE Y ASOCIADOS CIA. LTDA.	HOTEL	FORUM	HOTELES KLATTE Y ASOCIADOS CIA. LTDA.	PRIMERA

Fuente: Autores

2.7 Modelo de encuesta

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

1 – 9

10 – 49

50 – 199

>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

< \$100.000

\$100.001 - \$1.000.000

\$1.000.001 - \$5.000.000

>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

0 – 5 años

6 – 15 años

15 – 30 años

Más de 30 años

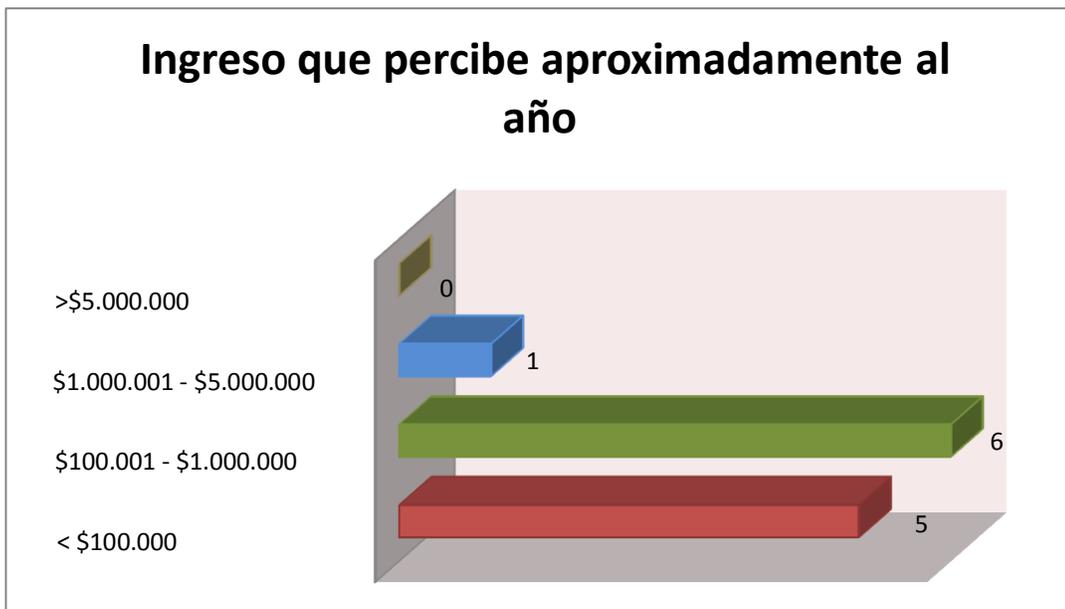
2.8 Tabulación de datos y resultados

Gráfico 7 Numero de personal que labora en la institución



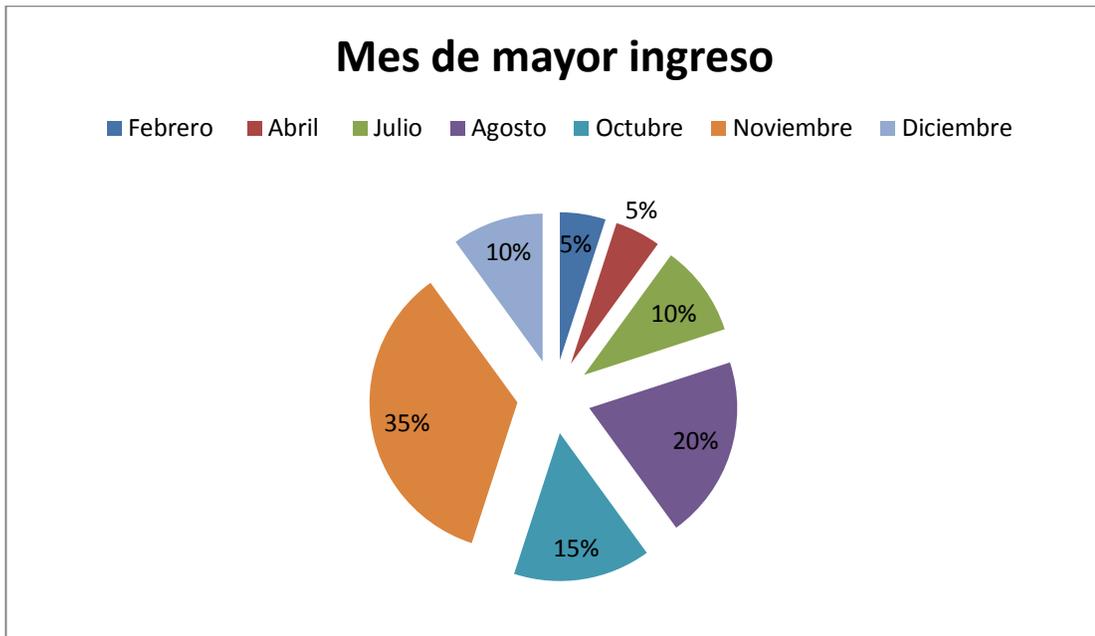
Fuente: Autores

Gráfico 8 Ingreso que percibe aproximadamente al año



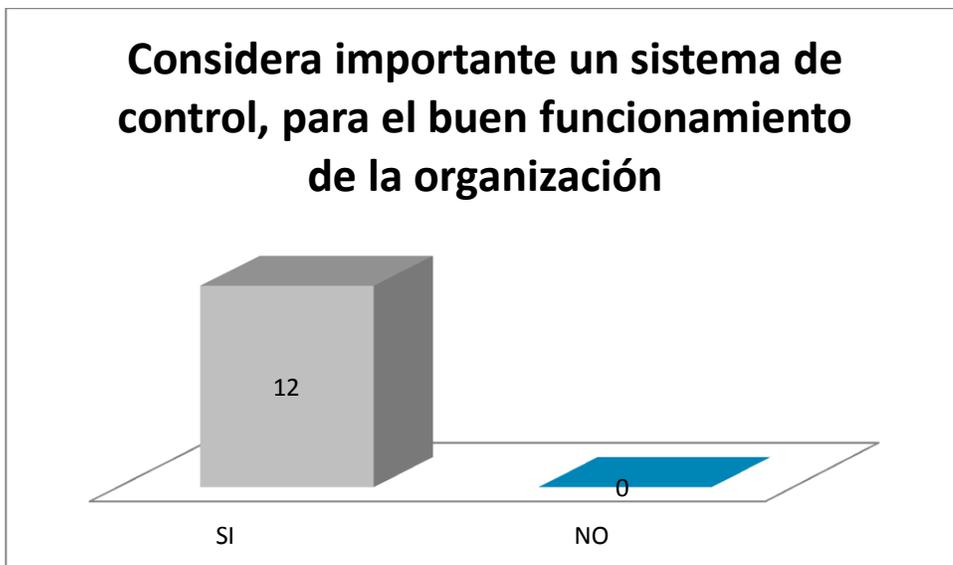
Fuente: Autores

Gráfico 9 Mes del año con mayor ingreso



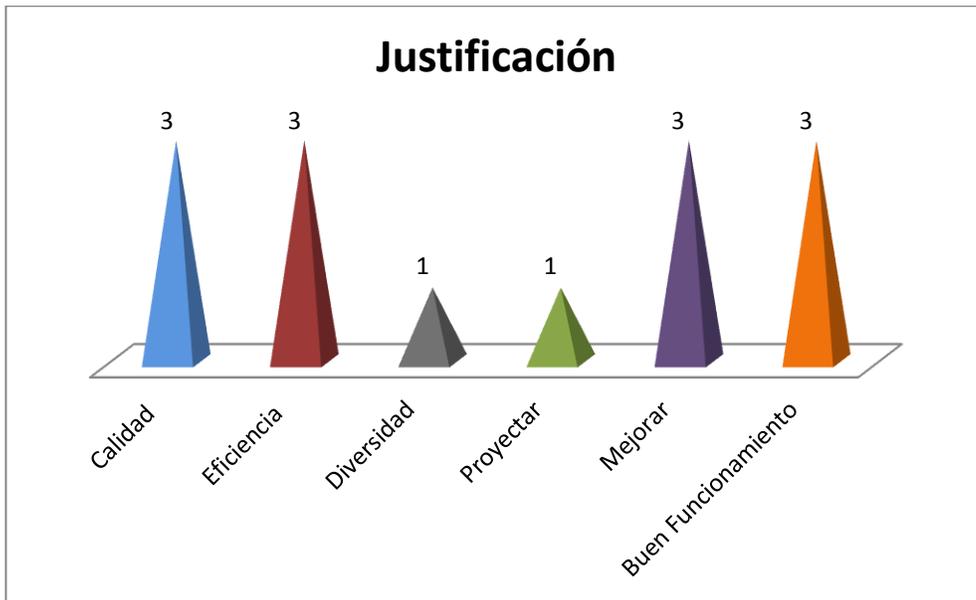
Fuente: Autores

Gráfico 10 Importancia del sistema de control interno



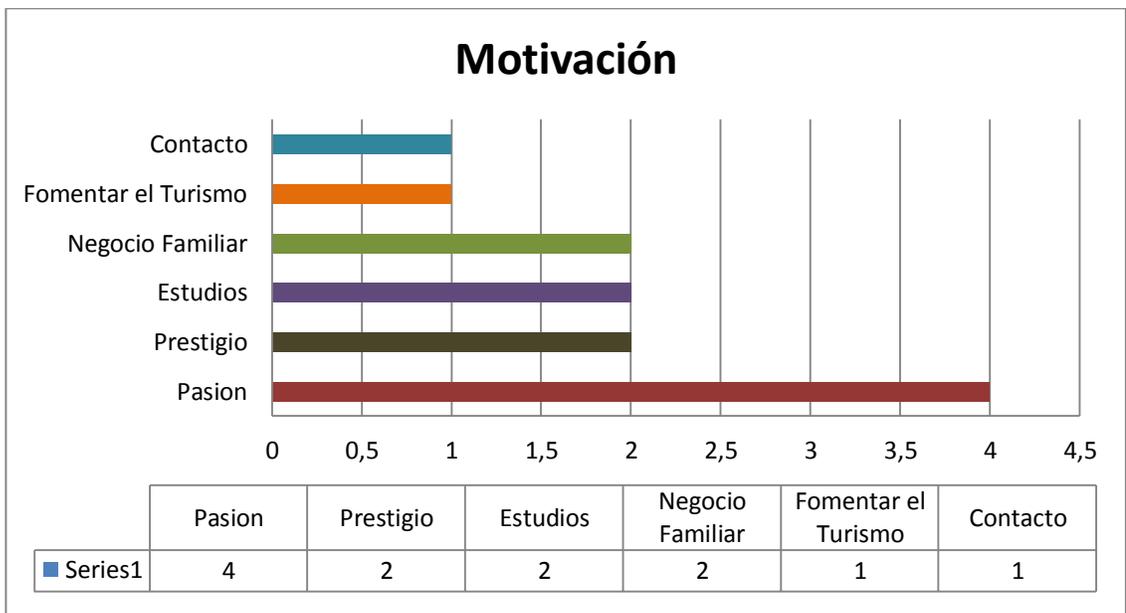
Fuente: Autores

Gráfico 11 Justificación de la importancia del sistema de control interno



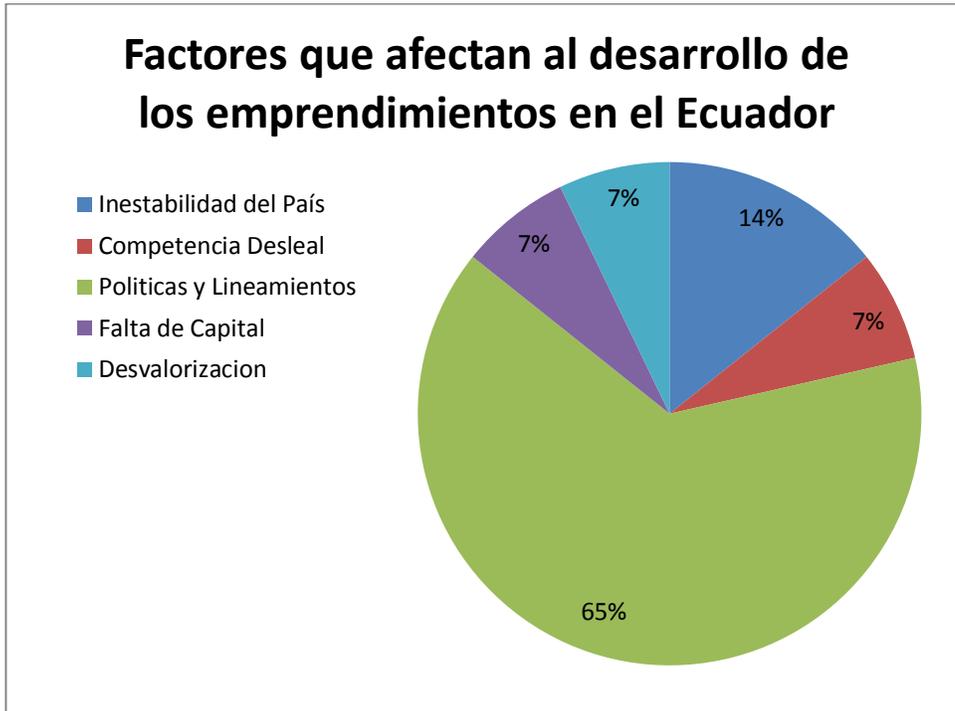
Fuente: Autores

Gráfico 12 Motivación para emprender en este negocio



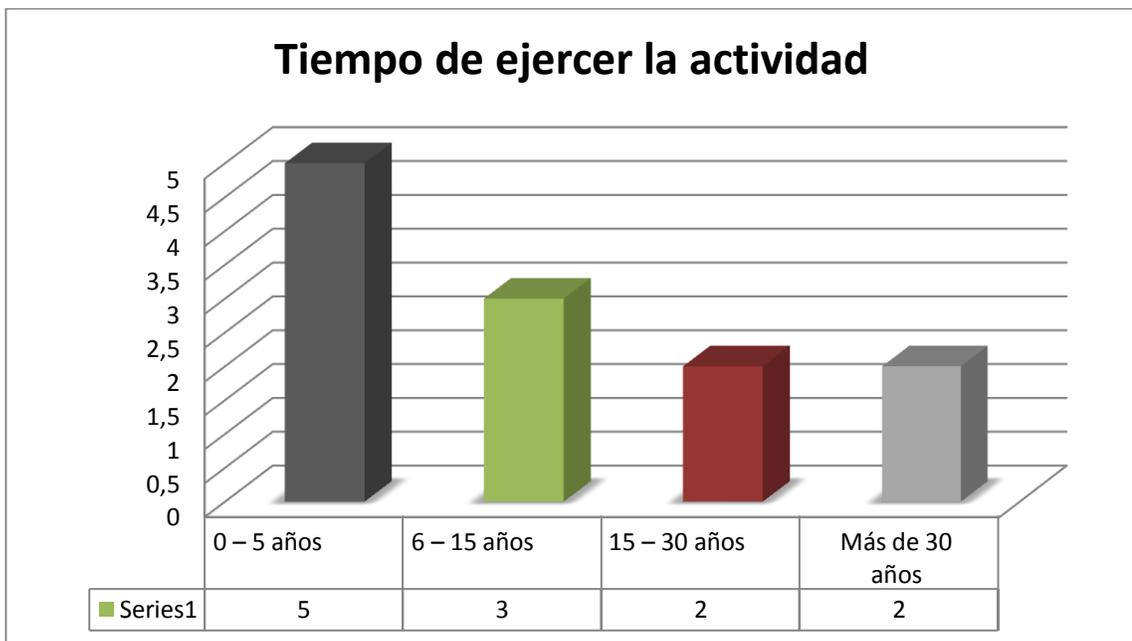
Fuente: Autores

Gráfico 13 Factores que afectan al desarrollo de los emprendimientos



Fuente: Autores

Gráfico 14 Años de ejercer la actividad



Fuente: Autores

2.9 Informe del diagnóstico de las PYMES en el sector hotelero

PYMES DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA

Asunto: Diagnostico de la situación actual.

El propósito general es determinar la situación actual de las Pymes del sector hotelero por medio de la muestra en estudio. De acuerdo a la investigación realizada a 12 empresas clasificadas como pequeñas y medianas tipo Hotel en la ciudad de Cuenca por medio de una encuesta, se obtuvo la siguiente información.

De acuerdo al número de personal que labora en la institución, gran parte de las empresas han indicado que no está de acuerdo al tamaño de la organización ya que las actividades son mucho mayores, por lo que en ocasiones existe una sobrecarga de trabajo sobre el personal. Pero en algunas PYMES del sector hotelero ya se estaba realizando una propuesta de ampliación de personal.

De acuerdo a la clasificación presentada por la Comunidad Andina (CAN) el tamaño de la organización de acuerdo al número de ingresos, concuerda con el número de personal. El personal que labora en las instituciones, es personal capacitado para cada puesto de trabajo que desempeñan. Como información adicional muchos de los Gerentes de los hoteles cumplen funciones como recepcionista de su hotel, supervisor de actividades ya que declaran que en ciertas ocasiones las actividades a realizar se han visto obligados a cumplir con estas funciones al igual que a otros empleados, para lograr una correcta atención a sus clientes.

Las organizaciones en estudio, indicaron que en este primer semestre del 2016, los ingresos presupuestados para el final del año serán mucho menores a los obtenidos en años anteriores, debido a varios factores, en especial factores económicos y políticos, por lo que inclusive algunas organizaciones en la encuesta optaron por señalar valores inferiores a su clasificación actual de acuerdo a la Superintendencia de Compañías.

Sobre el mes del año que perciben un mayor ingreso está relacionado únicamente con fechas festivas y vacaciones, siendo los meses de Febrero, Abril, Julio, Agosto, Octubre, Noviembre y Diciembre los de mayores ingresos para este Sector.

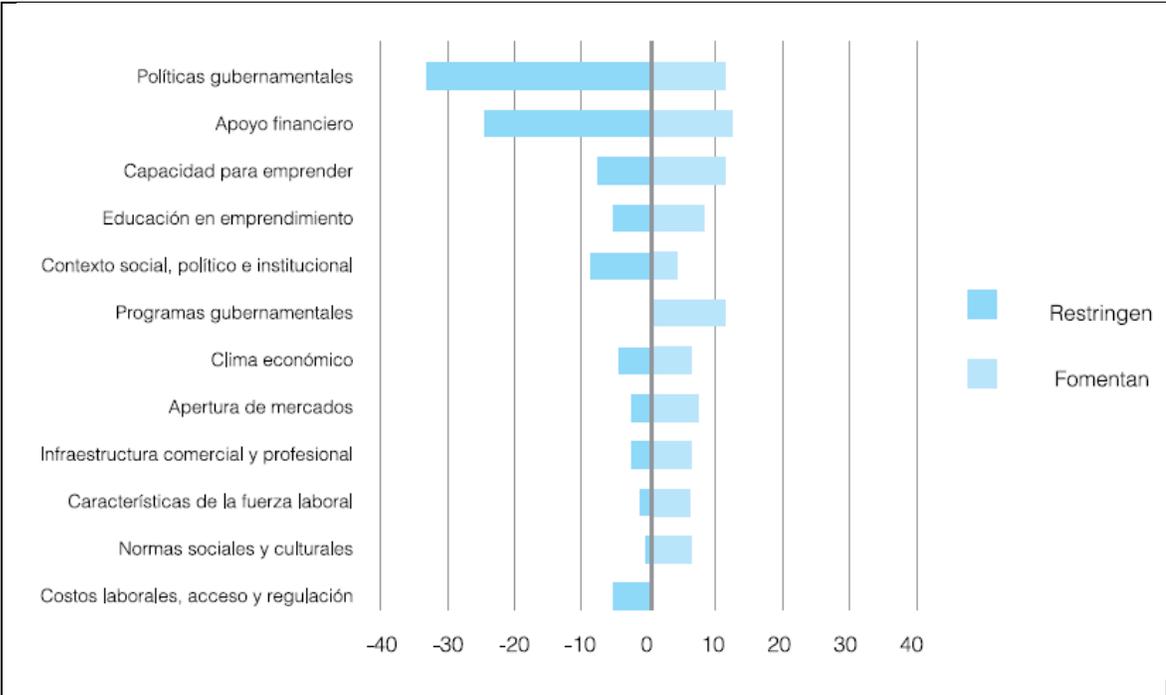
En cuanto al sistema de control todas las organizaciones concuerdan con la importancia de poseer este sistema, por varios motivos:

- Porque les permite un mejor funcionamiento de sus actividades,
- Permite mejorar y cuidar la prestación de servicios,
- Es parte esencial del buen funcionamiento de la organización,
- Generar una buena imagen e información veraz de la institución.
- Ser más eficientes, ya nos permite llegar a la excelencia
- Sobre todo porque en el sector de la hospitalidad la base para conseguir el éxito que queremos percibir es la sincronización correcta de las actividades.

El sistema de control de este sector en gran parte se aplica al área de recepciones, restaurante y control de habitaciones que son fundamentales en este tipo de empresas dedicadas a la hospitalidad.

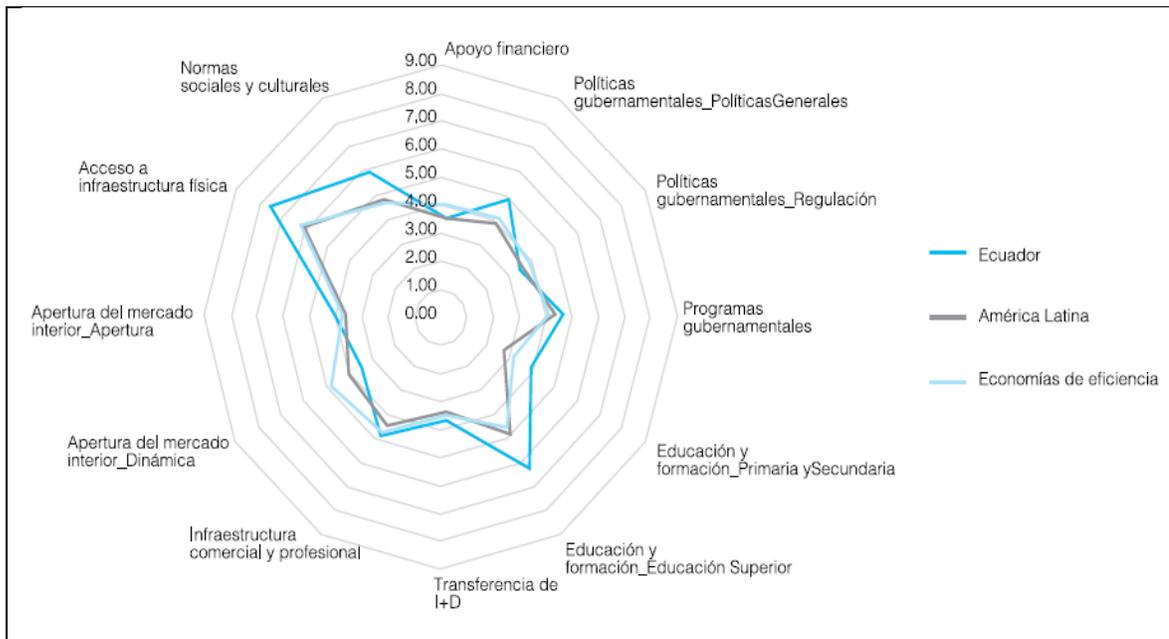
De acuerdo al estudio realizado por Global Entrepreneurship Monitor (GEM) Ecuador 2015, uno de los proyectos de investigación más importantes a nivel mundial en el tema de emprendimiento; el cual fueron parte 62 países, representando economías en diversas fases de desarrollo. El proyecto GEM, busca medir los niveles de emprendimiento de los países.

Gráfico 15 Factores que fomentan y restringen el emprendimiento



Fuente: (GEM, 2015, p.24)

Gráfico 16 Comparación del entorno emprendedor entre Ecuador, países de América latina y economías de eficiencia



Fuente: (GEM, 2015, p.24)

Como se puede ver en la imagen el Ecuador se diferencia del resto de América Latina y de Economías de eficiencia en factores como: Educación superior, Acceso a infraestructura física, Normas sociales y culturales, Políticas gubernamentales y políticas Generales

Regresando al estudio los motivos por los cuales se emprendieron estos negocios son los siguientes:

- Formación académica
- Contacto con Turistas
- Negocio Familiar
- Pasión por el sector Hotelero
- Todo lo relacionado al turismo
- Amplitud de campo que ofrece la hotelería.

En tanto los factores que afectan al desarrollo de emprendimientos, se han mencionado los siguientes:

- Problemas Políticos y Económicos
- Falta de apoyo gubernamental
- Falta de incentivos Tributarios
- La falta de conocimiento en el ámbito turístico y hotelero
- La desvalorización a nuestro país
- Permisos para el funcionamiento y procesos no ágiles
- Inestabilidad del país y competencia desleal

Existe un incremento notable de lugares de hospedaje en la ciudad de Cuenca, muchos de ellos apenas llevan ejerciendo un año esta actividad. En tanto las empresas en estudio llevan realizando más de 15 años e incluso algunos más de 30 años actividad de alojamiento. Lo que les mantiene todavía desempeñando estos negocios es la oportunidad de seguir creciendo y lo que en un inicio les llevo a emprender esta actividad.

Como información adicional cabe recalcar que el sector hotelero consta de una clasificación propia de este sector por categorías tales como: Lujo, Primera, Segunda, Tercera y Cuarta Clase. En este estudio se pudo notar que las empresas clasificadas por sus niveles de ingresos como medianas se encuentran en categoría de Lujo, mientras que las pequeñas empresas se encuentran en categoría de Primera clase.

CAPÍTULO 3

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

3.1 Introducción

En este último capítulo trataremos específicamente la evaluación del control interno en las Pymes del sector hotelero, iniciaremos indicando el modelo de cuestionario de control interno realizado, seguido de la tabulación por componentes y subcomponentes de control, y se establecerá el nivel de confianza y riesgo por los cinco componentes analizados y se culminara con el informe de evaluación de control interno de las Pymes del sector hotelero.

3.2 Modelo de cuestionario de control interno realizado

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL						
No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	¿Posee el Hotel un código de ética? <hr/> ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? <hr/> Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. <hr/> ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias?				
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias?				

		<p>¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional?</p> <p>En la institución se encuentra definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Las Metas? · La Misión? · La Visión? · Objetivos? 				
3	Consejo de Administración y comités	<p>¿Existe un Consejo de Administración?</p> <p>¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección?</p> <p>¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales?</p>				
4	Estructura Organizativa	<p>¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional?</p> <p>¿Existen manuales de procesos?</p> <p>¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?</p>				
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<p>¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?</p> <p>¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo?</p> <p>¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades?</p>				

6	Gestión del Capital Humano	¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano?				
		¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?				
		¿Se aplican sanciones disciplinarias?				
		¿Existen métodos para motivar a los empleados?				
7	Responsabilidad y Transparencia	¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento?				
		¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión?				
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?				
		¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos?				
		¿Se evalúa los riesgos periódicamente?				
9	Evaluación de Riesgos	¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los				

		riesgos?				
		¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos?				
		¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?				
10	Riesgos Originados por los Cambios	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización?				
		¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización?				
		¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios?				

ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos?				
		¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos?				
		¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?				
12	Principales Actividades de Control	¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos?				
		¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectives, manuales, informáticos y de dirección?				
		¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización?				
13	Controles sobre los Sistemas de Información	¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de				

		información?				
		¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información?				
		¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
14	Cultura de Información en todos los Niveles	¿Existen políticas relativas a la información y comunicación?				
		¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles?				
		¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos?				
15	Herramienta para la Supervisión	¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?				
		¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?				

16	Sistemas Estratégicos e Integrados	¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización?				
		¿Existen políticas que permitan la integración de la información?				
		¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados?				
17	Confiabilidad de la Información	¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información?				
		¿La información, además de oportuna, es confiable?				
		¿El flujo de información en tiempo real, es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?				
18	Comunicación Interna	¿Se denuncia posibles actos indebidos?				
		¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?				
		¿Existe comunicación con clientes y proveedores?				
		¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás?				
19	Comunicación Externa	¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad?				

		<p>¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?</p>				
		<p>¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados?</p>				
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
20	Supervisión Permanente	<p>¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad?</p>				
		<p>¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno?</p>				
		<p>¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?</p>				
		<p>¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos?</p>				
		<p>¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas?</p>				
21	Supervisión Externa	<p>¿Se ha realizado auditorías externas?</p>				
		<p>¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?</p>				

	¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?			
--	---	--	--	--

Preparado por: _____

Fecha: _____

Firma y sello: _____

3.3 Tabulación de datos por factores y componentes de control

3.3.1 Factores

Tabla 8 Integridad y valores éticos

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL		
1. Integridad y Valores éticos		
¿Posee el Hotel un código de ética?	9	3
¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad?	12	
Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal.	9	3
¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias?	8	4
TOTAL	38	10

Fuente: Autores

Tabla 9 Filosofía y estilo de la alta dirección

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL		
2. Filosofía y Estilo de la Alta Dirección		
¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias?	11	1
¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional?	12	
En la institución se encuentra definido:		
•Las Metas?		
•La Misión?		
•La Visión?		
• Objetivos?	12	
TOTAL	35	1

Fuente: Autores

Tabla 10 Consejo de administración y comités

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL		
3. Consejo de Administración y Comités		
¿Existe un Consejo de Administración?	5	7
¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección?	5	7
¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales?	5	7
TOTAL	15	21

Fuente: Autores

Tabla 11 Estructura organizativa

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL		
4. Estructura Organizativa		
¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional?	11	1
¿Existen manuales de procesos?	10	2
¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?	11	1
TOTAL	32	4

Fuente: Autores

Tabla 12 Autoridad asignada y responsabilidad asumida

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL		
5. Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida		
¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?	10	2
¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo?	12	
¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades?	10	2
TOTAL	32	4

Fuente: Autores

Tabla 13 Gestión del capital humano

COMPONENTE	RESPUESTA	
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL	SI	NO
6. Gestión del Capital Humano		
¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano?	5	7
¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?	10	2
¿Se aplican sanciones disciplinarias?	9	3
¿Existen métodos para motivar a los empleados?	7	5
TOTAL	31	17

Fuente: Autores

Tabla 14 Responsabilidad y transparencia

COMPONENTE	RESPUESTA	
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL	SI	NO
7. Responsabilidad y Transparencia		
¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento?	10	2
¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión?	11	1
TOTAL	21	3

Fuente: Autores

Tabla 15 Estimación de probabilidad e impacto

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
8. Estimación de Probabilidad e Impacto		
¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?	6	6
¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos?	5	7
¿Se evalúa los riesgos periódicamente?	8	4
TOTAL	19	17

Fuente: Autores

Tabla 16 Evaluación de riesgos

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
9. Evaluación de Riesgos		
¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos?	5	7
¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos?	3	9
¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	9	3
TOTAL	17	19

Fuente: Autores

Tabla 17 Riesgos originados por los cambios

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
10. Riesgos Originados por los Cambios		
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización?	5	7
¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización?	10	2
¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios?	6	6
TOTAL	21	15

Fuente: Autores

Tabla 18 Integración con las decisiones sobre riesgos

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL		
11. Integración con las Decisiones sobre Riesgos		
¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos?	5	7
¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos?	7	5
¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?	3	9
TOTAL	15	21

Fuente: Autores

Tabla 19 Principales actividades de control

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL		
12. Principales Actividades de Control		
¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos?	7	5
¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectives, manuales, informáticos y de dirección?	7	5
¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización?	9	3
TOTAL	23	13

Fuente: Autores

Tabla 20 Controles sobre los Sistemas de Información

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL		
13. Controles sobre los Sistemas de Información		
¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información?	9	3
¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información?	7	5
¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?	5	7
TOTAL	21	15

Fuente: Autores

Tabla 21 Cultura de Información en todos los Niveles

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
14. Cultura de Información en todos los Niveles		
¿Existen políticas relativas a la información y comunicación?	10	2
¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles?	7	5
¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos?	8	4
TOTAL	25	11

Fuente: Autores

Tabla 22 Herramienta para la Supervisión

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
15. Herramienta para la Supervisión		
¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?	10	2
¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?	10	2
TOTAL	20	4

Fuente: Autores

Tabla 23 Sistemas Estratégicos e Integrados

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
16. Sistemas Estratégicos e Integrados		
¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización?	6	6
¿Existen políticas que permitan la integración de la información?	4	8
¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados?	8	4
TOTAL	18	18

Fuente: Autores

Tabla 24 Confiabilidad de la Información

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
17. Confiabilidad de la Información		
¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información?	8	4
¿La información, además de oportuna, es confiable?	9	3
¿El flujo de información en tiempo real, es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?	9	3
TOTAL	26	10

Fuente: Autores

Tabla 25 Comunicación Interna

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
18. Comunicación Interna		
¿Se denuncia posibles actos indebidos?	10	2
¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?	10	2
¿Existe comunicación con clientes y proveedores?	12	
¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás?	9	3
TOTAL	41	7

Fuente: Autores

Tabla 26 Comunicación Externa

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
19. Comunicación Externa		
¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad?	7	5
¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?	12	
¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados?	12	
TOTAL	31	5

Fuente: Autores

Tabla 27 Supervisión Permanente

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
20. Supervisión Permanente		
¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad?	9	3
¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno?	6	6
¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?	6	6
¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos?	10	2
¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas?	12	
TOTAL	43	17

Fuente: Autores

Tabla 28 Supervisión Externa

COMPONENTE	RESPUESTA	
	SI	NO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
21. Supervisión Externa		
¿Se ha realizado auditorías externas?	9	3
¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?	11	1
¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?	9	3
TOTAL	29	7

Fuente: Autores

3.3.2 Componentes

Tabla 29 Tabulación por componentes

COMPONENTES		RESPUESTA	
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL		SI	NO
1	Integridad y Valores éticos	38	10
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	35	1
3	Consejo de Administración y comités	15	21
4	Estructura Organizativa	32	4
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	32	4
6	Gestión del Capital Humano	31	17
7	Responsabilidad y Transparencia	21	3
EVALUACIÓN DE RIESGOS		SI	NO
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	19	17
9	Evaluación de Riesgos	17	19
10	Riesgos Originados por los Cambios	21	15
ACTIVIDADES DE CONTROL		SI	NO
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	15	21
12	Principales Actividades de Control	23	13
13	Controles sobre los Sistemas de Información	21	15
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		SI	NO
14	Cultura de Información en todos los Niveles	25	11
15	Herramienta para la Supervisión	20	4
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	18	18
17	Confiabilidad de la Información	26	10
18	Comunicación Interna	41	7
19	Comunicación Externa	31	5
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		SI	NO
20	Supervisión Permanente	43	17
21	Supervisión Externa	29	7

Fuente: Autores

3.4 Nivel de confianza y riesgo

Después de realizar el cuestionario de evaluación del control interno y la tabulación por componentes de los datos, obtuvimos el siguiente nivel de confianza y riesgo:

Tabla 30 Nivel de confianza y riesgo de control

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGOS			
CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15-50 %	51-75 %	76-95 %
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Fuente: Autores

Tabla 31 Nivel de confianza y riesgo global de las PYMES del sector hotelero

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGOS DE LA PYMES SECTOR HOTELERO					
COMPONENTES	RESPUESTA	VALOR	NIVEL DE CONFIANZA	CONFIANZA	RIESGO
Ambiente de Control	SI	204	77,27%	ALTA	BAJO
	NO	60			
Evaluación de Riesgos	SI	57	52,78%	MODERADA	MODERADO
	NO	51			
Actividades de Control	SI	59	54,63%	MODERADA	MODERADO
	NO	49			
Información y Comunicación	SI	161	74,54%	MODERADA	MODERADO
	NO	55			
Supervisión y Monitoreo	SI	72	75,00%	MODERADA	MODERADO
	NO	24			
TOTAL COMPONENTES	SI	553	69,82%	MODERADA	MODERADO
	NO	239			

Fuente: Autores

3.5 Informe de resultados.

PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE CUENCA.

Asunto: Evaluación integral del sistema de control interno de la entidad

Presente:

El propósito general de la evaluación fue determinar el grado de confiabilidad de los controles establecidos por parte de las entidades en estudio para determinar el funcionamiento de sus procesos e identificar las debilidades o condiciones reportables que requieran acciones correctivas para mejorar su gestión y lograr los objetivos de la institución.

El trabajo desarrollado consistió, básicamente, en evaluar los controles existentes en las instituciones mediante un cuestionario de control interno, considerando que el diseño, implantación, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidores de la entidad de acuerdo con sus competencias.

La evaluación integral de control interno se realizó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría y del marco de referencia COSO, en función del objetivo definido para la evaluación, a continuación se exponen los resultados obtenidos por cada componente de control interno analizado en las 12 empresas que colaboraron con la información para estudio.

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

Integridad y valores éticos

Luego del análisis practicado a las empresas del sector Hotelero verificamos que la mayoría de las empresas es decir el 75% en estudio poseen un código de ética,

permitiéndoles incorporar en sus procesos y en el personal, el 100% afirma que lleva sus relaciones basadas en honestidad y equidad con empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc. Lo que no ha impedido a las demás instituciones llevar sus relaciones de igual manera, ya que no todas las instituciones poseen un código que puedan incorporar en sus procesos y personal. Además en lo que respecta a denuncias presentadas por personal el 67% asegura que se presentan sin miedo a represalias.

De acuerdo al marco de referencia COSO relacionado a Integridad y Valores Éticos, establece que: “Se espera de la dirección y del consejo de administración que den ejemplo a la hora de poner en práctica los valores, la filosofía y el modo de actuación de la organización. Ambos órganos deben tener en cuenta las expectativas que los diversos grupos de interés tales como los empleados, proveedores, clientes, inversores y la comunidad en general han depositado en la organización.”

Esta situación, se presentó debido a que no en todas las organizaciones hay importancia por parte de la dirección para la creación de un código de ética acorde a las necesidades de la entidad; ocasionando que los empleados no cuenten con una estructura que permita regular formalmente sus valores, principios, integridad y desempeño e incorporar en sus procesos.

Conclusión

La mayor parte de organizaciones cuenta con un código de ética logrando que los empleados se identifiquen con la filosofía de la misma, mejoren la relación humana y sus procesos, además de mejorar sus relaciones con los diversos grupos de interés.

Recomendación

Al Gerente de la institución.

Es importante que los valores éticos se fomenten en una empresa, por lo que recomendamos a la gerencia de los hoteles con carencia de un código de ética, se diseñe uno en el que se detallen los valores, principios y las normas a seguir dentro de la entidad.

Filosofía y estilo de la alta dirección

Comprobamos luego del estudio efectuado que las políticas, objetivos y estrategias reflejan la filosofía y estilo de la administración, a excepción de una organización que expresó lo contrario. También se encontró que toda organización tiene claramente definido sus metas, objetivos, misión y visión. Un punto importante de mencionar, que todos los gerentes se preocupan y cuidan de la imagen empresarial

El manual COSO establece que “El comportamiento individual de las personas a menudo se ve influenciado por el conocimiento de que la alta dirección se ha comportado con la mayor ética y moral a la hora de enfrentarse ante decisiones personales y empresariales difíciles de tomar. La alta dirección debe comunicar los objetivos de la organización con claridad a los distintos niveles de la organización”

Esta situación se ha presentado dado que los gerentes y directivos actuales de las organizaciones tratan de cuidar y generar la buena imagen de la institución ya sea por medio de sus decisiones, estrategias, objetivos que han ejecutado.

La buena imagen y estilo de la administración trae como resultado un buen reconocimiento por parte de empleados, clientes y otros partes interesadas sobre el desarrollo de la organización

Conclusión

Las Pymes Hoteleras generan sostenibilidad en sus negocios ya que generan una buena imagen de la institución basadas en las decisiones tomadas, manejo de la institución, filosofía y comportamiento por parte del gerente y administrativos. Un punto muy importante en el entorno en el que se desenvuelven.

Recomendación

A la Alta Dirección

Continuar y mejorar con las decisiones y estilo de liderazgo que les ha permitido sostenibilidad en el transcurso del tiempo, generando una buena imagen de las organizaciones y cumpliendo sus servicios con calidad.

Consejo de administración y comités de la empresa

En cuanto al consejo de administración y comités que incluye consejeros, socios generales, propietarios o el consejo de supervisión o vigilancia. El 58% de las empresas no cuentan con un consejo que les permita supervisar el control ejercido por la dirección dejando de lado las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales.

Según el marco de referencia COSO relacionado al Comité de Administración, señala que: “Dichos comités se encuentran con mayor frecuencia en organizaciones de mayor tamaño. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del sistema de control interno. El consejo de administración comprende el negocio y las expectativas de las partes interesadas, incluidos clientes, empleados, inversores y el público en general, así como los requisitos legales y regulatorios y demás riesgos relacionados.”

Debido al tamaño o la importancia que se da al control interno no se ha establecido un consejo de administración u órgano de supervisión equivalente que permita supervisar y vigilar el control establecido por la administración.

Ocasionando que el sistema de control no proporcione una correcta supervisión y no aporte de manera constructiva a la dirección.

Conclusión

Las organizaciones del Sector Hotelero en gran parte no cuentan con un consejo de administración u órgano de supervisión debido al tamaño que poseen o la importancia que dan en supervisar el control interno en sus organizaciones.

Recomendación

Al presidente de la institución

Las organizaciones deben tratar de establecer un consejo de administración y mejorar su estructura y procesos para generar comités a nivel ejecutivo que apoye a una buena supervisión del control que se ejerce en la organización.

Estructura organizativa

Se ha verificado que existe una adecuada estructura orgánica y funcional en el 92% de las organizaciones, permitiéndolas evolucionar a medida que la naturaleza del negocio crece o cambia, formando una correcta delegación de facultades, responsabilidades en casos que sean necesarios a los distintos niveles de la organización. Además de contar con una guía de instrucciones que permiten establecer procedimientos de trabajos apropiados en el 83% de ellas.

El manual COSO establece que “Una estructura organizativa incluye la definición de áreas claves de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de líneas adecuadas de información y comunicación para facilitar la coordinación, sobre la base de la estructura orgánica se deben establecer los manuales de funciones y de procesos para darle operatividad”.

Todas las organizaciones han ido formando una adecuada estructura orgánica, estableciendo líneas de autoridad, comunicación e información a medida que sus organizaciones cambian debido a la naturaleza de su negocio. Algunas de ellas se encuentran en proceso de cambios de su estructura orgánica actual. Debido a esta situación ha permitido a la mayor parte de empresas en estudio generar una adecuada ejecución de las facultades y responsabilidades correspondientes además controlar el flujo de información para gestionar las actividades de la organización de acuerdo a una correcta aplicación de manuales en sus procesos.

Conclusión

Las empresas del sector hotelero cumplen a cabalidad las funciones que desempeñan y la jerarquía que existe en la organización, permitiendo contar con una estructura orgánica idónea para su funcionar. Algunas empresas de este sector están en procesos de adecuación y cambios de su estructura actual para generar mayor rendimiento en sus actividades.

Recomendación

Al Jefe o encargado del departamento de talento humano

De acuerdo a los cambios que se presenten en la naturaleza del negocio o del tamaño de la organización adaptar sus estructura orgánica en los puntos que sean necesarios para generar una correcta segregación de funciones, responsabilidades y una apropiada circulación de la información en la organización.

Autoridad asignada y responsabilidad asumida

De acuerdo al estudio realizado no se encontró que si existe responsabilidad y delegación de autoridad en el 17% de las empresas analizadas, además el 100% respondió que sí cuentan con normas y procedimientos relacionas al control de puestos de trabajo. Sin embargo el 17% nuevamente afirma que el número de personas que laboran en la organización no es acorde al tamaño de la entidad.

El Manual COSO establece que “La dirección y el consejo de administración delegan facultades, definen responsabilidades y utilizan tecnologías y procesos apropiados para asignar responsabilidades y segregar funciones en caso necesario a los distintos niveles de la organización.”

Esta situación se presentó dentro de la empresa debido a la falta de personal que debe cubrir en ciertas ocasiones otras actividades fuera de sus puestos de trabajo para cumplir con la prestación de servicios adecuados y cumplir con los objetivos de la institución, por lo que se delegan responsabilidades y se controlan los procedimientos de cada puesto de trabajo. Esto ocasiona en muchos casos una sobrecarga de trabajo en los empleados, no obstante, se realizan de forma adecuada debido a que las responsabilidades son asignadas y las actividades de trabajo son controladas.

Conclusión

Las empresas delegan eficientemente su autoridad y responsabilidades a los empleados, y al contar con normas de control y descripción de puestos de trabajo facilita el desarrollo de sus actividades.

Recomendación

A los Jefes departamentales

Coordinar con el departamento de talento humano una correcta y suficiente selección de personal, para no generar una sobrecarga de trabajo en los empleados y una adecuada estructura para delegar funciones y responsabilidades en los casos que se crean convenientes.

Gestión del talento humano

El análisis practicado la mayor parte de las empresas no cuenta con un departamento de talento humano, es decir el 58%, pero el 83% si poseen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados, además el 75% si aplica sanciones indisciplinarias. También el 42% que es gran parte de empresas de este sector no cuentan con métodos para motivar a sus empleados.

El Marco COSO establece que “El recurso más importante en cualquier organización pública o privada, es el personal que la conforma. El ambiente de control estará totalmente fortalecido si la organización administra de manera eficiente y eficaz este recurso. La dirección establece parámetros de desempeño, incentivos y otras recompensas tomando en cuenta el desempeño del personal y la consecución de objetivos a corto y largo plazo.”

Esta situación se presentó debido a que las empresas no cuentan con un departamento de Talento Humano que se encargue de temas de contratación, promoción, sanciones e incentivos, etc., a sus empleados ya que es el recurso más importante. Esta situación puede estar dándose debido al tamaño, escasos o limitados recursos económicos financieros. Contar con personal sin un previo estudio, no generar compromiso de sus empleados con la organización por la falta de motivación que necesitan.

Conclusión

Las empresas no cuentan con un departamento de talento humano que permita planear, coordinar, ejecutar y prestar orientaciones técnicas sobre actividades de administración

de personal, entrenamiento y formación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, basado en las políticas, directrices y normas legales y de la empresa.

Recomendación

Al Jefe de Recursos Humanos

Permitir una adecuada administración de personal asegurándose que la empresa cumpla y aplique las legislaciones del trabajo y obligaciones tributarias y sociales. Entrenamiento y Formación desarrollando planes de capacitación y formación orientados a mejorar la competencia de los trabajadores y al desarrollo del potencial humano. Bienestar social ejecutando acciones integradas que ayuden a preservar la calidad de vida del trabajador, mejorar su estado de salud física y emocional.

Responsabilidad y transparencia

En cuanto al estudio se encontró que existen en el 83% de empresas analizadas políticas de responsabilidad en todos los niveles, verificándose su cumplimiento, como anteriormente mencionamos en la autoridad asignada y responsabilidad asumida; también el 92% si revisa periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión permitiendo tomar decisiones a tiempo con excepción de una empresa que no da mucha importancia a este tipo de información.

El Marco COSO establece que: “Responsabilidad significa la obligación de los funcionarios públicos o privados de: responder, reportar, explicar o justificar ante una autoridad superior, por recursos recibidos y administrados y/o por los deberes y funciones asignados y aceptadas. Se espera que el personal comprenda sus responsabilidades asignadas, sus objetivos, los riesgos evaluados de cara a dichos objetivos, el flujo de información y comunicación u cualesquier tipo de actividades de supervisión relevantes para la consecución de sus objetivos.”

Esta situación se presentan por el escaso número de personal que labora en las instituciones, por la necesidad de asignar responsabilidades y verificar el cumplimiento de las mismas, además de tener en cuenta que la información generada de manera

interna y externa permite la toma de correctas decisiones por parte de la administración y empleados. Ocasionalmente que en la mayor parte de los casos de estudio se cumpla con los objetivos de la organización en base a información veraz

Conclusión

Las empresas de este sector cumplen con las políticas de control de responsabilidades debido a que su nivel de personal le produce esta necesidad de asignar responsabilidades siempre teniendo en cuenta información interna y externa que permite una buena toma de decisiones por parte de la administración y empleados.

Recomendación

Al Gerente de la institución

Las empresas que no cuenten con políticas de responsabilidad asignadas deben tratar de generarlas porque de esta manera aliviana el peso de las actividades que debe cumplir el gerente u otros empleados de la institución para la consecución de objetivos y prestación de servicios, además de tener en cuenta la información es una fuente importante para tomar decisiones sobre todo en meses en los que son más requeridos el sector hotelero.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Estimación de probabilidad e impacto

En cuanto a la evaluación realizada, se encontró que la mitad de las empresas en estudio disponen de un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos, de los cuales más de la mitad (58%) no tienen el apoyo del gerente o jefe para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos, dejando como resultado una evaluación anual de riesgos del 67% y 33% que no lo realiza.

El Marco COSO establece que: “El riesgo afecta a la capacidad de una organización para tener éxito, competir dentro de su sector, mantener su solidez financiera y una reputación positiva, y mantener la calidad general de sus servicios. La dirección debe

determinar cuánto riesgo debe aceptar, esforzarse por mantener el riesgo dentro de ese nivel y comprender cuanta tolerancia al riesgo tiene para superar sus niveles objetivo de riesgo.”

Esta situación se presenta por la importancia que brindan los gerentes, los métodos que se utilizan y tiempo en el cual son evaluados los riesgos presentes, los cuales afectan su negocio y deben ser estudiados para poder tomar decisiones que permitan afrontarlos, evitarlos y superarlos sin problema. Este ambiente ocasiona que los riesgos presentes en la naturaleza del negocio no sean evaluados correctamente ni en tiempo necesario, ocasionando grandes impactos negativos en las organizaciones.

Conclusión

La mayor parte de las empresas de este sector no cuentan con un método ni apoyo por parte de la gerencia para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos en un tiempo prudente que les permita tomar decisiones para evitarlos o afrontarlos.

Recomendación

Al Presidente o Gerente de la institución

Generar conciencia y apoyar a la creación y ejecución de un método de estudio de probabilidad e impacto de riesgos que permita generar información para una correcta toma de decisiones, asegurando de esta manera el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

Evaluación de riesgos

De acuerdo al estudio realizado se encontró que más de la mitad de las empresas (58%) no cuentan con algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos, además que el 75% no cuenta con información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos. Pero el 75% de las organizaciones si poseen indicadores no tan complejos pero que permiten medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía.

El Marco COSO establece que: “Todo objetivo fijado implica un riesgo del mismo, al identificar los riesgos es necesario llevar a cabo un análisis del mismo que incluirá evaluación de probabilidad que se produzca y la evaluación de su impacto. De igual manera, el proceso podrá tomar en cuenta otros criterios en la medida que la dirección lo considere necesario.”

Esta situación se presenta por la importancia que brindan los gerentes y la institución a evaluar los riesgos inherentes al negocio, por creer que es suficiente con identificarlos y no analizarlos. Por tener escasa información sobre los objetivos establecidos y no identificar los eventos que pueden ocasionar el no cumplimiento de los mismos. Ocasionando que los objetivos fijados ya sean estos específicos o generales no se cumplan debido a que no se identifican y evalúan los riesgos inmersos en ellos a tiempo, además de no relacionar los indicadores de resultados con los riesgos que se pudieron haber presentado en el cumplimiento de los objetivos analizados.

Conclusión

Las empresas no generan conciencia en que cada objetivo que se fije se encuentra un riesgo que lo pueda impedir, generando de esta manera información a base de indicadores de resultados escasa debido a que no se relacionan con los riesgos de las actividades presentes para cumplir los objetivos planteados. Impidiendo de esta manera una correcta toma de decisiones.

Recomendación

Al Jefe del Área Financiera

Generar conciencia de la evaluación de riesgos estableciendo y ejecutando un método o recurso que les permita identificar y evaluar los riesgos inmersos en sus objetivos, además de implementar procedimientos para generar información suficiente sobre los objetivos e identificar eventos para la evaluación de los riesgos.

Riesgos generados por los cambios

El 58% de las organizaciones del sector hotelero en estudio no cuentan con mecanismos que permitan identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización. Teniendo en cuenta que posee el 83% información tanto interna como externa que les ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en las organizaciones. En cuanto el monitoreo de los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios, el 50% si monitorea estos cambios

El Marco COSO establece que: “A medida que cambian el entorno económico, regulatorio y sectorial, el alcance y la naturaleza de la dirección de la organización, sus prioridades, el modelo de negocio, la organización, los procesos de negocio y las actividades necesarias deben adaptarse y evolucionar. El control interno efectivo conforme a una serie de condiciones no tiene por qué ser efectivo cuando dichas condiciones cambien significativamente. Como parte de la evaluación de riesgos, la dirección identifica los cambios que podrían impactar significativamente en el sistema de control interno de la organización y adopta medidas cuando sea necesario. De este modo, cada organización exigirá un proceso para identificar y evaluar dichos factores internos y externos que puedan afectar de manera significativa a su capacidad para lograr sus objetivos.”

No todas las organizaciones consideran importante evaluar con anticipación los cambios que podrían impactar drásticamente en la organización, el no poseer el tiempo, dinero o personal capacitado encargado de evaluar en base a la información interna y externa los posibles riesgos inmersos en los cambios del entorno del sector. Ocasionando que la organización sufra impactos significativamente en su sistema de control y en sus objetivos; debido a que se impide una correcta toma de decisiones o no saber qué decisión tomar por no evaluar los riesgos que se presentan en los cambios de la naturaleza del negocio.

Conclusión

Las empresas no pueden reaccionar y tomar medidas sobre los cambios generados en el entorno en que se desarrollan debido a que no poseen mecanismos o herramientas que monitoreen los nuevos riesgos generados por el entorno operacional, ambiente económico político y social, tecnología entre otros, que les permita tomar decisiones a pesar de contar con información que les ayuda conocer hechos que pueden ocasionar cambios en la organización.

Recomendación

Al Gerente y al encargado de la evaluación del entorno

La dirección de las empresas hoteleras debe poder tomar decisiones sobre los cambios generados en el entorno operativo de la empresa, en el contexto económico, político y social, el propio crecimiento de la organización, entre otros cambios; implementando mecanismos para identificar y reaccionar frente a los cambios mencionados con la ayuda de la información interna y externa que posee la organización. De esta manera tomar los cambios como una oportunidad para crecer y fortalecer las empresas.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Integración con las decisiones sobre riesgos

Verificamos que en las organizaciones en su mayoría (58%) no existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos. A pesar que el 58% ha implementado pequeños y pocos mecanismos en algunos de los casos por parte de la administración con el objeto de disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos. Pero de también la mayor parte (75%) no ha establecido una matriz que relacione los riesgos con los controles establecidos con la finalidad de mitigar los riesgos y alcanzar los objetivos.

El Marco COSO establece que: “Las actividades de control están alineadas con el componente evaluación de riesgos. La dirección identificara y pondrá en marcha las acciones necesarias para llevar a cabo respuestas ante riesgos específicos, ya que puede

decidir en evitar un riesgo y opte por desarrollar actividades de control con el fin de evitar dicho riesgo.”

Esta situación se ha ocasionado por la poca importancia que dan a la evaluación de riesgos por parte de los directivos o gerente de la institución, ocasionando carencia de mecanismos de control para disminuir los riesgos presentes, ni tampoco establecer una matriz que relacione los riesgos con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan.

Conclusión

Poco valor sobre la evaluación de riesgos y actividades de control para mitigar o inclusive evitar riesgos presentes en los objetivos fijados por parte de la administración.

Recomendación

Al Gerente de la institución

Crear una matriz de relación riesgos-control que permita brindar seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan. Además de informar al personal sobre las decisiones que ellos ejecutan.

Principales actividades de control

Verificamos que el 58% de las empresas cuentan con el apoyo de la administración para la aplicación y desarrollo de controles, pero se debe tener en cuenta que no es suficiente con contar con el apoyo debido a que los controles no se pueden aplicar si no se conocen los riesgos presentes. Lo que si se aplican son algunos controles en ciertas actividades tanto preventivos como detectivos. Y en la mayor parte de las empresas (75%) en estudio tiene una amplia investigación de sus fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización.

Según el marco COSO establece que: “Los procesos de negocio se establecen a todos los niveles de la organización para permitir que la organización pueda lograr sus objetivos. Estos procesos de negocio son exclusivos de ciertos sectores en particular. Las

actividades de control tanto preventivos como defectivos respaldan directamente las actuaciones para mitigar los riesgos del procesos de una organización, a menudo se denominan controles de aplicación o controles de transacciones.”

La causa de la no aplicación de controles es la importancia que se da a la evaluación de riesgos, dado que si no se identifican y se calcula su impacto no se pueden aplicar controles preventivos o detectivos sobre riesgos que no se han establecido pero que están presentes por los objetivos planteados por lograr. A pesar de contar con un estudio de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa. Esta situación da como resultado que los riesgos impacten en algunos casos gravemente a las empresas, por no llevar un control sobre ellos.

Conclusión

La alta gerencia de las empresas apoya a la aplicación de controles, pero no apoyan a la evaluación de riesgos, no conocen que al establecer objetivos conlleva riesgos en el cumplimiento de ellos que deben ser evaluados, pero solo aplican controles en actividades y áreas que en algunos casos tal vez no se requiera.

Recomendación

A la Alta Gerencia

Establecer un responsable que se encargue de la identificación y evaluación de riesgos para poder aplicar controles preventivos y detectivos sobre ellos, reduciendo de esta manera costos en los que se pueden incurrir por arreglar daños que ocasionen los riesgos en el funcionamiento de la institución.

Controles sobre los sistemas de información

En el 75% de empresas en estudio, se encontró que los planes estratégicos de tecnologías de la información cuentan con el apoyo de la dirección pero que todavía no se han aplicado dichas estrategias, el 58% si posee controles sobre los sistemas de información pero básicos como: mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas de información que proporciona el sistema. Los controles que

se aplican son escasos debido a que los sistemas no son complejos. Lo que el 58% de instituciones falla es que no dan valor a establecer controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software.

El Marco COSO establece que: “La tecnología respalda los procesos del negocio. Cuando las tecnologías se incorporan a los procesos de negocio de la organización, es necesario contar con actividades de control para mitigar el riesgo y que la propia tecnología siga operando de manera adecuada para respaldar la consecución de los objetivos de la organización.”

La infraestructura y software de los sistemas de información en el sector hotelero en algunos casos son complejos cuando funcionan como una cadena de hoteles en donde la información es compartida y abarca más información de por medio. Por lo que al ser pequeño el número de empresas que forman parte de una cadena hotelera los controles no son tomados con importancia debido a que el sistema de información es básico y manejado desde un ordenador el cual puede ser controlado por un supervisor.

Que en algunos casos la información perdida que se encontraba digitalizada tome un tiempo recuperarla de los registros manuales que lleva la mayor parte de empresas al ser independientes. Caso contrario en empresas hoteleras grandes que forman una cadena hotelera no sucede esto debido a la importancia que brindan a sus sistemas de información porque conocen lo complejo de sus sistemas y que la información lo llevan en gran parte digitalizada.

Conclusión

Depende del tamaño de la organización para que existan apoyo de la administración, control de sistemas de información y planes estratégicos de tecnología de la información.

Recomendación

A la Alta Gerencia

Preocuparse más en sus sistemas de información porque son una fuente importante para cumplir con los objetivos de la empresa, permitiendo ser más ágiles en procesos que se deban realizar para cumplir con los objetivos de la institución.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cultura de información en todos los niveles

En cuanto a la cultura de información se obtuvieron buenos resultados en donde el 83% de las empresas cuenta con políticas de información y comunicación en algunos casos muy simples pero que se espera mejorar, el 58% permite que la información circule de manera amplia por todos los niveles de la estructura orgánica y el 67% comunica los resultados periódicos a todo el personal sobre la consecución de objetivos.

El Marco COSO establece que: “La comunicación permite que la organización pueda compartir información relevante y de calidad tanto a nivel interno como externo. La comunicación proporciona la información necesaria a la hora de diseñar, implementar y ejecutar el control interno y evaluar su eficacia. La dirección comunica la información internamente para hacer posible que su personal pueda comprender los objetivos de la organización y la importancia de sus responsabilidades de control.”

Actualmente no todas las empresas hoteleras creen conveniente comunicar los resultados y difundir la información en todos los niveles de la estructura orgánica de la empresa, ya que consideran que la información es propia de los directivos de la empresa ya que son ellos los encargados de la toma de decisiones. Este tipo de actuar causa que la información permanezca en la cúpula de la organización, impidiendo que el personal conozca apoye y se sienta participe de los resultados que se cumplen o no de la organización.

Conclusión

La alta gerencia y administración en algunas empresas no cuentan con políticas de información que permitan una adecuada fluidez de la misma en todos los niveles haciendo partícipes al personal y lograr su apoyo para la consecución de objetivos.

Recomendación

A la Alta Gerencia y Jefes de área

Crear políticas o mejorar las existentes relativas a la información y comunicación para lograr sus objetivos con el apoyo del personal y generar mayor control.

Herramientas para la supervisión

La información y comunicación es una importante herramienta para el control y logro de objetivos. En este sector el 17% de empresas como mencionamos anteriormente la información permanece en la cúpula de la organización. La información necesaria se suministra para cumplir ciertas actividades asignadas con los puestos de trabajo para cumplir de forma eficaz y eficiente con las responsabilidades asignadas. Además de ello la información tanto interna como externa que es requerida por los directivos para el 17% de estas organizaciones no constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores.

El Marco COSO establece que: “La dirección definirá, pondrá en funcionamiento y desplegará controles que contribuyan a garantizar que la información se comparte mediante la comunicación interna y, que ayudan a la dirección y al resto del personal a desempeñar sus responsabilidades de control a través de las múltiples funciones, unidades operativas o divisiones.”

La dirección de las empresas sabe que para cumplir sus objetivos es necesario proveer de pautas, responsabilidades, directrices al personal. El correcto manejo y distribución de la información dentro de las organizaciones ha originado un adecuado cumplimiento de responsabilidades y actividades de los empleados adicionalmente ha constituido una

herramienta de control que asegura la consecución de los objetivos planteados por la alta dirección.

Conclusión

Las vías y fuentes de comunicación utilizados por la empresas en cuestión, son correctas y adecuadas para la situación actual y tecnológica que vivimos. Es por ello, que se han logrado establecer mejores relaciones con los empleados y de esta manera cumplir eficaz y eficientemente las labores a ellos encomendadas así mismo tener un mejor control y supervisión de las mismas.

Recomendación

A la Alta Gerencia

Para las empresas que cumplen con los criterios de suministrar la información al personal de la institución y considerar a la información como una herramienta de control y logro de objetivos, continuar brindando información necesaria y adecuando los medios de comunicación según sea conveniente. A las empresas carecientes de esta herramienta, fomentar la comunicación en toda la organización y en especial áreas claves para su desarrollo.

Sistemas estratégicos e integrados

En la mitad de las empresas no tienen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización. El 67% de ellas no posee políticas que permitan la integración de la información. Igualmente el 67% de las empresas cuentan con sistemas de información ágiles y flexibles capaces de integrar a la comunidad y partes interesadas.

De acuerdo al manual COSO “la comunicación no solo se produce dentro de la organización, sino que también se lleva a cabo hacia fuera de la organización. A través de canales abiertos de comunicación externa, se puede transmitir información importante sobre los objetivos de la organización a accionistas u otros propietarios, a socios

comerciales, organismos reguladores, clientes, analistas financieros, organizaciones públicas y demás grupos de interés externo.”

Se ha invertido tiempo y dinero en sistemas y procedimientos de información, pero no existen políticas de integración de la información, esto no quiere decir que los sistemas no sean ágiles y flexibles para la integración con las partes interesadas de la organización. El efecto de tener un sistema ágil y flexible de comunicación es la integración de las partes interesadas con la empresa de modo que se obtiene contribuciones que permiten tomar decisiones y mejorar la dirección mediante la recepción de información relevante y oportuna.

Conclusión

La mayoría de empresas no cuentan con políticas que permiten integración de la información a pesar de contar con sistemas de integración de información ágiles y flexibles para adherirse a los cambios que se presenten en la naturaleza del negocio y de las partes interesadas.

Recomendación

A la Alta Gerencia y Jefe del Área de Sistemas

Generar políticas de integración de la información para crear un sistema complejo y eficiente que permita integrar la información de la comunidad y terceros vinculados con la organización.

Confiabilidad de la información

De acuerdo a las respuestas obtenidas se encontró que la mayor parte de las organizaciones realizan una vez al año la supervisión de su información, dejando como resultado un 33% que no lo realiza. El 25% de las empresas en estudio no cuentan con información confiable y oportuna debido a que no se da en tiempo real y no es coherente con el ritmo de trabajo, generando sobrecarga de información.

Según el marco COSO: “La dirección establece las políticas de gestión de información tras haber definido claramente las responsabilidades sobre la calidad de la información. Estas políticas abordan las líneas generales existentes con respecto al gobierno de la información y sirven a su vez para orientar los procesos que definen las categorías o clases de datos y para establecer los correspondientes requisitos sobre la gestión física de los datos, su almacenamiento, seguridad y privacidad.”

Debido a que los directivos de las organizaciones necesitan tomar buenas decisiones, optan por apoyar a la supervisión de la información, además de exigir información oportuna y veraz. Ocasionando una correcta toma de decisiones por parte de la dirección, además de un flujo de información en tiempo real que permita cumplir con las actividades de la institución.

Conclusión

Las empresas actuales del sector hotelero dan mucha importancia al control de la información debido a se puede generar información confiable y oportuna evita sobrecarga de trabajo y genera una correcta toma de decisiones.

Recomendación

Al Gerente o al Jefe del área de auditoría interna

Las empresas hoteleras que no cuenten con la supervisión de la información. Deben poner énfasis en este tipo de control sobre la información porque permitirá ser más eficientes y eficaces en el desenvolvimiento de las actividades para la consecución de los objetivos.

Comunicación interna

Con respecto a la comunicación interna la mayor parte (83%) cuenta con un correcto desenvolvimiento en este aspecto dado que el personal puede presentar denuncias de actos indebidos, propuestas respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad de los servicios y conocer como sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás, también genera un vínculo con los clientes y proveedores de la organización.

De acuerdo con el marco COSO: “La comunicación interna comienza con la comunicación de los objetivos definidos. A medida que la dirección traslada la comunicación de los objetivos específicos de la organización a los distintos niveles de la organización, es cada vez más importante que los subobjetivos relacionados con los requisitos específicos se comuniquen al personal de forma que puedan comprender cuáles son sus funciones y responsabilidades y cómo impactan a la consecución de los objetivos de la organización.”

Esto se presenta debido que la filosofía de la alta dirección integra las propuestas de los empleados, clientes y pro en cuneta a todas las partes. Ocasionando la integración de todos en la toma de decisiones, un buen ambiente de trabajo y un correcto desarrollo de actividades de la institución.

Conclusión

Un sistema de comunicación interno integral que incluya a las partes interesadas a la empresa provoca un mejor desempeño en la toma de decisiones como en las actividades que se deben desarrollar, generando cooperativismo e integración.

Recomendación

Al Gerente y Jefe de Recursos Humanos

Se debe crear un sistema de comunicación interno accesible e integrado, para aquellas empresas que aún no lo poseen y siempre considerar que el principal motor de una organización son sus empleados.

Comunicación externa

A partir de los resultados obtenidos en el cuestionario podemos ver que la mayoría de las empresas sujetas a estudio comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad, es decir un 58%, y en la totalidad de ellas la administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros. Así como también todas cuentan con una página WEB para comunicar externamente a interesados.

Según el COSO: “La organización desarrolla e implementa controles que faciliten la comunicación externa. Entre ellos podrán incluirse políticas y procedimientos para obtener o recibir información procedente de grupos de interés externos y para compartir dicha información internamente, permitiendo a la dirección y al resto de personal identificar tendencias, eventos o circunstancias que pueden afectar a la consecución de los objetivos”

En la actualidad es necesaria y primordial la comunicación externa que permita darse a conocer y generar una buena imagen así mismo es importante atender en tiempo real los requerimientos y exigencias de clientes y proveedores así como organismos reguladores. El resultado de priorizar la comunicación externa es ser más competitivo además de crear una forma de publicidad en el que no solo puede darse a conocer sino también exponer los servicios que se brindan, adicionalmente se obtienen mejores resultados en cuanto la atención de necesidades y sugerencias.

Conclusión

Uno de los pilares fundamentales en la administración actual es la comunicación externa, es por ello que la alta dirección de las empresas hoteleras, ha creado una estructura consistente para proporcionar comunicación a las partes interesadas así como mantenerla actualizada constantemente.

Recomendación

Crear un sistema de comunicación integrado y participativo, que genere información oportuna y veras en tiempo real para crear confiabilidad en las partes externas así como ser más eficientes y eficaces.

SUPERVICION Y MONITOREO

Supervisión permanente

El cuestionario realizado nos demuestra que el 75% de las empresas hoteleras compara constantemente los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad,

adicionalmente el 83% dispone de auditores y asesores internos y externos que facilitan periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos, además todas las instituciones señalan que cuentan con una estructura organizativa racional que incluye actividades de supervisión apropiadas. La mitad de las empresas evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, y ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo.

En base al COSO: “La supervisión puede llevarse a cabo de dos maneras: a través de evaluaciones continuas o de evaluaciones independientes, o mediante una combinación de ambas. Las evaluaciones continuas son evaluaciones que se definen en términos generales, que constituyen operaciones rutinarias, que se integran en los procesos de negocio de la organización y que se llevan a cabo en tiempo real para responder ante un entorno cambiante. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente por parte del personal de la dirección, por auditoría interna o grupos de interés externos a la organización, entre otros.”

La estructura organizativa de la empresas en nuestro entorno a creado necesariamente un equipo auditor dentro de las empresas ya sea como medida de control así como exigencias legales, debido a esto dicho equipo auditor ha generado un buen sistema de supervisión interna que permite realizar evaluaciones continuas y la implementación de herramientas de control. Asegurar que las medidas implementadas por la alta dirección se cumplan para alcanzar los objetivos y metas así como para cumplir la misión y la visión planteada por la organización. Crear información relevante y oportuna a partir de las evaluaciones realizadas a los diferentes departamentos sujetos a dicha evolución y crear un ambiente de control.

Conclusión

La mayoría de la empresas del sector hotelero aplican un buen sistema de control y supervisión a pesar de no poseer un manual o una normativa que estipule las mismas, sin embargo debido a exigencias legales y necesidades propias de la administración la mitad

posee un equipo auditor que implementa herramientas de evaluación constante e independiente dando a conocer los puntos débiles para dar paso a una oportuna corrección de los mismos. Sin embargo el periodo de realización de estas actividades no es el adecuado y no todas las realizan.

Recomendación

A los Gerentes y Auditores Internos

Realizar evaluaciones continuas e independientes sobre el sistema de control ya que nos permite modificarlo o acoplarlo a los cambios que se generen por la naturaleza del negocio. Adicional a los sistemas de control aplicar las herramientas de evaluación que permitan sintetizar la información obtenida como diagramas de flujo o cuestionarios. Realizar una estructura completa organizativa que incluya una supervisión constante que permita dar recomendaciones que sean aplicadas para mejorar puntos débiles del sistema de control en las empresas.

Supervisión externa

El 75% de las empresas sujetas al cuestionario de control interno han realizado auditorías externas, además un 8% de las empresas no dan importancia a los informes tanto de auditores internos, como externos y SRI. Adicionalmente el 75% de instituciones han trazado planes de acción correctivos con el grado del cumplimiento respectivo, para mejorar la supervisión externa.

En el marco de referencia COSO, sobre Supervisión y Monitoreo sugiere: “Las evaluaciones independientes pueden emplear las mismas técnicas que la supervisión continua, pero estas están diseñadas para evaluar controles periódicamente. Dado que las evaluaciones independientes tienen lugar periódicamente, los problemas a menudo se identifican con mayor rapidez a través de evaluaciones continuas. Una organización que perciba la necesidad de llevar a cabo frecuentes evaluaciones independientes deberá tener en cuenta la posibilidad de reforzar sus evaluaciones continuas.”

El apoyo de la administración en la actualidad es la auditoría ya sea interna o externa es por ello que la aplicación de la misma en las organizaciones es tan frecuente así como la

aplicación de medidas correctivas en base a los informes generados. Los resultados de una correcta supervisión externa es un ambiente de control y la creación de un sistema de control estructurado y aplicado a toda la empresa. Siendo de vital importancia ya genera información veraz y oportuna que permite estar preparados para los cambios o adversidades propias del giro del negocio.

Conclusión

La mayoría de las empresas aplican una estructura organizacional apoyada en un equipo auditor por lo que es necesario complementar con auditorías externas e independientes que supervisen el sistema de control interno que es aplicado por la dirección.

Recomendación

Al Gerente General

Realizar auditorías externas en un periodo de tiempo razonable que permitan generar planes de acción correctivos y permanentes sobre los puntos débiles del sistema de control así como vigilar el grado de cumplimiento. Además es importante recordar que dichos sistemas externos deben ser independientes e imparciales para obtener información veraz.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En las Pymes a menudo el control es ejercido por el jefe o encargado de tomar decisiones, desarrollar la contabilidad y operaciones. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el tamaño de la empresa no es un factor determinante para poseer o no control interno. Ya que en la actualidad es indispensable para evitar fraudes o riesgos que se presenten en su actividad. El poseer control interno evita gastos adicionales al realizar acciones correctivas cuando se presente un evento que afecte negativamente a la organización. Finalmente al realizar un diagnóstico, concluimos que el sistema de control interno ejercido por las empresas del sector en estudio cuenta con un sistema moderado de control, este resultado evidencia la carencia de medidas de control necesarias para este tipo de negocio.

Las características de como se ha desarrollado la industria hotelera en la mayoría de los casos por cuestiones familiares o porque simplemente vieron una buena oportunidad de negocio le hizo obviar la importancia y la necesidad de la definición de un modelo de negocio que les permita operativamente tener claro los procesos la medición de riesgos la planificación de proyectos que les permita desarrollar un atractivo hacia el sector turístico para aprovechar el potencial turístico que tiene la ciudad de Cuenca que es uno de los centros de atención en el extranjero por la característica de comportamiento del cuencano así como la arquitectura y urbanismo ubicado en una zona geográfica con muchos atractivos turísticos dentro de la ciudad y en todos los cantones y parroquias aledañas, se calcula que en los últimos años han ingresado 830 mil turistas entre nacionales y extranjeros según datos de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, que aportan 2% del PIB que debe ser potencializado con un mejoramiento y la calidad de la atención y del desarrollo de alternativas o alianzas para que el turista invierta o adquiera más productos elaborados en el sector ya que estadísticamente los países vecinos han logrado captar 3 veces más en ingresos de lo que se logra en el sector

hotelero de cuenca y del país dejando claro que el modelo de negocio no está definido para potencializar la inversión del turista. Sin un buen modelo de negocio, mal pueden tener planes estratégicos adecuados.

Recomendaciones

Se trata de entender a la industria hotelera como una unidad de funcionamiento integrado que abarca varios sectores del servicio, con el estudio hemos determinado la enorme necesidad de crear un modelo de negocio que entienda a la hotelería como una industria nueva y dinámica que contemple el afán de cambio de la matriz productiva que el nuevo gobierno ha planteado.

Se recomienda actualizar el plan estratégico para aquellas empresas que ya poseen o hacer uno para los que carecen de él, ya que según nuestro criterio es la base fundamental para una empresa cuyo objetivo es el crecimiento del negocio se debe plantear dicho plan partiendo de lo que es la empresa o lo que se quiere llegar a ser, se requiere un análisis de la situación actual para definir donde, como y cuando llegar. Es por ello que se debe tener en cuenta elementos un tanto filosóficos y operativos que toman en cuenta tanto el ámbito económico y financiero. Ya que, los planes estratégicos como el plan de negocio solucionan los riesgos y potencializan los ingresos y la capacidad de generar divisas. Además un plan financiero que incluya los datos de al menos dos años anteriores que denoten el crecimiento o estancamiento de la industria en términos financieros. Con estos instrumentos podemos tener un control interno adecuado, ya que mediante una definición de metas claras el camino se hace más corto y por tanto más fácil de controlar.

Dentro del control interno es muy importante tener bien definidas una guía y procedimientos que delimiten de manera pormenorizada los puestos de trabajo y las actividades a realizar, adicionalmente una guía que integre los servicios con el control. Lo que se pretende es reestructurar la visión hotelera integrando el control interno en todas las áreas que aseguren razonablemente el cumplimiento de las metas, objetivos y

planes de la organización, reducir el riesgo inherente de este tipo de negocio y potencializar las fortalezas de la industria.

Mediante estrategias ampliar el calendario de llegada de turistas, ya que en base a las encuestas no todos los meses existe una gran afluencia de personas, una parte fundamental para esto es la identificación del tipo de turista ya que para nosotros existen tres tipos, extranjeros, nacionales y ejecutivos. Lo que se busca es satisfacer las necesidades pero entendiendo sus diferencias, creemos conveniente ampliar la visión del alojamiento actual mediante paquetes completos y alianzas estratégicas que potencialicen la inversión.

BIBLIOGRAFÍA

Banco Central del Ecuador, Diario de Negocios. 2012. 6 noviembre. Recuperado de http://biblioteca.bce.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=102277&shelfbrowse_itemnumber=101208

Comittee of Sponsoring Organizations of the Threadway Comisión (COSO). (2013). Control Interno-marco integrado. Traducción del Instituto de Auditores Internos de España.

Comunidad Andina. (21 de agosto de 2009). Resolución 1260. *Disposición técnica para la transmisión de datos de estadísticas de PYME de los países miembros de la comunidad andina.*

Consejo Coordinador Empresarial. (2006). *Código de mejores prácticas corporativas.* México.

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: informe COSO.* Ediciones Díaz de Santos, 1997.

El Instituto de Auditores Internos del Ecuador. (2008). *Gestión del riesgo organizacional de fraude.*

El Instituto de Auditores Internos del Ecuador. (2009). *Guía para la práctica de auditoría interna y fraude* (p.9).

Ekos, (2012), La eficiencia de la pequeña y mediana empresa, No 223, 3 ed. pp. 1-162.

Ekos. (2014), Ekos mejores empresas, Eds. Víctor Zabala y Gabriela Proaño – Unidad de Investigación Económica y de Mercado, No 248, pp.1-75.

- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. Ecoe Ediciones.
- Fernández, A. (2004). *Muestreo y trabajo de campo. Investigación y técnicas de mercado*. (pp.149-160). ESIC Editorial
- Gestión, (2014), *Turismo un gigante que no para de crecer*.
- Giraldo, A., Río, E., Ramírez, J. y Tabares, S. (Asesor). (2013). *Guía de implementación de un departamento de control interno para las pymes de la ciudad de Medellín*.
- Guerrero, A. *Informe Sectorial, Ecuador: Sector Hotelero*, Recuperado de http://www.ratingspcr.com/uploads/2/5/8/5/25856651/sectorial_hotelero.pdf
- Instituto nacional de estadística y censos (INEC). *Directorio de empresas 2014*.
- Ministerio de Turismo (2002). *Reglamento general de actividades turísticas*. Quito Ecuador.
- Ministerio de Turismo, *Programa de inversión*. Recuperado de <http://investecuadortourism.com>
- Misión Turismo, (2011), *Pequeña empresa vs. Gran empresa turística. La importancia de las Pymes en el sector turístico*, Recuperado de <http://www.misionturismo.com/pequena-empresa-vs-gran-empresa-turistica-la-importancia-de-las-pymes-en-el-sector-turistico/>
- Norma Internacional de Auditoría N°6 *Evaluación del riesgo y control interno*, Sec 400.

Oswaldo Luna (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima-Perú:
Instituto de investigación en Accountability y Control- IICO

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENLADES), *Plan Nacional del
Buen Vivir 2013- 2017*. 24 de junio de 2013. Resolución No. CNP-002-2013.

Superintendencia de Compañías. (Diciembre de 2010). Resolución No. SC-INPA-UA-
G-10-005. *Clasificación de las PYMES*.

Servicio de Rentas Internas, PYMES, Recuperado de
<http://www.sri.gob.ec/de/32>

ANEXOS

Anexo N°01. Información solicitada a la Secretaria Zonal 6 del Servicio de Rentas Internas.

Oficio N^o. 101012016OPLN002706

Cuenca, 05 de Junio de 2016

Asunto: Solicitud de Información

Sr.

Juan Diego Jiménez Herráez.

Ciudad

De mi consideración:

Atendiendo a su oficio # 101012016018675, ingresado en la oficina de la Secretaría Zonal 6 del Servicio de Rentas Internas, mediante el cual solicita información para la realización de su proyecto de titulación; me permito proporcionarle la siguiente información:

- Actividad Económica considerada para la obtención de la información registrada en el CIU: SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR HOTELES, HOTELES DE SUITES, APART HOTELES, COMPLEJOS TURÍSTICOS, HOSTERÍAS.
- Periodo Fiscal: 2015
- Cantón de los contribuyentes analizados: Cuenca
- Contribuyentes activos negociables dentro del rango de ingresos entre \$ 100.000 a \$1.000.000,00:
38
- Contribuyentes activos negociables dentro del rango de ingresos entre \$ 1.000.000,00 y \$ 5.000.000:
8

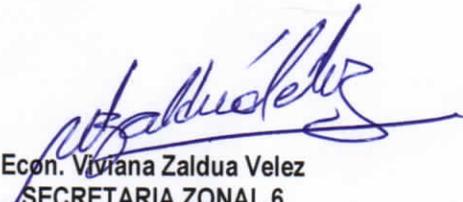
Le recuerdo que la información que se remite, deberá ser utilizada únicamente para los fines descritos en el oficio por Usted enviado.

Atentamente,

f.) El Ing. Com. Jaime Ordoñez Andrade, DIRECTOR ZONAL 6 DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.

Proveyó y firmó el Oficio que antecede, el Ing. Com. Jaime Ordoñez Andrade, DIRECTOR ZONAL 6 DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, en Cuenca, a 05 de Junio de 2016.

Lo certifico.-



Econ. Viviana Zaldúa Velez
SECRETARIA ZONAL 6
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Anexo N°02. Solicitud, Encuesta y Cuestionario de control, emitido a las
PYMES del sector Hotelero.

Cuenca, 02 de Agosto de 2016

Señora

Lcda. Liliana Pinos

JEFE DE RECEPCIONES Y RESERVAS HOTEL EL DORADO

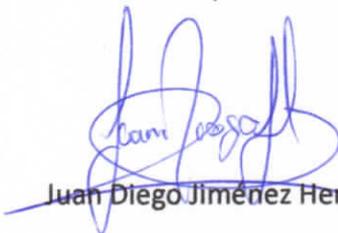
Presente.-

Señor:

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

Por la favorable acogida, anticipo mis más siseros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Noviembre

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Es importante cuidar la calidad del servicio, producto.

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Me motive porque me opasiona la hoteleria

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

La inestabilidad del país. Competencia desleal.

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	✓			
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	✓			
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 	✓			
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	✓			
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	✓			
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	✓			
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 	✓			

		y externa los informes financieros y de gestión?				
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 	✓			
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	✓			
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	✓			
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 	✓			

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 			
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 			

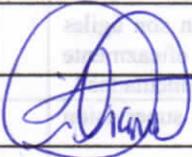
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 			
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 			
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 			
17	Confiabilidad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 			

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?			
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 			
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 			
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 			

Preparado por: Liliana Pinos

Fecha: 04. Agosto 2016

Firma y Sello: 



Empresa Hotelera Cuenca C.A.

Cuenca, 11 de Agosto de 2016

Señor.

HOTEL ORO VERDE

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

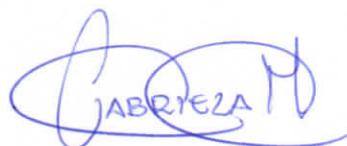
Por la favorable acogida, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ECUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTRO HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.
- 1-9
10-49
50-199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.
- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Noviembre.

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Por la Calidad, Eficiencia y Diversidad en los Servicios.

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Crear una cadena hotelera reconocida a nivel Nacional o Internacional

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Políticas y lineamientos que rigen al País

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

0-5 años
6-15 años
15-30 años
Más de 30 años

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	X			
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 		X		
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		X		
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 		X		
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 		X		
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 		X		
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 		X		

		y externa los informes financieros y de gestión?				
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 	X			
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	X			
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	X			
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 	X			

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	X		
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	X		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	X		
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	X		
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	X		
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	X		

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?			
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	X		
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	X		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	X		
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	X		

Preparado por: Diego Leon Prado.

Fecha: 11 - Mayo - 2016.

Firma y Sello: CUENCA HOTELERA CUENCA S. A.

Firmas Autorizadas

Cuenca, 11 de Agosto de 2016

Señor.

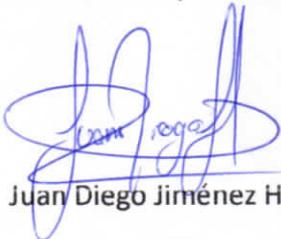
HOTEL VALGUS

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

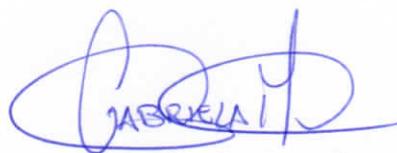
Por la favorable acogida, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ECUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTRO HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Noviembre, Abril

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Un sistema de control ayuda al buen funcionamiento de las actividades

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Un aspecto diferenciador, una nueva temática hotelera deslindándose de los hoteles comunes del centro histórico

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

inmuebles, falta de apoyo, reglamentos inadecuados.

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL						
No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	X	X		
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	X	X		
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 	X	X		
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	X	X		
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	X	X		
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	X	X	X	Al momento No, pero se esta trabajando en ello
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 		X		

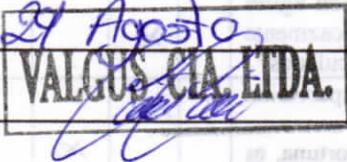
		y externa los informes financieros y de gestión?	X		
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 		X	
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	X	X	
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	X	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 	X	X	X

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	X	X		
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	X	X	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	X	X	X	
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	X	X		
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	X	X	X	
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	X		X	

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?							
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	X	X	X	X			
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	X	X	X				
SUPERVISIÓN Y MONITOREO									
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	?	X	X	X			De acuerdo a los libros y su importancia 2 veces por año.
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	X	X	X				

Preparado por: Carlos Castello

Fecha: 24 Agosto

Firma y Sello: 

Cuenca, 02 de Agosto de 2016

Señor

Ing. Jerónimo Diamantino

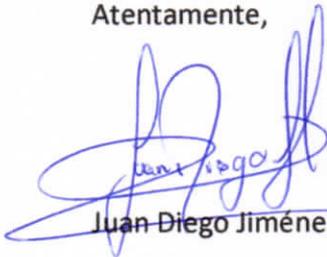
HOTEL CRESPO

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

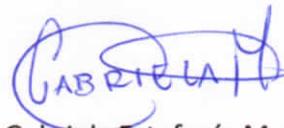
Por la favorable acogida, anticipo mis más siseros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Octubre, Noviembre

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

- SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Permite mejorar nuestros servicios

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Negocio familiar y contacto con turistas

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Temas políticos y inestabilidad en el país

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	✓	✓		Nunca se ha presentado una denuncia
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	✓	✓		
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		✓	✓	
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	✓	✓		
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	✓	✓		En algunos casos
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	✓	✓		
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 		✓		

		y externa los informes financieros y de gestión?	✓			
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 	✓	✓		1 vez al año
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	✓	✓		May pocas TODA
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	✓	✓		
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 		✓		

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	✓	✓		
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	✓	✓		

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	✓	✓	✓	En pocas ocasiones
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	✓	✓		
16	Sistemas Estratégicos Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	✓	✓	✓	
17	Confiabledad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	✓	✓		

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?	✓		
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	✓ ✓ ✓ ✓		
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	✓ ✓ ✓		En ciertas ocasiones

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	✓ ✓ ✓		

Preparado por: Patricia Saldaña

Fecha: 25/08/2016
HOTEL CRESPO S.A.

Firma y Sello: Patricia Saldaña
Patricia Saldaña
Asistente de Gerencia

Cuenca, 02 de Agosto de 2016

Señor

Ing. José Luis Correa

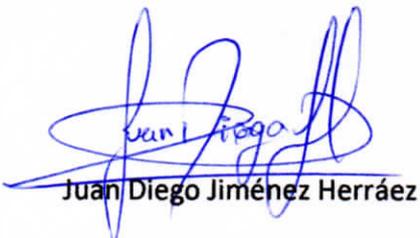
HOTEL YANUNCAY

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

Por la favorable acogida, anticipo mis más siseros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Noviembre

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Es parte esencial de un buen funcionamiento de la organización.

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Negocio Familiar

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Situación Política y Económica.

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	✓	✓		
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	✓	✓		
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		✓		
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	✓	✓		
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	✓	✓		
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	✓	✓		
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 	✓			

		y externa los informes financieros y de gestión?	✓			
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 	✓	✓		
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	✓	✓		En parte se aplica en algunas áreas.
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	✓	✓		
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 	✓	✓		

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	✓	✓	✓		
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	✓	✓	✓		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	✓	✓	✓		
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	✓	✓	✓		
16	Sistemas Estratégicos Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	✓	✓	✓		
17	Confiability de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	✓	✓	✓		

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?	✓		
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	✓ ✓ ✓ ✓		
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	✓ ✓ ✓		

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	✓ ✓ ✓ ✓ ✓		2 veces al año como máximo.
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	✓ ✓ ✓		

Preparado por: Jose Luis Correa.

Fecha: Cuenca, 02 de Agosto del 2016

Firma y Sello: _____



Cuenca, 30 de Julio de 2016

Señor

Daniel Federico Duran

HOTEL VICTORIA

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

Por la favorable acogida, anticipo mis más siseros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



GABRIELA

Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ECUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTRO HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1-9
10-49
50-199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Julio, Noviembre

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Para generar servicios de calidad

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Mis actitudes y aptitudes

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Políticas tributarias, exigencias del gobierno.

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0-5 años
6-15 años
15-30 años
Más de 30 años

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	X			PUEDE PRESENTAR SUGERENCIAS
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	X			FILOSOFIA BASADA EN EL BIENESTAR CLIENTE. BIEN ESTABLECIDO PLAN ESTRATEGICO
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		X		NO EXISTE CONSEJO
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	X			
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	X			PER OPTO.
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	X	X		
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de 	X			CONTRATO DETALLADOS RESPONDA.

gestión?

EVALUACIÓN DE RIESGOS

8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 	x	x		
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	x	x	x	
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	x	x	x	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 	x	x	x	

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	X			
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 		X		

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	X			
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	X			
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	X		X	
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	X	X	X	

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?				
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	X			
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 		X		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	X			≠ Vez al año
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	X			

Preparado por: GABRIELA ESTEFANÍA MUÑOZ ABRIL

Fecha: CUEHCA 30 JULIO DE 2016

Empresa Hotelera Uruca
HOTEL VICTORIA

Cuenca, 02 de Agosto de 2016

Señora

Ing. Steffany Loayza

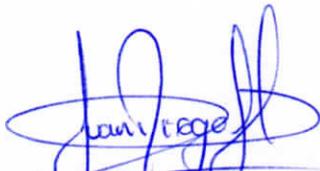
DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL HOTEL CARVALLO

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

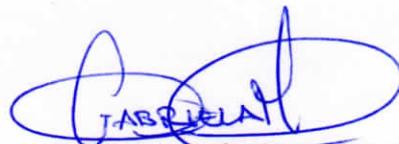
Por la favorable acogida, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

**ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTOR
HOTELERO**

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Agosto

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Para realizar proyecciones

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Fomentar el turismo a Cuenca

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Falta de capital / Dificultad para solicitar préstamos

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años



AMBIENTE INTERNO DE CONTROL						
No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	X			
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	X			
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 	X			
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	X			
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	X			
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	X			
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de gestión? 	X			
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, 	X			

		para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente?	X			
9	Evaluación de Riesgos	✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?	X	X		
10	Riesgos Originados por los Cambios	✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios?	X	X		
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?	X	X		
12	Principales Actividades de Control	✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectives, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización?	X	X		
		✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador	X			

13	Controles sobre los Sistemas de Información	<p>para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 		X		
----	---	--	--	---	--	--

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	X	X		
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	X	X		
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	X	X		
17	Confiabilidad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información? 	X	X		
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	X	X		

19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	X	X		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	X	X	X	En ciertos casos
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	X	X	X	

Preparado por: Steffany Loayza

Fecha: 29 / Agosto / 2016

Firma y Sello: _____

Cuenca, 02 de Agosto de 2016

Señora

Eco. Mónica Celleri

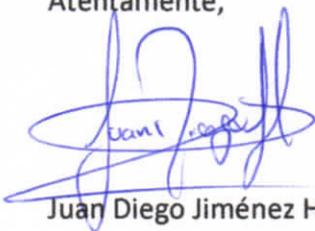
HOTEL PRINCIPE

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

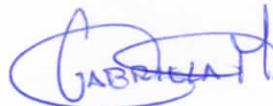
Por la favorable acogida, anticipo mis más siseros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ECUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTRO
HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Julio

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Si es importante porque nos permite tener información concreta

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Contacto con turistas.

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Falta de apoyo por entes gubernamentales, políticas y leyes que incentiven la producción y comercialización.

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ × × 			
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ × × × × 			
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		<ul style="list-style-type: none"> × × × 		
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	<ul style="list-style-type: none"> × ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> × 		
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	<ul style="list-style-type: none"> × × ✓ 			
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	<ul style="list-style-type: none"> × × × × 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ × × 		
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 	<ul style="list-style-type: none"> × × 			

		y externa los informes financieros y de gestión?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 		X	
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	X	X	
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 		X	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 		X	

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectives, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 		×		
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	×			

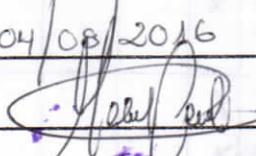
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	×	×		
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	×	×		
16	Sistemas Estratégicos Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	×	×		
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	×	×	×	

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?				
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ ✗ ✗ ✗ 			
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ ✗ ✗ 	✗		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ ✗ ✗ ✓ ✗ 	✗		
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ ✗ ✗ 	✗		

Preparado por: Eco. Monica Celleri

Fecha: Cuenca, 04/08/2016

Firma y Sello: 



Cuenca, 11 de Agosto de 2016

Señor.

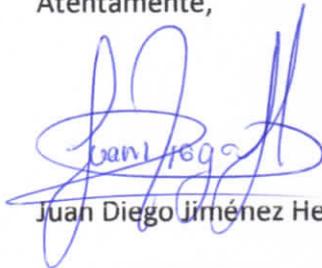
HOTEL KUNA

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

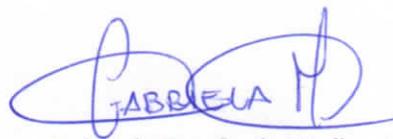
Por la favorable acogida, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.
- 1-9
10-49
50-199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.
- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Agosto y Diciembre

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

El control es el camino a la excelencia

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

MI formación académica

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Falta de incentivos tributarios

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

0-5 años
6-15 años
15-30 años
Más de 30 años

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
AMBIENTE INTERNO DE CONTROL						
No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	✓			
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	✓	✓		
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		✓		
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	✓	✓		
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	✓	✓		
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	✓	✓	✓	
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 	✓	✓		

		y externa los informes financieros y de gestión?					
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 					
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 					
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 					
ACTIVIDADES DE CONTROL							
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 					

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	✓	✓	✓	✓
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	✓	✓	✓	✓

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

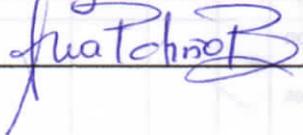
14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	✓	✓	✓	✓
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	✓	✓	✓	✓
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	✓	✓	✓	✓
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	✓	✓	✓	✓



		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?			
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	✓	✓	
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	✓	✓	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	✓	✓	c/6 meses.
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	✓	✓	

Preparado por: Ing. Ana Polino B.

Fecha: 16 de Agosto de 2016

Firma y Sello: 



Cuenca, 02 de Agosto de 2016

Señor

Ing. Daniel Roehrbein

HOTEL PRESIDENTE

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

Por la favorable acogida, anticipo mis más siseros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
- 10 - 49
- 50 - 199
- >200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
- \$100.001 - \$1.000.000
- \$1.000.001 - \$5.000.000
- >\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Fuertes Nocturnales (Agosto - Octubre - Febrero)

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

En la hospitalidad la base es la sincronización secuencial, por lo que el control es importante en el éxito que

5. Que le motivo a emprender en esta actividad. queremos probar

la amplitud de campo que ofrece la hotelería y la pasión por el servicio.

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

La falta de conocimiento en el ámbito turístico y hotelero, pero sobre todo la desvalorización hacia nuestro país

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
- 6 - 15 años
- 15 - 30 años
- Más de 30 años

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	✓			
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	✓			
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 	✓			
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	✓			
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	✓			
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	✓			
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna 	✓			

		y externa los informes financieros y de gestión?	✓			
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 	✓	✓		
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	✓	✓	✓	
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	✓	✓	✓	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 	✓	✓	✓	

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	✓		
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	✓	✓	✓

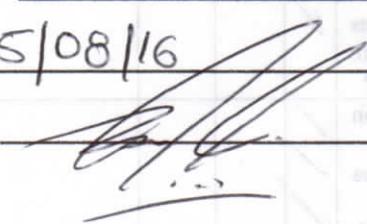
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	✓	✓	✓
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	✓	✓	✓
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	✓	✓	✓
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	✓	✓	✓

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?			
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	✓	✓	
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	✓	✓	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 		✓	✓
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 		✓	✓

Preparado por: Daniel Rochebain

Fecha: 05/08/16

Firma y Sello: 

Cuenca, 30 de Julio de 2016

Señor

Klatte Thomas

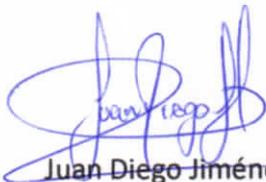
HOTEL FORUM

Presente.-

Nosotros Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril estudiantes de la Universidad del Azuay con código No 65021 y 64291 respectivamente, nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Por lo que solicito a usted muy comedidamente nos brinde su colaboración contestando un cuestionario sobre el tema antes mencionado.

Por la favorable acogida, anticipo mis más siseros agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herráez

C.I. 0105664437



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

C.I. 0105141477

ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTRO HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Agosto - Diciembre

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

De este modo se puede mejorar en todos los aspectos

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Me gusta todo lo relacionado al turismo

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Problemas políticos

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	X	X		
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	X	X		
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		X		
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	X	X		
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	X	X		
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 		X		
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de 		X		

		gestión?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 		X	
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 		X	
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 		X X X	
ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 		X X X	

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	X	X		
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 		X	X	X

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	X	X	X	
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	X	X		
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	X	X	X	
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	X	X	X	

		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?				
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	X	X		
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	X	X		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	X	X		
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	X	X		

Preparado por: _____

Fecha: 30-07-2016

**HOTELES KLATTE
Y ASOCIADOS CIA. LTDA.
RUC: 0190395138001**

ECUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONROL INTERNO DE LAS PYMES DEL SECTRO
HOTELERO

1. Cuanto personal labora en la Institución.

- 1 - 9
10 - 49
50 - 199
>200

2. Que ingreso percibe aproximadamente al año.

- < \$100.000
\$100.001 - \$1.000.000
\$1.000.001 - \$5.000.000
>\$5.000.000

3. Qué mes del año percibe un mayor ingreso.

Octubre / noviembre

4. Considera importante un sistema de control, para el buen funcionamiento de la organización.

SI NO

Justifique su respuesta. Porque si/no lo considera importante.

Eficiencia para brindar servicios de Alojamiento.

5. Que le motivo a emprender en esta actividad.

Estudios

6. Qué factores cree que afectan al desarrollo de los emprendimientos en el Ecuador.

Permisos para funcionamiento y procesos no son ágiles.

7. Cuánto tiempo lleva ejerciendo esta actividad.

- 0 - 5 años
6 - 15 años
15 - 30 años
Más de 30 años

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL						
No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee el Hotel un código de ética? ✓ ¿Las relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores, aseguradoras, etc., se basan en la honestidad y equidad? ✓ Se incorporan los códigos de ética en los procesos y en el personal. ✓ ¿Los empleados presentan denuncias sin temor a represalias? 	✓			
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que establece las políticas, objetivos y estrategias? ✓ ¿El Gerente o Jefe cuida la imagen institucional? ✓ En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas? • La Misión? • La Visión? • Objetivos? 	✓			
3	Consejo de Administración y comités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un Consejo de Administración? ✓ ¿El Consejo de Administración supervisa el control interno ejercido por la dirección? ✓ ¿El Consejo de Administración tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas y requisitos legales? 		✓		
4	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe idoneidad en la estructura orgánica y funcional? ✓ ¿Existen manuales de procesos? ✓ ¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? 	✓			
5	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad? ✓ ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo? ✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades? 	✓			
6	Gestión del Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un departamento de talento humano? ✓ ¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados? ✓ ¿Se aplican sanciones disciplinarias? ✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados? 	✓			
7	Responsabilidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas de responsabilidad en todos los niveles y se verifica su cumplimiento? ✓ ¿Se revisan periódicamente en forma interna y externa los informes financieros y de 	✓			

		gestión?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
8	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuenta la organización con un método para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos? ✓ ¿Cuenta con el apoyo del gerente o jefe, para la planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de riesgos? ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente? 	/	/	/
9	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe algún método o recursos para establecer y evaluar los riesgos? ✓ ¿Existe información provista por el establecimiento de objetivos e identificación de eventos para evaluar los riesgos? ✓ ¿La entidad cuenta con indicadores para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía? 	/	/	/
10	Riesgos Originados por los Cambios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la organización? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la organización? ✓ ¿Se monitorea los nuevos riesgos organizacionales, tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimiento de la organización, tecnologías modernas y nuevos servicios? 	/	/	/
ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones tomadas por el Administrador o Jefe sobre el estudio de los riesgos? ✓ ¿El Administrador o Jefe implanta mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos? ✓ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos y controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan? 	/	/	/

12	Principales Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos? ✓ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección? ✓ ¿En la institución se encuentran detectadas las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas en el ambiente de la organización? 	/	/	/
13	Controles sobre los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe apoyo del Jefe o Administrador para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información? ✓ ¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información? ✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software? 	/	/	/

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas relativas a la información y comunicación? ✓ ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información y su difusión en todos los niveles? ✓ ¿Se comunica al personal sobre los resultados periódicos con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos? 	/	/	/
15	Herramienta para la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se suministra la información a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? ✓ ¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores? 	/	/	/
16	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos para la integración de todos los niveles de la organización? ✓ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información? ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	/	/	/
17	Confiable de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se realiza con frecuencia la supervisión de la información? ✓ ¿La información, además de oportuna, es confiable? ✓ ¿El flujo de información en tiempo real, 	/	/	/

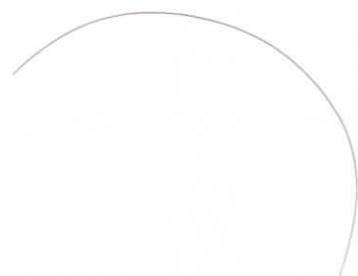
		es coherente con el ritmo de trabajo, evitando la sobrecarga de información?			/
18	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se denuncia posibles actos indebidos? ✓ ¿Se toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad? ✓ ¿Existe comunicación con clientes y proveedores? ✓ ¿Los servidores saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás? 	/		/
19	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad? ✓ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros? ✓ ¿Cuenta con una página WEB para comunicar externamente a interesados? 	/		/
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
20	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Con que frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? ✓ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno? ✓ ¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo? ✓ ¿Existen auditores y asesores internos y externos que faciliten periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos? ✓ ¿La institución cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas? 	/		1 vez al año
21	Supervisión Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se ha realizado auditorías externas? ✓ ¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI? ✓ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo? 	/		Si existen pero no facilitan periódicamente.

Preparado por: _____

Fecha: Cuenca, 04 de Agosto de 2016

HOTEL CUENCA

Borrero 10-69 y Lamar
Telf.: 2833711 - Fax: 2833819
hotelcuenca@email.com



Anexo N°03. Protocolo del trabajo de titulación

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

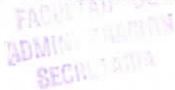
CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 30 de mayo de 2016, conoció la petición de los estudiantes **JUAN DIEGO JIMENEZ HERRAEZ Y GABRIELA ESTEFANIA MUÑOZ ABRIL**, con códigos 65021 y 64291 respectivamente, quienes presentan su trabajo de titulación denominado: **“DIAGNÓSTICO SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS PYMES DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE CUENCA”** previa a la obtención del título de Ingeniero/a en Contabilidad y Auditoría. El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba el diseño. Designa como *Director al economista Teodoro Cubero Abril* y como miembros del *Tribunal Examinador a la economista María Eugenia Elizalde Raad e ingeniero Humberto Jaramillo Granda*. De acuerdo al cronograma de la Unidad de Titulación Especial, los peticionarios para desarrollar y presentar su trabajo de titulación tiene un plazo **hasta el 14 de octubre de 2016**, debiendo realizar dos sustentaciones parciales del trabajo de titulación: la semana entre el 04 al 08 de julio de 2016 y la semana entre el 29 de agosto al 02 de septiembre de 2016 en su orden.

Cuenca, mayo 31 de 2016



Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

OFICIO: No. 618- ECA
ASUNTO: Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior
Conocimiento de trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 14 de Abril de 2016

Señor Ingeniero
Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

En su despacho:

Señor Decano:

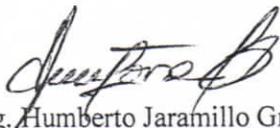
La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 14 de Abril del año en curso, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: "DIAGNOSTICO SOBRE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE CUENCA", presentado por egresados Jiménez Herrera Juan Diego, con Código N.- 65021 y Muñoz Abril Gabriela Estefanía con Código N.- 64291 estudiantes de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por el estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por el Econ. Teodoro Cubero A. como Director, y como miembros del tribunal la Econ. María Eugenia Elizalde Raad y el Ing. Humberto Jaramillo G, quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá la sustentación del diseño del Trabajo de Titulación, previo al desarrollo del mismo.

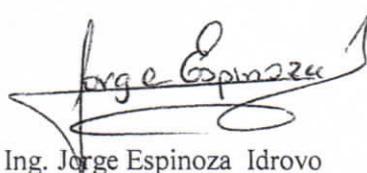
En caso de existir la aprobación con modificaciones, la Junta Académica resuelve que el Director del tribunal, sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,



Ing. Humberto Jaramillo Granda
Miembro Junta Académica



Ing. Jorge Espinoza Idrovo
Miembro Junta Académica

21-04-2016

R

Cuenca, 17 de Noviembre de 2015

Señor Ingeniero
Xavier Ortega Vásquez
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
Presente.-

Señor Decano:

Se ha procedido a revisar el Proyecto de Titulación, presentado por los egresados Juan Diego Jiménez Herráez y Gabriela Estefanía Muñoz Abril, denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las pymes del sector comercial de la ciudad de Cuenca", previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, del cual emito el siguiente informe:

El proyecto de titulación presenta, una estructura teórica, metodológica y técnica coherente, relacionada con el diagnóstico de la evaluación del control interno en los PYMES dl sector comercial de la Ciudad de Cuenca. Además incluye un Análisis de la fundamentación teórica y del sector, objeto de estudio.

En tal virtud, expreso mi criterio favorable para proceder con el trámite de aprobación del mencionado Proyecto de Titulación.

Atentamente



Eco. CPA. Teodoro Cubero Abril, MBA.
PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Cuenca, 11 de mayo de 2016

Señor Ingeniero

Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Presente. -

Señor Decano:

Nosotros Juan Diego Jiménez Herraéz y Gabriela Estefanía Muñoz Abril con código No 65021 y 64291 respectivamente, solicito a usted nos apruebe el tema del Proyecto de Titulación denominado "Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.", previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

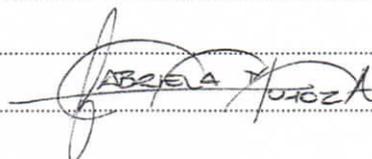
Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



Juan Diego Jiménez Herraéz

Cod: 65021



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

Cod: 64291



CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **“DIAGNOSTICO SOBRE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE CUENCA”**, presentado por los estudiantes JUAN DIEGO JIMENEZ HERRERA con código 65021 y GABRIELA ESTEFANIA MUÑOZ ABRIL con código 64291, previa a la obtención del grado de Ingeniero e Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el Martes, 03 de mayo de 2016 a las 14h30.

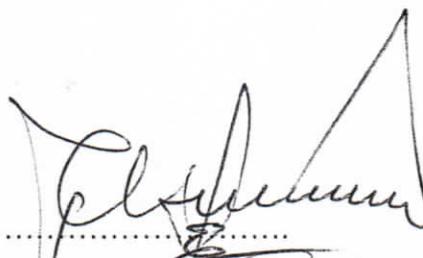
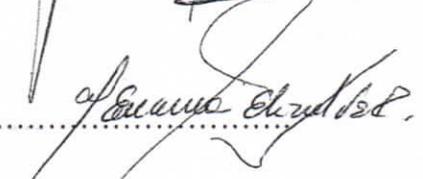
Cuenca, 27 de abril de 2016


Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad
DEGANATO

Econ. Teodoro Cubero Abril

✓ Econ. María Eugenia Elizalde Raad

✓ Ing. Humberto Jaramillo Granda


.....

.....

.....

Comunicado
27-04-2016
10:15 AM.



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1 Nombre del estudiante: JUAN DIEGO JIMENEZ HERRAÉZ Y GABRIELA ESTEFANIA MUÑOZ ABRIL

Códigos: 65021 y 64291 respectivamente

Director sugerido: Econ. Teodoro Cubero Abril

1.2 Codirector (opcional): _____

1.3 Tribunal: Econ. María Eugenia Elizalde Raad e Ing. Humberto Jaramillo Granda

1.4 Título propuesto: "Diagnóstico sobre la evaluación del Control interno en las Pymes del sector comercial de la ciudad de Cuenca".

1.5 Resolución:

1.5.1 Aceptado sin modificaciones _____

1.5.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

Reestructurar el título, poniendo Sector hotelero, Igualar con el objetivo específico (3): Control interno Sector hotelero

1.5.3 No aceptado

• Justificación:

Tribunal

[Signature]
Econ. Teodoro Cubero Abril

[Signature]
Econ. María E. Elizalde Raad

[Signature]
Ing. Humberto Jaramillo G.

[Signature]
Sr. Juan D. Jiménez Herráez

[Signature]
Srta. Gabriela E. Muñoz Abril

[Signature]
Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de Facultad

Fecha de sustentación: Martes, 03 de mayo de 2016 a las 18h00.



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: JUAN DIEGO JIMENEZ HERRAEZ Y GABRIELA ESTEFANIA MUÑOZ ABRIL
Código 65021 y 64291 respectivamente
- 1.2 Director sugerido: Econ. Teodoro Cubero Abril
- 1.3 Codirector (opcional):
- 1.4 Título propuesto: *“Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las Pymes del sector comercial de la ciudad de Cuenca”*
- 1.5 Revisores (tribunal): Econ. María E. Elizalde Raad e Ing. Humberto Jaramillo Granda.
- 1.6 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
Línea de investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	/			
Título Propuesto				
2. ¿Es informativo?	/			
3. ¿Es conciso?	/			
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	/			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	/			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	/			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?				
Problemática y/o pregunta de investigación				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/			
Hipótesis (opcional)				
10. ¿Se expresa de forma clara?	/			
11. ¿Es factible de verificación?	/			
Objetivo general				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	/			

13.¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			
14.¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			
Objetivos específicos				
15.¿Concuerdan con el objetivo general?	✓			
16.¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓			
Metodología				
17.¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓			
18.¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓			
19.¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓			
20.¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	✓			
Resultados esperados				
21.¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓			
22.¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓			
23.¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓			
24.¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓			
Supuestos y riesgos				
25.¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?	✓			
26.¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	✓			
Presupuesto				
27.¿El presupuesto es razonable?	✓			
28.¿Se consideran los rubros más relevantes?	✓			
Cronograma				
29.¿Los plazos para las actividades son realistas?	✓			
Referencias				
30.¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	✓			
Expresión escrita				
31.¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	✓			

222. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?				
Expresión escrita				
223. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?				
224. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?				

(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....

.....

.....

.....
Econ. Teodoro Cubero Abril


Econ. Maria E. Elizalde Raad


Ing. Humberto Jaramillo Granda



UNIVERSIDAD DEL AZUAY



Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

Protocolo de trabajo de titulación

Título:

Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las pymes del sector
hotelero de la ciudad de Cuenca

Nombre del estudiante:

Juan Diego Jiménez Herráez

Gabriela Estefanía Muñoz Abril

Director sugerido:

Eco. Cubero Abril Teodoro Emilio

Cuenca – Ecuador

2016

1- DATOS GENERALES

1.1 Nombre del estudiante:

Jiménez Herráez Juan Diego

Gabriela Estefanía Muñoz Abril

1.1.1 Código:

65021

64291

1.1.2 Contacto:

Teléfono convencional 1: 2800-053

Teléfono convencional 2: 4040531

Teléfono Celular 1: 0992029464

Teléfono Celular 2: 0988638298

Correo Electrónico 1: juanjh93@hotmail.com

Correo Electrónico 2: gabrielamunozabril@hotmail.com

1.2 Director sugerido: Cubero Abril Teodoro Emilio, Eco.

1.2.1 Contacto:

Teléfono convencional:

Teléfono Celular: 0986678624

Correo Electrónico: tcubero@uazuay.edu.ec

1.3 Co-director sugerido:

1.3.1 Contacto:

Teléfono convencional:

Teléfono Celular:

Correo Electrónico:

1.4 Asesor metodológico:

1.5 Tribunal designado:

1.6 Aprobación:

1.7 Línea de Investigación de la Carrera: Organización y dirección de empresas-gestión financiera y auditoría

1.7.1 Código UNESCO: 5311.02

1.7.2 Tipo de trabajo:

A) Proyecto Integrador

B) Investigación Formativa

1.8 Área de estudio: Auditoría-Gestión

1.9 Título propuesto: Diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.

1.10 Subtítulo:

1.11 Estado del proyecto: Nuevo

CONTENIDO

2.1 Motivación de la investigación:

En la actualidad las PYMES en nuestra ciudad son la base del desarrollo social, ya sea produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo un valor agregado, convirtiéndose en un actor principal en la generación de riqueza y empleo. Por lo que el motivo de la investigación es para determinar la importancia que dan las PYMES al control interno y cuáles serían sus tendencias. Ya que en la actualidad es necesario poseer un departamento o área de control interno con el fin de garantizar la excelencia en un servicio y/o producto final, minimizando en un gran porcentaje tanto la probabilidad de eventos internos como externos que puedan afectar negativamente a la entidad.

2.2 Problemática:

Las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Cuenca cumplen un gran papel dentro del desarrollo económico debido a su generación de empleo y crecimiento económico. Al tener una estructura pequeña resulta sencillo acoplarse a los requerimientos del mercado y de los clientes. Sin embargo, también están presentes varias dificultades relacionadas con el éxito de estos emprendimientos, debido a la menor disponibilidad de recursos, financiamiento, tecnología, control de sus actividades, entre otros. Por lo cual el analizar la importancia que dedican al control interno en sus actividades permitirá entender la eficacia y eficiencia de sus procesos, evaluar el rendimiento de su control y el cumplimiento de los objetivos.

2.3 Pregunta de investigación:

¿Las PYMES en la actualidad cuentan con un adecuado sistema de control interno?

¿Cuán importante es el control interno en las PYMES?

2.4 Resumen:

Mediante la presente tesis evaluaremos la importancia del control interno en las PYMES aplicando la técnica de encuesta realizada a los directivos de las empresas; se obtendrán datos que serán procesados estadísticamente y que a su vez se derivan tablas y cuadros que permitirán una visión sintetizada de los resultados de la evaluación de control interno y de esta manera obtener el nivel de confianza y riesgo de las PYMES del sector hotelero.

2.5 Estado del Arte y marco teórico:

En la actualidad el control interno es de vital importancia ya que permite a la organización tomar buenas decisiones, no importa el tamaño de la entidad, tiene como objetivo contribuir al buen funcionamiento de todas las áreas, proteger los recursos y evitar pérdidas tanto por fraude como por negligencia, así como el detectar desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos.

Según Coopers y Lybrand (1997) indican que el control interno puede ayudar a la entidad que cumpla con sus objetivos, teniendo en cuenta que no es una solución para todos los problemas.

De acuerdo al Consejo Coordinador Empresarial (2006) "el control interno constituye el medio por el cual el Consejo de Administración se asegura que la sociedad opera en un ambiente general de control y le da mayor certeza de que lo acordado se lleve a cabo adecuadamente" (p:23).

Normalmente las grandes empresas han invertido recursos para el desarrollo de áreas o departamentos de control, en tanto las Pequeñas y Medianas empresas, por lo contrario llevan su control basándose en experiencia e incluso en forma intuitiva, además muchas de ellas ni siquiera realizan controles de sus actividades.

El Instituto de Auditores Internos del Ecuador determina que "La mayoría de los esquemas de fraude pueden evitarse mediante controles internos básicos, auditorías efectivas y vigilancia". (2009, p.9)

En la actualidad toda empresa debería poseer un área o departamento de control interno para evitar fraudes o riesgos que se presenten en su actividad. El poseer control interno evita gastos adicionales como las labores que se concurrirán al realizar acciones correctivas.

"Los controles internos son efectivos cuando se incorporan a la infraestructura de una entidad y forman parte de su esencia. Debería ser incorporado y no añadido." (Coopers & Lybrand, 1997, p.17)

Cuando hablamos de control en Pequeñas y Medianas empresas muchas de las veces, el mismo control lo ejerce el jefe encargado de las toma de decisiones, contabilidad y operaciones. El tamaño de la empresa no es un factor que determinara si debe o no tener control una entidad. Al contrario toda organización debe contar con un buen sistema de control interno adecuado.

De acuerdo con el INEC y su directorio de empresas y establecimientos 2012, el 89,6% de las empresas son microempresas, el 8,2% pequeñas, el 1,7% medianas y el 0,5% grandes empresas. Por lo que evaluar control interno en las PYMES es muy importante debido al porcentaje que representan del total de empresas del Ecuador.

Luna, en el 2011, menciona que las entidades tanto privadas como públicas han establecido su sistema de control simple o complejo, de acuerdo a sus necesidades y su proceso evolutivo para que las personas cumplan con sus actividades en forma diaria.

"El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia" (Luna, 2011, p.49).

Para una organización es importante afrontar los riesgos inherentes al negocio, es por ello que se diseña sistemas de control interno. (Instituto de Auditores Internos del Ecuador, 2008)

Por lo el motivo de la investigación es entender la cultura de control en la actualidad de las pequeñas y medianas empresas de Cuenca del sector hotelero, su manejo administrativo del control y sus necesidades de control. Sabemos además que hoy por hoy el control interno genera un valor agregado a la misión de la empresa contribuyendo al buen funcionamiento de todas las áreas de la entidad, convirtiéndose en la base para la toma de decisiones de las PYMES.

2.6 Hipótesis:

2.7 Objetivo general:

Realizar un diagnóstico sobre la evaluación del control interno en las pymes del sector hotelero de la ciudad de Cuenca.

2.8 Objetivos específicos:

2.8.1 Fundamentar teóricamente el objeto de estudio.

2.8.2 Realizar un diagnóstico de los PYMES del sector hotelero de la Ciudad de Cuenca.

2.8.3 Evaluar el control interno y emitir un informe de resultados

2.9 Metodología:

Para una correcta recolección de datos esta investigación se realizara mediante el método deductivo ya que, es posible aplicar: entrevistas, encuestas, patrones (es decir, las relaciones entre variables), preguntas e hipótesis.

Para la obtención dela muestra se extraerán los datos de la superintendencia de compañías, ministerio de turismo y SRI.

Se realizara un muestreo aleatorio estratificado que nos permite dividir al universo con las características necesarias para realizar esta investigación. Además se complementara con un muestreo probabilístico, ya que es necesario que toda la población dela muestra tenga la misma probabilidad de ser seleccionada.

Utilizaremos entrevistas ya que se trata de una investigación social; es una conversación dirigida entre dos o más personas en donde la persona entrevistada es la fuente principal de la información.

La entrevista será dirigida a los peritos en el tema por lo que será una investigación de campo.

Mediante la técnica de encuesta se recolectará la información mediante preguntas dirigidas a los empleados y directivos de las PYMES, seleccionadas mediante el muestreo antes mencionado, dicho cuestionario estará constituido por un grupo de preguntas enfocadas al control interno de las empresas con el fin de conocer la situación y las opiniones de los directivos, el reconocimiento de los hechos importantes y obtener un análisis estadístico de las respuestas.

El instrumento que se aplicara para obtener el nivel de confianza y riesgo de las PYMES será el cuestionario de control interno conformado por una serie de preguntas e indicaciones diseñadas para conseguir información de las personas responsables del tema en cuestión.

2.10 Alcances y resultados esperados

Mediante la fundamentación teórica del control interno trataremos de esclarecer y ampliar el conocimiento sobre el control interno.

Esta investigación plantea obtener un diagnóstico de evaluación del control interno de las pequeñas y medianas empresas del sector hotelero dentro de la ciudad, con el objeto de que las entidades implanten mecanismos de control que sirva para mitigar los riesgos de pérdidas para las empresas y estar preparados para las diferentes eventualidades de manera que se pueda, en lo posible, anticipar a las amenazas que representen prejuicios económicos para las empresas.

A través de las encuestas se obtendrán datos para la elaboración de cuadros, tablas y gráficos estadísticos que reflejen la situación actual de las pymes con respecto al control interno.

Por medio de la aplicación de cuestionarios de control interno se obtendrán los niveles de confianza y riesgo de las PYMES.

2.11 Supuestos y riesgos:

No se visualiza ningún supuesto y riesgo alguno sobre la realización de la presente tesis.

2.12 Presupuesto:

RUBRO	DENOMINACIÓN	COSTO	JUSTIFICACIÓN
001	Material Bibliográfico		Para construir el marco teórico de la investigación
002	Útiles de Oficina	\$10,00	Esferos y Resaltadores para marcas requeridas en cuestionarios, oficios y todo la información que utilizemos
003	Paquete Hojas A4	\$4,00	Copias, impresiones
004	Impresión	\$5,00	Respaldo de Documentos
005	Fotocopias	\$10,00	Material que requerimos
006	Anillados	\$5,00	Cuestionarios e información para archivar
007	CD	\$6,00	Guardar información
008	Flash Memory	\$8,00	Guardar información
009	Transporte	\$30,00	
010	Alimentación	\$3,00	
011	Varios	\$20,00	Cuando se presente algún imprevisto

2.13 Financiamiento

La presente tesis será financiada con recursos propios.

2.14 Esquema tentativo

1. Fundamentación teórica

- 1.1 Definición sobre las PYMES
- 1.2 Leyes, reglas y reglamentos a las que se rigen las PYMES
- 1.3 Clasificación de las Pymes
- 1.4 Definición del Control Interno
- 1.5 Importancia del control Interno
- 1.6 Componentes del Control Interno
- 1.7 Objetivos del Control Interno
- 1.8 Métodos de evaluación de control interno.

2. Diagnóstico de los PYMES del sector hotelero

- 2.1 Características de las PYMES
- 2.2 Importancia de las PYMES en el PIB
- 2.3 El sector hotelero en el Ecuador
- 2.4 Análisis del sector hotelero con respecto al PIB
- 2.5 Técnica de muestreo
- 2.6 Modelo de encuesta
- 2.7 Tabulación de datos, resultados
- 2.8 Informe del diagnóstico de las PYMES en el sector hotelero

3. Evaluación del Control Interno.

3.1 Modelo cuestionario de control realizado

3.2 Tabulación de datos por componentes de control

3.3 Nivel de confianza y riesgo

3.4 Informe de resultados.

4. Conclusiones y Recomendaciones

5. Referencias Bibliográficas

2.15 Cronograma

Objetivo Específico	Actividades	Resultado Esperado	Tiempo (Semanas)
OE1. Fundamentar teóricamente el objeto de estudio.	*Definir a las PYMES.	*Información que permita entender a las PYMES y el control interno en las empresas.	1
	*Establecer las leyes, reglas y reglamentos a las cuales se rigen.		1
	*Clasificar las PYMES.	*Conocimiento de las pymes y la necesidad de control interno en las mismas.	1
	*Definir el control interno.		1
	*Establecer la importancia del control interno.		1
	*Establecer los componentes de control.		1
	*Identificar los objetivos del control interno.		1
	*Establecer los métodos del control interno.		1
	*Ejemplificar el informe de evaluación		1



	del control interno.		
OE2. Realizar un diagnóstico de los PYMES del sector hotelero de la Ciudad de Cuenca.	*Identificar las características de las PYMES.	*Información relevante y competente sobre la importancia de las Pymes en la actualidad.	1
	*Conocer la Importancia de las PYMES en el PIB.	*Información sobre el sector hotelero.	1
	*Establecer el estado actual del sector hotelero en el Ecuador	*Datos correctamente tabulados.	1
	*Analizar el sector hotelero con respecto al PIB		1
	*Identificar el universo sujeto a evaluación.		1
	*Elaborar el modelo de encuesta.		1
	*Consolidar toda la información recolectada en tablas y gráficas estadísticas.		1
	*Elaborar el informe sobre el diagnóstico de las PYMES en el sector hotelero		2
OE3. Evaluar el control interno y emitir un informe de resultados	*Desarrollar el Cuestionario de control interno a realizar.	* Diagnóstico de la evaluación de control interno en las PYMES.	2
	*Tabular los datos por componentes de control.		1
	*Establecer el nivel de confianza y riesgo de las PYMES.		1

	*Desarrollar el informe de los resultados del cuestionario de control.		3
TIEMPO TOTAL			25

2.16 Referencias

Comunidad Andina. (21 de agosto de 2009). Resolución 1260. *Disposición técnica para la transmisión de datos de estadísticas de PYME de los países miembros de la comunidad andina.*

Comittee of Sponsoring Organizations of the Threadway Comisión (COSO). Control Interno.

Traducción de Samuel Alberto Mantilla B. (2003). Ecoe Ediciones, Bogotá.

Consejo Coordinador Empresarial. (2006). *Código de mejores prácticas corporativas*. México.

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: informe COSO*.

Ediciones Díaz de Santos, 1997

El Instituto de Auditores Internos del Ecuador. (2009). *Guía para la práctica de auditoría interna y fraude* (p.9)

El Instituto de Auditores Internos del Ecuador. (2008). *Gestión del riesgo organizacional de fraude*.

Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. Ecoe Ediciones.

Giraldo, A., Río, E., Ramírez, J. y Tabares, S. (Asesor). (2013). *Guía de implementación de un departamento de control interno para las pymes de la ciudad de Medellín*. Universidad de San Buenaventura. Medellín. Recuperado de http://bibliotecadigital.usbcaali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1595/1/Implementacion_Control_Interno_Giraldo_2013.pdf

Instituto nacional de estadística y censos (INEC). *Directorio de empresas 2014*.

Norma Internacional de Auditoría N°6 *Evaluación del riesgo y control interno*, Sec.400.

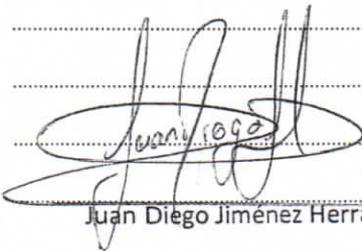
Oswaldo Luna (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima-Perú: Instituto de investigación en Accountability y Control- IICO

Superintendencia de Compañías. (Diciembre de 2010). Resolución.No. SC-INPA-UA-G-10-005.

Clasificación de las PYMES.

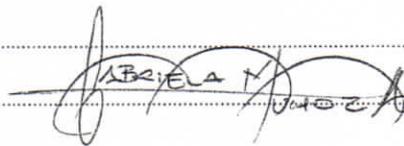
2.17 Anexos

2.18 Firmas de responsabilidad



Juan Diego Jiménez Herráez

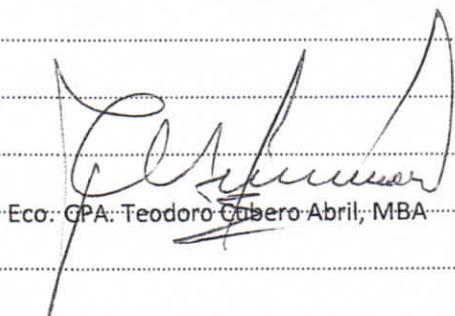
Cod: 65021



Gabriela Estefanía Muñoz Abril

Cod: 64291

2.19 Firma de responsabilidad



Eco: GPA: Teodoro Cobero Abril, MBA

2.20 Fecha de entrega: