



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Tema:

“El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba”.

Autor: Jiménez Tello, Silvio Rogelio

Tutor: Dr. Mg. Tobar Vasco, Guido Hernán

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Mg. Guido Hernán Tobar Vasco, con cédula de ciudadanía N° 180144999-0, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LOS HOTELES, HOSTALES Y HOSTERÍAS DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”** desarrollado por Silvio Rogelio Jiménez Tello, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre de 2017

TUTOR



.....
Dr. Mg. Guido Hernán Tobar Vasco
C.C. 180144999-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Silvio Rogelio Jiménez Tello, con cédula de ciudadanía N°.060268345-0 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LOS HOTELES, HOSTALES Y HOSTERÍAS DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este proyecto de investigación

Ambato, Octubre de 2017

AUTOR



.....
Silvio Rogelio Jiménez Tello
C.C. 060268345-0

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Octubre de 2017

AUTOR

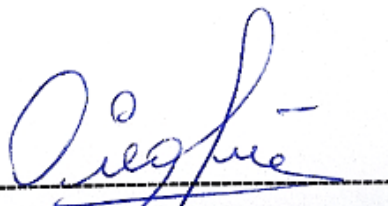


Silvio Rogelio Jiménez Tello
C.C. 060268345-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LOS HOTELES, HOSTALES Y HOSTERÍAS DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**” elaborado por Silvio Rogelio Jiménez Tello, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

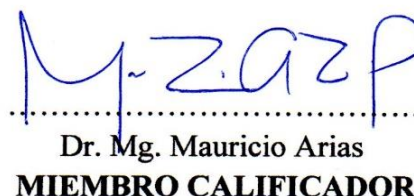
Ambato, Octubre de 2017



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



.....
Dra. Mg. Karina Benítez
MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Dr. Mg. Mauricio Arias
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia, especialmente a mi esposa Vicky, a mis hijos Cristhian y Mateo, a mi madre Elena, a mis hermanos, por el apoyo sincero e incondicional, que me han brindado para el cumplimiento de mis metas.

Al Dr. Mg. Guido Tobar quien ha sido mi guía y apoyo en el desarrollo de este proyecto, por compartir su conocimientos y experiencia profesional y a todas las personas que han colaborado para la culminación de este trabajo.

Silvio Rogelio Jiménez Tello

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarme en toda mi vida y apoyarme con su fuerza cuando lo necesitaba, a mi familia, en especial a mi madre, mi esposa y mis hijos, por el apoyo incondicional; a mis maestros, al Dr. Mg. Guido Tobar por ser mi guía en el desarrollo del proyecto de graduación, a todos quienes en algún momento aportaron de cualquier manera para que éste éxito sea posible, a mis compañeros con quienes caminamos juntos en este largo viaje que ha llegado a su fin, en esta fantástica aventura llamada Universidad Técnica de Ambato.

Silvio Rogelio Jiménez Tello

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE
DECISIONES EN LOS HOTELES, HOSTALES Y HOSTERÍAS
DE PRIMERA CATEGORÍA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

AUTOR: Silvio Rogelio Jiménez Tello

TUTOR: Dr. Mg. Guido Hernán Tobar Vasco.

FECHA: Octubre 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este proyecto de investigación es examinar el papel del control interno en el funcionamiento de las empresas hoteleras y ver si una implementación adecuada del control interno es importante para su funcionamiento. Este trabajo presenta los resultados de la investigación realizada sobre el control interno en la industria hotelera de la ciudad de Riobamba. Un sistema de control en los hoteles permite mejorar los procesos operativos, financieros y administrativos y tomar decisiones oportunas para alcanzar los objetivos perseguidos por las empresas. El sistema de control interno está diseñado para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la compañía, asegurar la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, normas y políticas aplicables en general.

El sistema de control interno basado en COSO ayuda a garantizar la eficiencia y la eficacia de las operaciones. Un sistema de control interno bien implementado es realmente una herramienta para salvaguardar activos, prevención de posibles fraudes y pérdidas y una guía para que las empresas sigan los buenos estándares para producir informes financieros precisos y confiables. Además, el entorno de control,

la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información, la comunicación, y la supervisión también aumentan la fiabilidad de los informes financieros para las partes interesadas de las empresas. De ahí la importancia de tener un sistema de control que nos proporcione información que nos permita tomar decisiones correctas.

En conclusión, se observó que los gerentes entienden la importante contribución del Sistema de Control Interno para la toma de decisiones.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ADMINISTRACIÓN, TOMA DE DECISIONES, COSO, EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.

AMBATO TECHNICAL UNIVERSITY
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “THE INTERNAL CONTROL SYSTEM AND THE DECISION MAKING IN THE HOTELS AND HOSTELS OF FIRST CATEGORY OF THE RIOBAMBA CITY”

AUTHOR: Silvio Rogelio Jiménez Tello.

TUTOR: Dr. Mg. Guido Hernán Tobar Vasco.

DATE: October 2017.

ABSTRACT

The purpose of this investigation project is to examine the role of internal control in the hotel enterprises' operation, perspective and see whether adequate internal control implementation is important for their operation. This paper presents the results of research carried about of internal control out in hotel industry of the Riobamba city. A control system in the hotels, allows the improvement in operational, financial and administrative processes and opportune making decisions for achieving the objectives that the enterprises persecutes. The internal control system is designed to ensure achievement of the company's objectives, securing efficiency of operations, reliability of financial reporting and compliance with applicable laws, rules and policies in general.

The implementing internal control system based on COSO helps on ensuring efficiency and effectiveness of operations. A well implemented internal control system is truly a tool to safeguarding assets, prevention of possible fraud and losses and a guideline for the enterprises to keep followed the good standards to produce accurate and reliable financial reports. In addition, the control environment, risk

assessment, control activities, information and communication, and monitoring it also increases the reliability of financial reports for the stakeholders of the enterprises. Hence, the importance of having a control system that provides us with information which, will allow us to make correct decisions.

In conclusion, it was noted that the managers understand the significant contribution of the Internal Control System for making decisions.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL SYSTEM, ADMINISTRATION, DECISION MAKING, COSO, ACCOMMODATION COMPANIES.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESÚMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.1.1.Contexto macro	2

1.2.1.2.Contexto meso.....	5
1.2.1.3.Contexto micro.....	7
1.2.2. Análisis crítico	8
1.2.3. Prognosis	10
1.2.4. Formulación del problema	10
1.2.5. Preguntas directrices	11
1.2.6. Delimitación.....	11
1.3.JUSTIFICACIÓN	11
1.4.OBJETIVOS	12
1.4.1. Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	17
2.3.FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	24
2.4.1. Marco conceptual variable independiente.....	24
2.4.1.1.Control interno	24
2.4.2. Marco conceptual variable dependiente.....	35
2.4.2.1.Toma de decisiones	35
2.5.HIPÓTESIS.....	44
2.6.SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	44

CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA	45
3.1.MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
3.2.MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.1. Investigación de campo.....	46
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental.....	46
3.3.NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.3.1. Investigación exploratoria.....	47
3.3.2. Investigación descriptiva.....	48
3.4.POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.4.1. Población.....	48
3.4.2. Muestra.....	50
3.4.3. Selección de la muestra.....	50
3.5.OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	51
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente.....	52
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente.....	53
3.6.DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN....	54
3.6.1. Plan para la recolección de la información	54
3.7.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	57
3.7.1. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	59
CAPÍTULO IV	60
RESULTADOS.....	60
4.1.PRINCIPALES RESULTADOS	60

4.2.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	60
4.3.MATRÍZ DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS	85
4.4.VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	86
4.4.1. Prueba de hipótesis.....	86
4.4.2. Modelo lógico	86
4.4.3. Modelo estadístico	86
4.4.4. Estadístico de prueba.....	87
4.4.5. Regla de decisión	87
4.5.LIMITACIONES DE ESTUDIO.....	90
4.6.CONCLUSIONES	91
4.7.RECOMENDACIONES	92
CAPÍTULO V.....	93
PROPUESTA	93
5.1.DATOS INFORMATIVOS	93
5.2.INTRODUCCIÓN	93
5.3.JUSTIFICACIÓN	94
5.4.OBJETIVOS	95
5.5.ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	95
5.6.MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA	101
BIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Catastro de Empresas de Alojamiento	17
Tabla 2. Empresas de Alojamiento de Primera Categoría	49
Tabla 3. Marco Muestral	51
Tabla 4. Operacionalización de la Variable Independiente.....	52
Tabla 5. Operacionalización de la Variable Dependiente	53
Tabla 6. Procedimiento de recolección de información	55
Tabla 7. Título con la idea principal de pregunta.....	57
Tabla 8. Organigrama estructural.....	61
Tabla 9. Control Interno	62
Tabla 10. Estructura Organizacional.....	63
Tabla 11. Manual de procedimientos	64
Tabla 12. Comunicación entre Departamentos	65
Tabla 13. Contratación de Personal	66
Tabla 14. Toma de Decisiones	67
Tabla 15. Implementación de Control Interno	68
Tabla 16. Segregación de funciones.....	69
Tabla 17. Información Contable.....	70
Tabla 18. Información Financiera para la Toma de Decisiones.....	71
Tabla 19. Utilización de información para la Toma de Decisiones	72
Tabla 20. Objetivos de la Empresa.....	73
Tabla 21. Funciones y Responsabilidades	74

Tabla 22. Acciones de control.....	75
Tabla 23. Manual de procedimientos	76
Tabla 24. Desarrollo de Operaciones	77
Tabla 25. Código de Ética	78
Tabla 26. Objetivos Organizacionales	79
Tabla 27. Informes operativos.....	80
Tabla 28. Toma de decisiones	81
Tabla 29. Registro de deficiencias	82
Tabla 30. Control Interno	83
Tabla 31. Comunicación entre Niveles Jerárquicos	84
Tabla 32. Matriz de análisis de objetivos.....	85
Tabla 33. Modelo operativo de la propuesta	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Datos clave de la Industria Hotelera	3
Gráfico 2. Ingresos Industria Hotelera en el Mundo 2008 - 2016.....	4
Gráfico 3. Árbol de problemas	9
Gráfico 4. Superordinación Conceptual de las Variables	42
Gráfico 5. Subordinación Conceptual de las Variables.....	43
Gráfico 6. Título con la idea principal	58
Gráfico 7. Organigrama Estructural	61
Gráfico 8. Control Interno.....	62
Gráfico 9. Estructura Organizacional.....	63
Gráfico 10. Manual de procedimientos	64
Gráfico 11. Comunicación entre Departamentos	65
Gráfico 12. Contratación de Personal	66
Gráfico 13. Toma de Decisiones	67
Gráfico 14. Implementación Control Interno.....	68
Gráfico 15. Segregación de funciones.....	69
Gráfico 16. Información Contable	70
Gráfico 17. Información Financiera para la Toma de Decisiones	71
Gráfico 18. Utilización de información para la Toma de Decisiones	72
Gráfico 19. Objetivos de la Empresa	73
Gráfico 20. Funciones y Responsabilidades	74
Gráfico 21. Acciones de Control.....	75

Gráfico 22. Manual de Procedimientos.....	76
Gráfico 23. Desarrollo de Operaciones	77
Gráfico 24. Código de Ética.....	78
Gráfico 25. Objetivos Organizacionales	79
Gráfico 26. Informes Operativos.....	80
Gráfico 27. Toma de Decisiones	81
Gráfico 28. Registro de Deficiencias	82
Gráfico 29. Control Interno.....	83
Gráfico 30. Comunicación entre Niveles Jerárquicos.....	84
Gráfico 31. Distribución T-Student.....	88
Gráfico 32. T-Student.....	90

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación realizado a los hoteles, hostales y hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba se centra en verificar si el sistema de control interno utilizado en los departamentos de la empresa es eficiente, o si necesita de actualización de procedimientos, que permita evitar el fraude y optimizar los recursos de la organización, además que provee de información confiable que permite una toma de decisiones acertada.

El contenido de la investigación está compuesto de cinco capítulos:

Capítulo I: Se define el entorno en que se desenvuelve el sector estudiado mediante la contextualización, además se identifica y describe el problema a investigar, las causas y efectos que se producen, se justifica el trabajo, se plantea el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico de las variables independiente y dependiente, previa información de los antecedentes investigativos que aborda nuestra problemática, además se incluye la base legal, las categorías fundamentales y se realiza el planteamiento de las hipótesis.

Capítulo III: En este capítulo se explica que procedimientos, estrategias o mecanismos se utilizarán para obtener la información, seleccionar la población y muestra que analizaremos, también la operacionalización de las variables y se detalla el tratamiento para evaluar los datos recopilados.

Capítulo IV: Se aplica la metodología previamente expuesta, se analiza e interpreta los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas; se detalla la verificación de las hipótesis, se expone las conclusiones que generaron la investigación y se socializa las respectivas recomendaciones como sugerencias para la solución.

Capítulo V: Modelo operativo basado en el COSO, de la propuesta sugerida.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto Macro

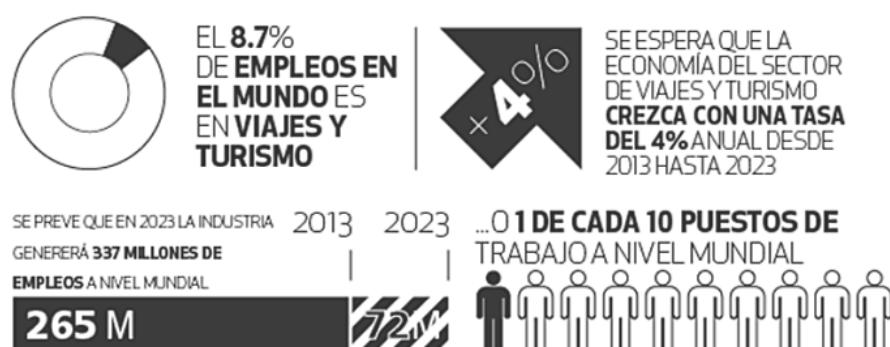
La Industria Hotelera

La industria hotelera tiene una alta relevancia económica a nivel mundial, permitiendo

Según (Campus, 2012):

La Industria “Hotelera y Turística” es la mayor generadora de empleo a nivel mundial. Una industria con claras perspectivas de desarrollo y crecimiento. Su amplio espectro de oportunidades laborales incluye hoteles y restaurantes, pero también muchos otros sectores como agencias de viajes, transporte, salud y balnearios, parques temáticos y casinos por nombrar solamente algunos.

Gráfico 1 Datos clave de la industria hotelera



Fuente: World Travel & Tourism Economic Impact report (2012)

Producto interior bruto (PIB)

Se estima que la contribución económica mundial de los Viajes y el Turismo al Producto Interior Bruto (PIB) se incrementa del 9.4 % (US\$5,474 billones) en 2009 al 9.5 % (US\$10,478 billones) en 2019.

Perspectivas de empleo

Se prevé que la tasa de total de empleo generada por los Viajes y el Turismo aumente de los 219.810.000 empleos generados a nivel mundial en 2009, el 7.6 % del empleo total, o 1 en cada 13.1 puestos de trabajo a los 300.000.000 empleos, o en 1 en cada 11 puestos de trabajo en 2020 (UNWTO Outlook 2010).

Impacto económico directo e indirecto

La hotelería tiene un aporte muy importante en la economía mundial, (Hosteltur, 2015)

argumenta que:

El volumen de negocio directo del turismo supone un impacto superior a la industria química (2,1%) o la automovilística (1,2%) a nivel mundial, según explica el WTTC.

Si se suman los efectos directos, indirectos e inducidos que genera cada sector económico, la industria de los viajes y el turismo alcanzó los 7,6 billones de dólares el año pasado. Es decir, representa el 9,8% del PIB mundial.

Así, considerando el impacto económico total, el turismo supera otros sectores como la industria química (8,6%), la agricultura (8,5%), la educación (8,4%), la automoción (7%) o la banca (5,9%).

Evolución de los ingresos de la industria hotelera en el mundo entre 2008 y 2016

(Statista, 2017) informa:

“Esta estadística muestra la evolución de los ingresos de la industria hotelera en el mundo entre 2008 y 2016. Los ingresos globales de la industria hotelera fueron de 457 mil millones de USD en 2011”.

Gráfico 2. *Ingresos Industria Hotelera en el mundo 2008 - 2016*

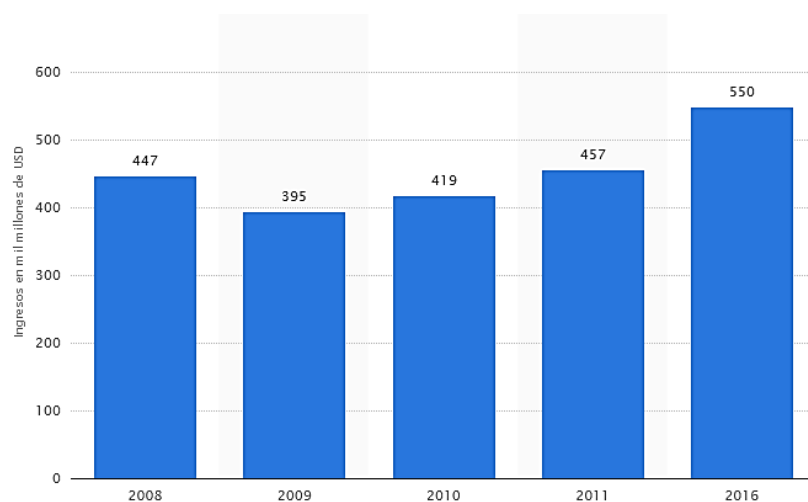


Gráfico 2. Ingresos industria hotelera 2008 – 2016

Fuente: (Statista, 2017)

Cada año se incrementa el número de turistas en todo el mundo, (Gallardo, 2016)

expone:

Si en 2015 se han alcanzado ya los 1.100 millones de turistas internacionales y 5.500 millones de turistas domésticos, no podría descartarse que a finales de 2016 otros 80 millones de personas engrosasen la cuenta oficial del mercado turístico internacional. Todos los pronósticos aventuran que, en 2030, este

mercado registrará cifras de 1.800 millones de turistas internacionales y 8.000 millones de turistas domésticos.

El turismo es hoy el tercer sector de la economía mundial. Una cifra de negocio que supera ya los resultados previos a la Gran Recesión: 510.000 millones de euros se esperan alcanzar a fines de 2016.

La inversión hotelera mundial alcanza los 42.000 M \$ en el primer trimestre

En el informe de, (JLL, 2015) manifiesta que, “El 2015 será un año récord en operaciones hoteleras a nivel mundial, tras el nuevo máximo histórico de 42.000 millones de dólares alcanzado en el primer semestre, impulsado por una importante inversión extranjera”.

1.2.1.2. Contexto Meso

(Guerrero Ojeda, 2014) manifiesta:

El turismo en el Ecuador es el sector que más potencial ofrece a la economía, el país posee una biodiversidad extraordinaria que crea un patrimonio natural para las actuales y futuras generaciones, lugares naturales únicos, así como atractivos de interés colectivo como es el ámbito de relaciones comerciales y sociales.

La inversión turística en Ecuador se fortalece

Según el (Ministerio de turismo, 2014) :

Grandes cadenas hoteleras como Accor, Hilton, Wyndham e Intercontinental también apuestan por el Ecuador, es por eso que se estima que invertirán aproximadamente USD 700 millones en los próximos dos años para proyectos turísticos en Quito y Guayaquil.

Así, por ejemplo, Wyndham Hotel Group, la empresa hotelera más grande del mundo con más de 7.500 hoteles, anunció la firma de un acuerdo de franquicia

para el Wyndham Quito Airport Grand Condor, la primera propiedad de Wyndham Hotels and Resorts en la capital del Ecuador.

Entre otras importantes inversiones en hoteles dentro del territorio nacional, constan Karibao en Guayas (USD 700 millones), Las Olas en Guayas (USD 550 millones), Torres Elite en Pichincha (USD 250 millones), San Juanito en Santa Elena (USD 100 millones) y Swissotel en Guayas (USD 75 millones), así lo indicó la Subsecretaría de Inversión y Fomento Turístico del Mintur.

De acuerdo, al Ministerio de Turismo, empresarios turísticos privados tienen previsto realizar una inversión de cerca de USD 2.160 millones en infraestructura hotelera en Ecuador, desde 2014 hasta 2020.

El sector hotelero en Ecuador oportunidades de crecimiento

En su artículo publicado en revista (La Barra, 2013) informa que:

Ecuador ha tenido un crecimiento importante. Los arribos de visitantes extranjeros a Ecuador aumentaron en 15.81 % en el primer trimestre de 2012, al pasar de 279.451 en 2011 a 323.645, según la información entregada por la Dirección Nacional de Migración al Ministerio de Turismo. Se prevé que para el 2014 la oferta de habitaciones crezca.

El turismo en Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta significativamente a la economía del país por la generación de consumo interno. Este crecimiento se ha manifestado en los dos primeros trimestres del 2012, en donde ésta industria creció del 23,9 % y 21 % respectivamente, con relación al año anterior, según un reporte del Banco Central del Ecuador. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (INEC) en Ecuador existen 1 000 establecimientos hoteleros, hasta el 2007.

¿Ha evolucionado la industria hotelera en el Ecuador?

El 85% de los hoteles en Ecuador son Pymes y Mipymes que no han podido tener un desarrollo importante y difícilmente han adquirido mejoramientos tecnológicos, y menos que se adapten a los requerimientos de hotelería mundial. La razón básica es la baja tarifa promedio que tienen todos estos hoteles

(problema de todo el sector de hospitalidad en Ecuador) y la consecuente dificultad de invertir en cambios significativos en su local.

En Ecuador tenemos aproximadamente 4.500 establecimientos de alojamiento turístico, de los cuales solo 27 son de lujo, menos del 0,5% con una tarifa promedio de \$110, cuando esto en los países de la región está sobre \$170. Y los hoteles de 4 estrellas no superan el 6% con una tarifa promedio de \$70 y el resto no alcanza el 50%, con tarifas inferiores a \$45. Con estas cifras es muy difícil que tengan recursos para hacer inversión en mejoramiento. Además, el Estado ecuatoriano aún sigue estudiando lo que este sector requiere para establecer canales de ayuda y cooperación, volviendo un poco complicado su desarrollo al momento (Sánchez Drouet, 2015)

Es de vital importancia utilizar un sistema de control interno como una herramienta que facilite a la administración controlar de una manera eficiente las actividades operativas de la empresa y poder tomar las decisiones acertadas. La industria de turismo mundial avanza rápidamente para acoplarse a las necesidades del cliente o huésped, pero en Ecuador la empresa privada turística no ha tomado total conciencia del crecimiento acelerado de la tecnología.

1.2.1.3. Contexto Micro

Riobamba, ciudad de historia y tradición, cuenta con una oferta hotelera que satisface las necesidades de los turistas más exigentes, al estar rodeada de varios nevados la convierte en un lugar encantador en el centro de la sierra ecuatoriana. La ciudad a pesar de la crisis económicamente crece constantemente, se han creado nuevas empresas que contribuyen al progreso de la misma, fomentado al emprendimiento y aportando con fuentes de trabajo, mejorando de esta manera la vida de sus habitantes.

Riobamba es el lugar perfecto para explorar la rica diversidad y cultural de los Andes Centrales de Ecuador. La competencia desleal y la falta de tarifas controladas es un

problema constante que afecta al sector hotelero, perjudicando la rentabilidad de los empresarios y pone en riesgo el mantenimiento de los empleos.

1.2.2. Análisis crítico

En esta investigación se realizará un análisis al sistema de control interno que utilizan las diferentes empresas de alojamiento, sus políticas y procedimientos operativos para obtener suficiente información que les permita realizar una gestión administrativa eficiente., mejorando de esta manera la rentabilidad de la empresa.

Las empresas de alojamientos, especialmente las de primera categoría, que tienen una nómina de personal mayor, deben necesariamente utilizar un sistema de control interno adecuado, acorde a las necesidades de la empresa, un sistema que permita la optimización de recursos y genere información relevante para una toma de decisiones oportuna y eficiente en bien de la empresa.

Gráfico 3. *Árbol de problemas*

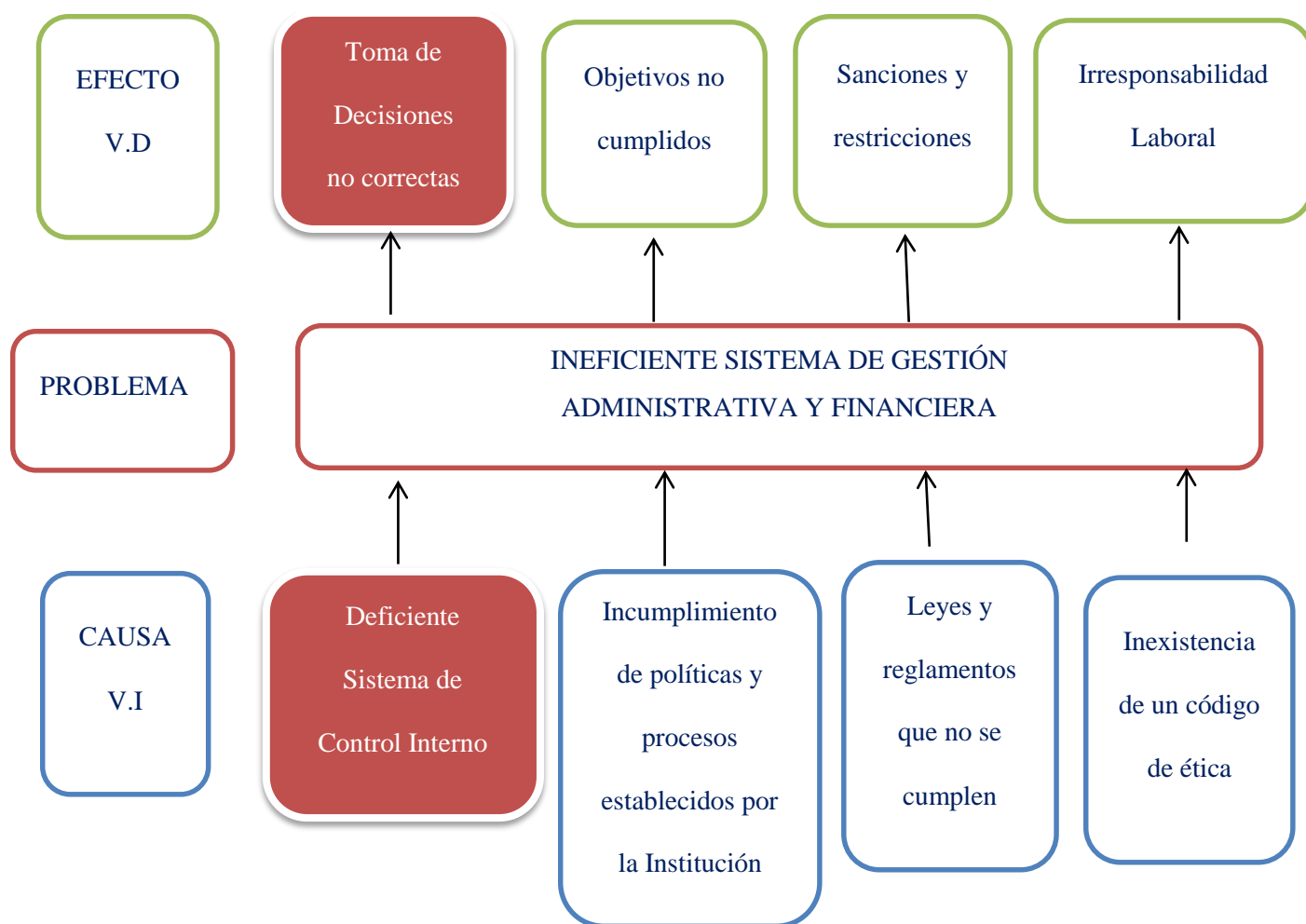


GRÁFICO 3. *Árbol de Problemas*

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Relación causa-efecto

Al aplicar un sistema de control interno de una forma inapropiada, provoca que se tomen decisiones erróneas, que provocaría menor rentabilidad o disminución en la afluencia de clientes. Esto se debe al desconocimiento de sistemas de control interno apropiados para la empresa que se debe implementar para obtener óptimos procedimientos operativos y mejorar la gestión administrativa.

1.2.3. Prognosis

Si las empresas de alojamiento continúan trabajando con el sistema de control interno actual, casi de forma empírica, pone en riesgo la operación normal de las compañías, debido a la baja rentabilidad que esto provoca. Es importante la implementación de un sistema de control interno apropiado para evitar pérdidas importantes que en un futuro mediato pueda afectar la solidez de la empresa.

Al no contar con un sistema de control interno idóneo para la empresa, se pueden tomar decisiones equivocadas, obteniendo como resultado la disminución de clientes, que buscarían un mejor servicios en la competencia, afectando a la rentabilidad de la empresa, los ingresos no serían suficientes para el crecimiento empresarial, poniendo en riesgo la estabilidad de las operaciones normales, lo que generaría falta de liquidez y el incumplimiento con los proveedores, perjudicando a la compañía; una imagen sólida y eficiente, transmite al cliente seguridad total.

1.2.4. Formulación del problema

¿La ineficiente utilización del Sistema de Control Interno es la principal causa de la desacertada Toma de Decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría en la ciudad de Riobamba en el año 2016?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Las pérdidas se producen por un débil Control Interno?

- ¿Es el modelo del Sistema de Control Interno utilizado, el que ocasiona la desacertada toma de decisiones?
- ¿Es el control interno deficiente, la causa de la mala gestión administrativa?

1.2.6. Delimitación

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Contabilidad y Auditoría

Aspecto: Control Interno

Temporal: Se realizará durante el periodo 2016.

Espacial: En las Empresas de alojamiento, tales como Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría ubicados en la provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Es importante esta investigación porque a través de la misma se podrá analizar y evaluar los sistemas de control interno utilizados actualmente, para mejorar o plantear un control interno con la finalidad de obtener información confiable para tomar decisiones oportunas y acertadas que permitan el crecimiento económico de la empresa y de esta manera aportar al crecimiento económico de la sociedad.

Es necesario realizar este trabajo, ya que contribuirá con el mejoramiento y desarrollo económico de la empresa, además facilitará a la Gerencia información confiable, y se puede implementar controles para aprovechar los recursos de la empresa lo que conllevará a fortalecer su situación económica, teniendo en cuenta que el control interno

es importante ya que apoya a la conducción de objetivos de la organización y permitirá manejar adecuadamente los bienes, funciones e información de la empresa.

Los controles nos ayudan a dirigirnos a una buena toma de decisiones en la organización. El control interno es una herramienta muy importante que nos permite asegurar que la empresa vaya por buen camino y nos facilite tomar decisiones correctas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

“Analizar el sistema de control interno y la toma de decisiones, que se ejecutan en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría en la ciudad de Riobamba.”

1.4.2. Objetivos específicos

1. Identificar el control interno existente en las empresas.
2. Investigar el nivel de importancia, que los administradores dan a la información proporcionada para la toma de decisiones.
3. Plantear una estructura general de un sistema de control interno para las empresas del sector hotelero que fortalezca la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la información financiera; y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según (Ramírez Quiñonez, 2014) en su trabajo investigativo “Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reina del Cisne del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura.”, de la Universidad Técnica del Norte, previa la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A concluye que:

A través del análisis de la información recopilada en el diagnóstico, para este estudio encontramos que los controles administrativos, contables y financieros son empíricos, así como la inexistencia de documentos que dan soporte a los procesos, resultando confusiones, retrasos, ineficiencia del personal y la insatisfacción de los clientes.

El hotel no cuenta con un manual contable para el registro de sus movimientos diarios, por lo que el proceso es deficiente y empírico, ocasionando que la toma de decisiones sea dudosa.

Si se aplica el Sistema de Control Interno propuesto, de manera comprometida y con gran interés, permitirá el mejoramiento de la Gestión Administrativa y Financiera minimizando riesgos, es decir pasar de una administración informal y rudimentaria a la formal. (pág. 198)

También menciona (Maza González, 2012) en su Tesis “Revisión, Evaluación y Reestructuración del control interno para las áreas administrativa y contable de la empresa Hoteles Decameron Ecuador S.A.”, de la Universidad Politécnica Salesiana, previa la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría concluye que:

Al haber efectuado la evaluación del sistema de control interno en los diferentes Departamentos de la compañía pero principalmente en las Áreas Administrativa-Contable HOTELES DECAMERON ECUADOR S.A, se determinó que la falta de un código de ética documentado y difundido entre los

funcionarios de la compañía y especialmente en el Departamento de Ventas y Mercadeo, lo que ocasiona un ambiente de control débil. (pág. 189)

La falta de incentivos y motivación en cada uno de los departamentos provoca molestia y una falta de compromiso con la compañía al momento de cumplir con eficiencia las actividades a su cargo, estos factores no han permitido que el control interno tenga resultados positivos. (pág. 190)

La concentración total de la toma de decisiones por parte de Hoteles Decameron Colombia ha provocado que todas las áreas de la empresa dependan únicamente de lo que se dictaminen en la matriz dejando sin autonomía propia a la Dirección Administrativa y Financiera de Hoteles Decameron Ecuador. (pág. 190)

La falta de aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia para las actividades realizadas por los diferentes departamentos de la compañía, han ocasionado que no se pueda medir de manera real el grado de cumplimiento de los objetivos globales. (pág. 190)

(Maza González, 2012) también recomienda:

Realizar una evaluación periódica de desempeño en las actividades realizadas por parte de los funcionarios, con el objetivo de establecer una adecuada segregación tanto de funciones como responsabilidades, además de establecer metas mensuales compensando las mismas con incentivos económicos, de esta forma se compromete al recurso humano para que desarrolle un trabajo eficiente. (pág. 192)

Fomentar una cultura de comunicación en todos los niveles de la compañía, con el fin de brindar apertura a nuevas ideas y difusión de los objetivos de cada departamento, además del mejoramiento en el desarrollo de las actividades a través del compromiso de cada uno de los funcionarios con la compañía y la colaboración de cada uno de ellos con la consecución de los objetivos planteados. (pág. 193)

Mediante reuniones de trabajo, se planificará las decisiones y actividades a realizarse en Ecuador de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Cadena Hotelera Decameron, pero brindando la autonomía suficiente para la implantación de correctivos y normas adecuadas a la realidad del país con el fin de cambiar procesos inválidos y actuar sobre las dificultades que se presenten. (pág. 193)

Implementar indicadores de eficacia y eficiencia que midan las actividades de cada funcionario, de igual forma evaluar los planes y objetivos trazados para un determinado período, con el objetivo de tener un conocimiento amplio de los objetivos planteados frente a los cumplidos. (pág. 193)

Según (Posso Rodelo & Barrios Barrios, 2014) en su trabajo investigativo “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.”, de la Universidad de Cartagena, previa la obtención del título de Contador Público, recomiendan:

Actualizar periódicamente los procedimientos de acuerdo con la práctica empresarial hasta lograr fortalecer el Sistema de Control Interno.

Fortalecer los Procesos de Capacitación del personal que labora en el Departamento Financiero de la entidad, con el fin de darle estricto cumplimiento a cada uno de los procedimientos establecidos, garantizando la confiabilidad de la información.

Establecer Programas de Evaluación del Sistema de Control Interno que garanticen que se estén realizando los procesos y estableciendo los controles como se describen en el manual de procedimientos. (pág. 85)

Industria hotelera

Según (Amat & Campa, 2011) manifiestan:

El sector hotelero constituye un sector fundamental en la economía de la mayoría de los países. Las previsiones de la Organización Mundial de Turismo a largo plazo, desde el año 2011 hasta el año 2020, cifran el crecimiento medio anual en el 4%, superior a la media del crecimiento económico mundial de los últimos veinte años.

Asimismo, el sector hotelero presenta algunas características que entendemos justifican enfoques específicos en finanzas y contabilidad de gestión, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

El producto o servicio ofrecido es perecedero. Por ejemplo, si una habitación no está ocupada de una determinada hora de la noche, se pierde la posibilidad de generar ingresos con ella. Esto hace indispensable en tiempo real sobre temas tales como previsiones de venta, reservas, precios de venta o descuentos.

La calidad en la prestación del servicio al cliente es un atributo clave, donde las interrelaciones entre los recursos humanos de la empresa y los consumidores suelen ser, en general, más participativas e intensas que el resto de los sectores. (págs. 15-16)

Diferentes tipos de explotación hotelera

Nos podemos encontrar en el sector diferentes formas de estructura de gestión/propiedad, como, por ejemplo:

- Contrato de gestión, mediante el cual se establece un acuerdo entre la compañía propietaria y una compañía de gestión de hoteles, por el cual esta última explota el hotel. (pág. 20)
- Contrato de arrendamiento entre la propiedad y una entidad gestora para el alquiler del negocio hotelero y no del inmovilizado con todas sus instalaciones, pertenencias y enseres.
- Contrato de franquicia, mediante el cual se establece un acuerdo de cooperación entre la empresa gestora (franquiciadora) y la empresa franquiciada (propietaria o no del hotel) mediante el cual la primera cede a la segunda el derecho a comercializar determinados servicios y/o productos (marca, nombre común, compartir saber-hacer, asistencia técnica y comercial, asesoramiento en la preapertura, etc.) a cambio de una compensación económica.
- Afiliación a una agrupación hotelera que supone el acceso a una central de reservas y a una estructura comercial, a una representación a nivel

nacional e internacional y otras ventajas y beneficios a determinados hoteles, preferentemente independientes y de una determinada dimensión, que no tienen la posibilidad de disponer de una estructura equivalente a costes razonables.

- Gestión propia, cuando la empresa propietaria del hotel decide gestionarlo directamente sin operadores o gestores. (Amat & Campa, 2011, págs. 20-21)

Catastro de Empresas de Alojamiento de Primera Categoría de la ciudad de Riobamba

El Ministerio de Turismo tiene en su base de datos 2016 diferentes empresas de alojamiento de primera categoría; en la ciudad de Riobamba se encuentran en el catastro las siguientes empresas:

Tabla 1. *Catastro empresas de alojamiento*

NOMBRE	RUC	PROPIETARIO	ACTIVIDAD TURÍSTICA	CATEGORÍA
MASHANY	0602611436001	Aguayo Rojas Oscar Francisco	HOSTAL	PRIMERA
ABRASPUNGO	0690073005001	Abraspungo Cia. Ltda.	HOSTERIA	PRIMERA
EL TORIL	1703889954001	Erazo Arias Jorge Luis	HOSTERIA	PRIMERA
CHIMBORAZO INTERNACIONAL	0690055007001	Chimborazo Internacional C.A.	HOTEL	PRIMERA
RINCON ALEMAN	0602105397001	Torres Rosa Elena	HOSTAL	PRIMERA
CAMINO REAL	0602161200001	Santamaría Castro Mayra	HOSTAL	PRIMERA
BAMBU	0601079023001	Sancho Herdoíza César Edmundo	HOSTERIA	PRIMERA
EL TROJE	0691717674001	Hostería El Troje Hostroje Cía. Ltda.	HOSTERIA	PRIMERA
CASA REAL	0600446918001	Pumagualli Jácome Fanny Yolanda	HOTEL	PRIMERA
EL MOLINO	0600958128001	Didonato Yerovi Héctor	HOTEL	PRIMERA
MANSION SANTA ISABELLA	0691723224001	Neill Cox Ben Hedley	HOTEL	PRIMERA
BELLA CASONA	0602055303001	Carpio Herrera Jimmi Patricio	HOSTAL	PRIMERA

Fuente: (Ministerio de turismo)

2.2.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se guía bajo el paradigma positivista porque permite estudiar un problema real, proponiendo el mejoramiento de la gestión administrativa de las empresas analizadas. Esta investigación va dirigida principalmente a la administración, y a su vez pretende buscar establecer elementos para optimizar un sistema de control adecuado.

2.3.FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la realización de la presente investigación, se debe tomar en cuenta el aspecto legal en el que incluye las siguientes leyes:

(Ley de turismo, 2014)

Ley 97 Registro Oficial Suplemento 733 de 27-diciembre-2002

Última modificación: 29-diciembre-2014

Estado: Vigente

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

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (pág. 2)

(Reglamento General a la Ley de Turismo, 2014)

Decreto Ejecutivo 1186 Registro Oficial 244 de 05-ene.-2004

Última modificación: 22-ene.-2015

Estado: Vigente

Art. 2.- **Ámbito.** - Se encuentran sometidos a las disposiciones contenidas en este reglamento:

a. Las instituciones del Estado del régimen nacional dependiente del sector turístico y a nombre de ellas, sus autoridades y funcionarios (Ministerio de Turismo). (pág. 2)

Art. 43.- **Definición de las actividades de turismo.** - Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:

a) Alojamiento

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. (pág. 11)

(Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011)

Decreto Ejecutivo 3400 Registro Oficial 726 de 17-dic.-2002

Última modificación: 16-sep.-2011 Estado: Vigente

Art. 1.- Alojamiento. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías. - 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 de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten. (págs. 1-2)

Art. 8.- Hotel. - Es hotel todo establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas. - Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,
- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche. (pág. 3)

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas. - Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de un Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;

c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;

d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que

los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno. (págs. 4-5)

Art. 17.- Hostal. - Es hostel todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones. (pág. 7)

Art. 23.- Hostería. - Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. (pág. 8)

(Acontribut S.A, 2017) indica que:

Bajo el NIA 400, existen Diversos tipos de Riesgos que deben ser evaluados por el Auditor en el examen de los Estados financieros. Estos riesgos son:

- **Riesgo Inherente:** Es la posibilidad de que el saldo de una cuenta o una clase de transacciones por su propia naturaleza contenga errores de importancia relativa, individualmente o en conjunto.
- **Riesgo de Control:** Es la posibilidad de que el sistema de control interno de una compañía no prevenga o detecte, y corrija oportunamente, un error significativo.
- **Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría no detecten un error material o de importancia relativa.
- **Evaluaciones de riesgo y Control Interno**

Según la (NIA 400) numeral 8:

8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la

prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

a. “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.

b. “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

- Los procedimientos específicos de control incluyen:
 - Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.

- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Marco conceptual variable independiente

2.4.1.1.Control Interno

Definición de Control Interno

Según (Estupiñán Gaitan, 2015) manifiesta que:

El control interno son las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.

El control interno es definido en forma amplia, como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- Confiabilidad de la Información financiera y
- Acatamiento con las leyes y normas aplicables. (pág. 33)

(Paredes Soldevilla, 2014) manifiesta que “Control, según una de sus acepciones gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección. El propósito final

del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados”. (pág. 89)

El control interno en las empresas debe garantizar su operatividad, sustentada en un sistema eficaz;

(De la Peña Gutiérrez, 2011) expresa que el control interno debe asegurar:

- a La protección de los activos:
 - Física:
 - Los activos de la empresa están debidamente protegidos porque existen medidas de seguridad adecuadas.
 - Existen restricciones a su acceso.
 - Existe un procedimiento que garantiza su correcta utilización.
 - Económica:
 - Existe una adecuada cobertura de seguros.
 - Jurídica:
 - Los activos se encuentran inscritos en los correspondientes registros públicos (Registro de la Propiedad, de la Propiedad Intelectual, de Tráfico, etc.).
 - Contable:
 - Los movimientos de las cuentas que registran estos elementos deben estar expresamente autorizados.
 - Solo tienen acceso a los registros las personas autorizadas.
- b. La fidelidad e integridad de los registros contables.
- c. El logro de la eficacia operativa y el empleo económico de los recursos.
- d. El cumplimiento de las instrucciones emanadas de la dirección. (pág. 98)

Según (Santillana González, 2013) “El sistema de control interno (también identificado como controles internos) es aquel cuya estructura, actividades y procesos coadyuvan a

lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que puedan entorpecer el logro de los objetivos de la organización”. (pág. 12)

COSO

Según (Estupiñán Gaitan, 2015):

El COSO II ha desarrollado una estructura conceptual para la administración del riesgo empresarial denominada E.R.M. (sigla del inglés) para el entendimiento de la formulación y seguimiento de un proceso básico en la administración del riesgo como apoyo al buen gobierno corporativo y mejores medidas de control en una organización.

La gestión o administración de riesgo empresarial ERM es un proceso estructurado, consistente y continuo a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos, cuya definición formulada por el COSO II fue de:

“Es un proceso, efectuado por la Junta Directiva o el Consejo de Administración, la Alta Gerencia y otro personal de un ente económico, mediante la determinación de una estrategia diseñada para identificar los eventos potenciales que la pueden afectar y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de la cantidad de riesgo que un ente económico esté dispuesto a aceptar en la búsqueda de valor, para así proveer seguridad razonable en relación con el logro de sus objetivos”. (pág. 24)

(Rivera Fernández, 2015) en su artículo para la revista Vinculando, manifiesta que:

El control interno, en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa. Así mismo se ejecutan cada uno de estos componentes en una organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente.

Objetivos del Control Interno

Para (Paredes Soldevilla, 2014):

El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del SCI se debe orientar, de manera fundamental, al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control interno contable).
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo).
- Velar para que todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativo).
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (control interno contable).
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control interno administrativo).
- Garantizar que el SCI disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna (control interno administrativo).
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones (control interno administrativo). (págs. 91-92)

El control interno en los hoteles

De la misma manera que en todas las compañías, el control interno en una empresa hotelera es imprescindible para su correcto funcionamiento.

(Rivera, 2016) en su artículo manifiesta:

Un Sistema de Control Interno consta de todas las medidas que toma una organización con los siguientes objetivos:

- Proteger sus activos contra despilfarro, fraude o ineficiencia.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía.
- Evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.
- Permitir la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera.

Según (Paredes Soldevilla, 2014):

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.
(pág. 90)

Componentes del control interno

(Rivera Fernández, 2015) menciona que:

Las nuevas tendencias han enfocado sus esfuerzos en la aplicación de mejores prácticas empresariales, tomando como base, en materia de control interno, el marco integrado de control interno (COSO), este se encuentra compuesto por cinco componentes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Estos cinco componentes se encuentran interrelacionados y son una guía para la empresa acerca de cómo deben gestionar el negocio y estar integrados en el proceso de administración. Los componentes en una organización representan aquello necesario para lograr los objetivos estratégicos y operativos.

Ambiente de control

(Arens, Randal, & Beasley, 2007) definen que “El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización”. (pág. 275)

(Fonseca Luna, 2011) manifiesta que:

En el ambiente de control, es posible distinguir los factores estructurados de la organización: un esquema orgánico acompañado por la asignación de autoridad y responsabilidad; una efectiva segregación de funciones, comúnmente, reflejada en el sistema de autorización de las operaciones; en los manuales de funciones, y manuales de procedimientos operacionales; y, en las políticas y procedimientos para la administración del personal. (pág. 52)

Según (Estupiñán Gaitán, 2011) manifiesta que el ambiente de control:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. (pág. 27)

Evaluación de riesgos

(Arens, Randal, & Beasley, 2007) manifiestan que “La evaluación del riesgo para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados”. (pág. 277)

También expresan:

Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria, enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben de administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de operación cambian a un ritmo constante, la administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio. (pág. 277)

Tomando el concepto de (Fonseca Luna, 2011) que manifiesta:

La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso esencial en un sistema de control interno, por cuyo motivo, la organización tiene la obligación de examinar con mayor detalle los riesgos existentes en todos los niveles y adoptar las acciones para administrarlos. (pág. 80)

“La responsabilidad principal de evaluar el riesgo de fraude y la implementación de las actividades de prevención en la entidad, debería recaer en la gerencia”. (pág. 92)

Actividades de control

Según (Arens, Randal, & Beasley, 2007):

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. (pág. 278)

(Fonseca Luna, 2011) indica que “Las actividades de control deben ser evaluadas en el contexto de las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia, con el fin de afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante”. (pág. 106)

Sistemas de información y comunicación

(Arens, Randal, & Beasley, 2007) señalan que:

El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etcétera. (pág. 281)

Para (Fonseca Luna, 2011):

El componente Información y Comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de la información financiera que brinda el sistema de información de la organización es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas con efectividad de las operaciones. (pág. 107)

Supervisión y monitoreo

Según (Estupiñán Gaitán, 2011) el quinto componente del control interno es:

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.

Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige. (pág. 38)

(Arens, Randal, & Beasley, 2007) definen:

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.

La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

(Fonseca Luna, 2011) expresa que el monitoreo “Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control”. (pág. 115)

Además:

Al evaluar el control interno, el monitoreo permite a las personas reaccionar en forma rápida cuando se identifican controles débiles, controles insuficientes o controles innecesarios. Generalmente, el monitoreo está orientado a las evaluaciones continuas o las evaluaciones separadas para conocer si los otros componentes del control funcionan con efectividad. (pág. 115)

Evaluación del sistema de control interno

(Estupiñán Gaitán, 2011) señala que:

El control interno contempla una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del sistema se cumplirán. La implantación y el mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es responsabilidad de la administración del ente y el diseño del mismo ha de realizarse teniendo en cuenta los juicios de la administración en cuanto a la relación costo-beneficio de cada procedimiento de control. (pág. 157)

Además, expone los siguientes criterios:

- Considerar entre otros, los tipos de errores e irregularidades que pueden ocurrir.
- Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades.
- Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si han seguido satisfactoriamente.
- Evaluar la deficiencia, es decir, cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existentes. (págs. 157-158)

Métodos para evaluar el sistema de control interno

Según (Estupiñán Gaitán, 2011):

Existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Gráfico o diagramas de flujo.

Método de cuestionarios

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. (pág. 160)

Método narrativo o descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. (pág. 161)

Método gráfico o diagramas de flujo

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. (pág. 161)

Auditoría

(De la Peña Gutiérrez, 2011) dice que:

Auditoría es sinónimo de examinar, verificar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata. (pág. 5)

Auditoría interna

Según (Paredes Soldevilla, 2014):

La función de la auditoría interna podría conceptuarse como la evaluación independiente de operaciones financieras, administrativas y presupuestales, así como de gestión y sobre todo los controles internos, con el propósito de emitir un informe con sus comentarios, observaciones y recomendaciones. (pág. 24)

La auditoría interna constituye el control de los controles y cumple una invaluable función dentro de una empresa, siendo necesario siempre que se le garantice su independencia y reconozca su noble e importante misión por los ejecutivos de una entidad, propiciando un ambiente de control. (pág. 25)

(Santillana González, 2013) señala que:

La auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos, para ello se apoya en una metodología sistemática para

analizar los procesos de negocios y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización. (pág. 11)

Auditoría administrativa

(Franklin, 2007) explica que, “Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”. (pág. 11)

(Sotomayor González , 2015) concluye que:

Es importante considerar que no solo la evaluación de los componentes del control interno es un requerimiento de las NIA, sino que también nos permite como auditores de estados financieros, realizar un proceso de auditoría más eficiente (inversión de tiempos) donde se puedan enfocar los procedimientos de auditoría a las áreas críticas y con alto riesgo de incorrección material y, en su caso, minimizar o reducir la aplicación de procedimientos de auditoría en otras áreas menos críticas con bajo riesgo de auditoría, documentándose según las NIA.

Al mismo tiempo, esta evaluación del control interno nos permite obtener un conocimiento de las empresas e informar a la administración o a los responsables del gobierno corporativo, respecto a fallas o debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de nuestra auditoría; esto brindará un valor agregado al cliente al contratar nuestros servicios como auditores.

2.4.2. Marco conceptual variable dependiente

2.4.2.1.Toma de decisiones

Todas las personas, vivimos diariamente en una constante responsabilidad de decidir, tomamos decisiones personales, profesionales, familiares que afectan de una forma positiva o negativa nuestras vidas y el entorno en que nos desenvolvemos, desarrollamos habilidades y estrategias para no equivocarnos y es preciso obtener la mayor información confiable para tomar una decisión acertada.

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) dice que:

Toma de decisiones es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis. Algunas veces los gerentes consideran que la toma de decisiones es su principal tarea, pues constantemente deciden qué hacer, quién debe hacerlo y cuándo, dónde, e incluso, cómo se ha de hacer; sin embargo, la toma de decisiones es sólo un paso en el sistema de planeación.

Así, incluso cuando se actúa rápido y sin pensarlo mucho, o cuando una acción tiene influencia sólo unos minutos, la planeación está presente: es parte de la vida diaria de todos.

Raras veces puede juzgarse un curso de acción aislado, porque virtualmente cada decisión debe orientarse hacia otros planes. (pág. 152)

Habilidades para tomar decisiones

Según (Griffin & Van Fleet, 2016):

Los directores y/o gerentes eficaces también tienen destrezas muy buenas para tomar decisiones. Las habilidades para tomar decisiones se refieren a la capacidad del director para reconocer y definir correctamente los problemas y las oportunidades, así como, a continuación, para escoger un curso de acción

adecuado para resolver esos problemas y capitalizar esas oportunidades. Ningún director toma la decisión correcta en todas las ocasiones. Sin embargo, quienes son eficaces deciden bien la mayor parte de ellas. Cuando toman una mala decisión, por lo habitual reconocen enseguida su error y a continuación toman buenas decisiones para resarcir aquella de modo que el daño o el costo para la organización sean tan bajos como sea posible. Algunas habilidades para tomar decisiones son: conocer la perspectiva racional y la conductual para esta medida, el papel de la participación en ella y tener decisiones para contingencias y durante crisis. (págs. 11-12)

La contabilidad como un sistema de información

(Calleja Bernal, 2011) menciona que:

La información es, tal vez, uno de los factores más importantes en los negocios y en muchos otros campos de la actividad humana. Se dice, incluso, que quien tiene la información, tiene el poder.

Sin embargo, debe aclararse que, en el caso de la información contable, ésta existe para prestar un servicio a los usuarios y, en este sentido, debe estar orientada la ética por los contadores. Es lógico deducir, entonces, que la información que la contabilidad genera debe servir para la toma de decisiones. Es decir, los datos se han convertido en información, y el usuario entonces puede leerlos y, gracias al trabajo previo, apoyarse en ellos para *tomar decisiones*.

Podemos decir que los datos de carácter contable o financiero son muy abundantes e incluso diversos, ya que afectan todas las áreas de la empresa, y que la contabilidad cumple el propósito fundamental de procesarlos para convertirlos en información asequible a los usuarios a fin de que éstos puedan tomar las decisiones correspondientes. (págs. 5-6)

Sistemas de información contable

(De la Peña Gutiérrez, 2011) menciona que:

El papel asignado a la contabilidad desde la concepción de empresa planteada anteriormente es el de servir de vehículo de comunicación entre ésta y el entorno que la rodea, lo que supone que la información contable adquiera el carácter de bien público susceptible de ser tutelado por parte del Estado.

De esta manera, los accionistas utilizarán la información que suministra la contabilidad para controlar las decisiones de los directivos en ambientes de separación entre propiedad y gestión.

Los directivos a su vez utilizarán la información que suministran, tanto el sistema contable externo como interno, para tomar las decisiones que les permita gestionar las empresas, tarea para lo cual han sido contratados. (págs. 2-3)

Contabilidad Financiera

Según (Calleja Bernal, 2011):

La contabilidad financiera es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos. (pág. 14)

Para (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012):

La toma de decisiones consiste en seleccionar un curso de acción de entre varias alternativas: es el núcleo de la planeación. Los gerentes deben elegir sobre la base de la racionalidad limitada o ligada, es decir, a la luz de todo lo que pueden informarse sobre una situación, que puede no ser todo lo que deberían saber. (pág. 168)

La contabilidad administrativa y la contabilidad financiera

(Horngreen, Datar, & Rajan, 2012) dicen que:

La *contabilidad financiera* y la *contabilidad administrativa* tienen metas diferentes. Como muchos de ustedes saben, la *contabilidad financiera* se enfoca en el suministro de información a agentes externos, tales como inversionistas, instituciones gubernamentales, bancos y proveedores. Mide y registra las transacciones del negocio para proporcionar estados financieros elaborados con base en los principios de contabilidad generalmente aceptados y/o normas de información financiera (NIF).

La *contabilidad administrativa* mide, analiza y reporta información financiera y no financiera para ayudar a los gerentes a tomar decisiones encaminadas al logro de los objetivos de una organización. (págs. 3-4)

Toma de decisiones, planeación y control: el proceso de cinco pasos en la toma de decisiones

(Horngreen, Datar, & Rajan, 2012, págs. 9-10) señalan que:

Los gerentes utilizan este proceso de toma de decisiones de cinco pasos, cuando toman distintos tipos de decisiones.

1. Identificar el problema y las incertidumbres.
2. Obtener información.
3. Realizar predicciones acerca del futuro.
4. Tomar decisiones mediante la elección entre alternativas.
5. Implementar la decisión, evaluar el desempeño y aprender.

(Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012) manifiestan que:

Es importante para la gente y la compañía en su conjunto ser audaz y arriesgado (pero no imprudente). No queremos que la gente tema correr riesgos y cometer errores; creemos que, si la gente no comete errores, significa que no se arriesga lo suficiente. Con el tiempo, queremos que todo mundo desarrolle sus instintos para las *decisiones* de negocios; queremos que la gente desarrolle y mejore su capacidad de *toma de decisiones*. Alentamos a la gente a cometer errores siempre que aprendan de ellos. (pág. 29)

Según (Horngreen, Datar, & Rajan, 2012):

Indistintamente de si las decisiones sean significativas o de rutina, las personas deben seguir un proceso lógico y sencillo cuando las toman. Este proceso implica la recolección de información, la realización de predicciones, la selección de una alternativa, la actuación respecto de dicha alternativa y la evaluación de los resultados. Asimismo, incluye el hecho de decidir qué costos y beneficios brinda cada alternativa. (pág. 390)

Toma de decisiones centralizadas

Según (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012):

En una estructura organizacional sumamente centralizada, los administradores retienen la autoridad de casi todas las decisiones estratégicas y operativas, y controlan estrechamente a jefes de unidades de negocios, jefes de departamento y administradores de unidades operativas clave.

Además, para trabajar bien, la toma de decisiones centralizada requiere que los administradores recopilen y procesen la información relevante para la decisión, cuando los conocimientos relevantes residen en niveles organizacionales inferiores (o son demasiado técnicos, detallados o difíciles de expresar), cuesta trabajo y tiempo reunir los hechos y los matices ante el alto ejecutivo que no se encuentra cerca de la escena de la acción, no se puede comunicar fácilmente lo que ocurre con la situación, por lo que la toma de decisiones centralizada es impráctica. Cuanto más grande sea la compañía y más dispersas sus operaciones, mayor autoridad de toma de decisiones debe delegarse a los administradores más cercanos a la acción. (págs. 346-347)

Toma de decisiones descentralizadas

En una organización sumamente descentralizada, la autoridad de la toma de decisiones desciende al nivel organizacional más bajo capaz de tomar decisiones oportunas, informadas y competentes. El objetivo es dejar la autoridad adecuada de la toma de decisiones en manos de las personas más cercanas y familiarizadas con la situación y entrenarlas para que ponderen los factores y ejerzan un criterio adecuado. La toma de decisiones descentralizada

significa, por ejemplo, que a los empleados con contacto con los clientes se les faculte para hacer lo necesario para complacerlos. (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012, pág. 348)

Toma de decisiones en condiciones de certidumbre, incertidumbre y riesgo

De acuerdo con (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012):

Casi todas las decisiones se toman en un ambiente de incertidumbre; sin embargo, su grado variará entre la certidumbre relativa y la gran incertidumbre. Tomar decisiones supone ciertos riesgos. En una situación con certidumbre, las personas están razonablemente seguras de lo que ocurrirá cuando tomen una decisión; asimismo, la información está disponible y se considera confiable, además de que se conocen las relaciones de causa y efecto que le subyacen. (pág. 162)

En cambio, en una situación de incertidumbre las personas sólo tienen una escasa base de datos, no saben si los datos son confiables y están inseguros sobre si la situación puede cambiar o no, además de que no pueden evaluar las interacciones de sus diferentes variables; por ejemplo, una compañía que decide extender su operación a un país que no le es familiar, sabe, por tanto, muy poco sobre la cultura, leyes, ambiente económico y política de éste, más incertidumbre tendrá aún respecto a uno cuya situación política sea tan volátil que incluso los expertos no puedan anticipar un posible cambio de gobierno.

En una situación con riesgos la información real puede existir, aunque incompleta. Para mejorar la toma de decisiones podemos estimar la probabilidad objetiva de un resultado al usar, por ejemplo, modelos matemáticos, y es posible utilizar la probabilidad subjetiva basada en el juicio y la experiencia. (pág. 163)

GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS
SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES
INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

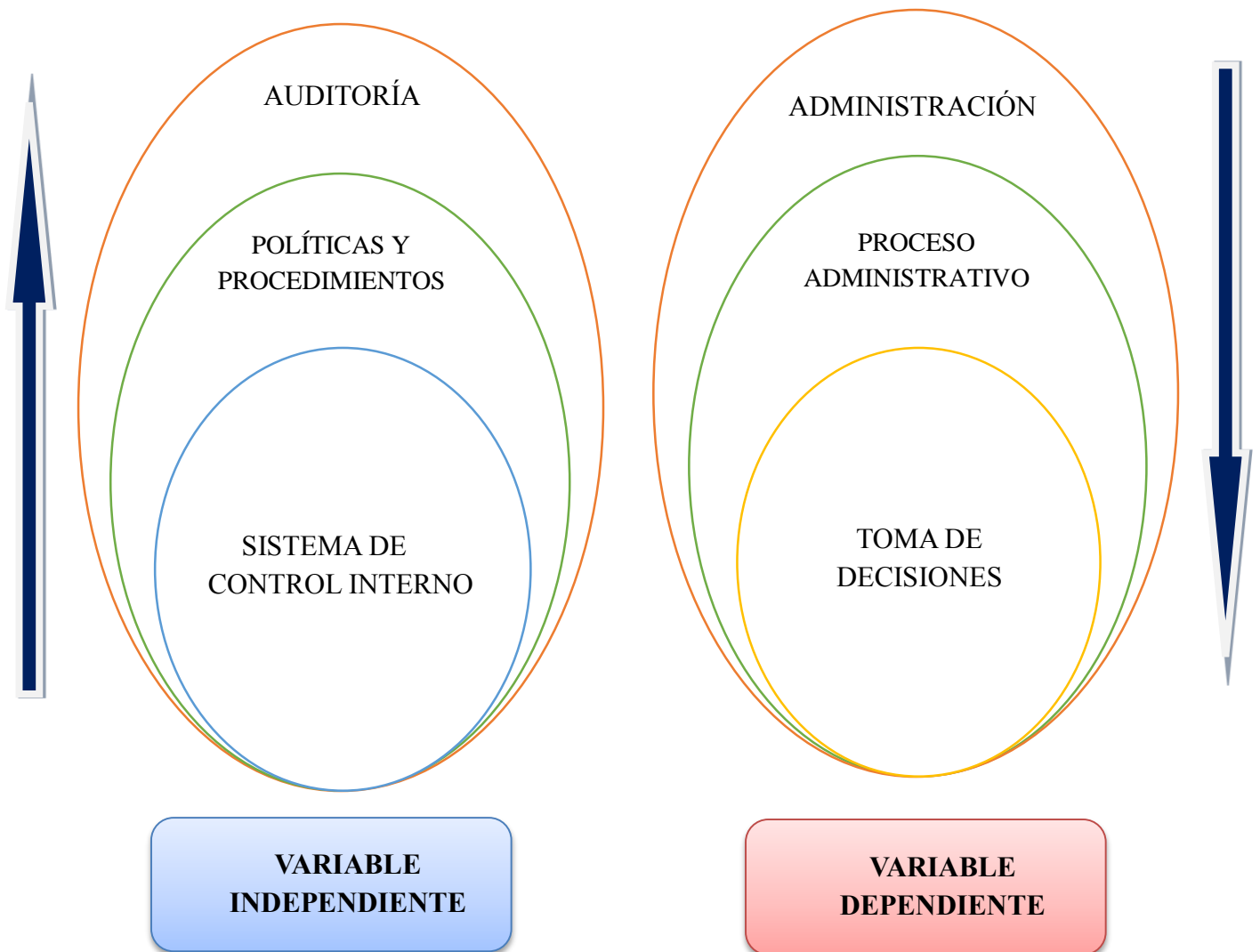


Gráfico 4. Super-ordinación Conceptual
Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

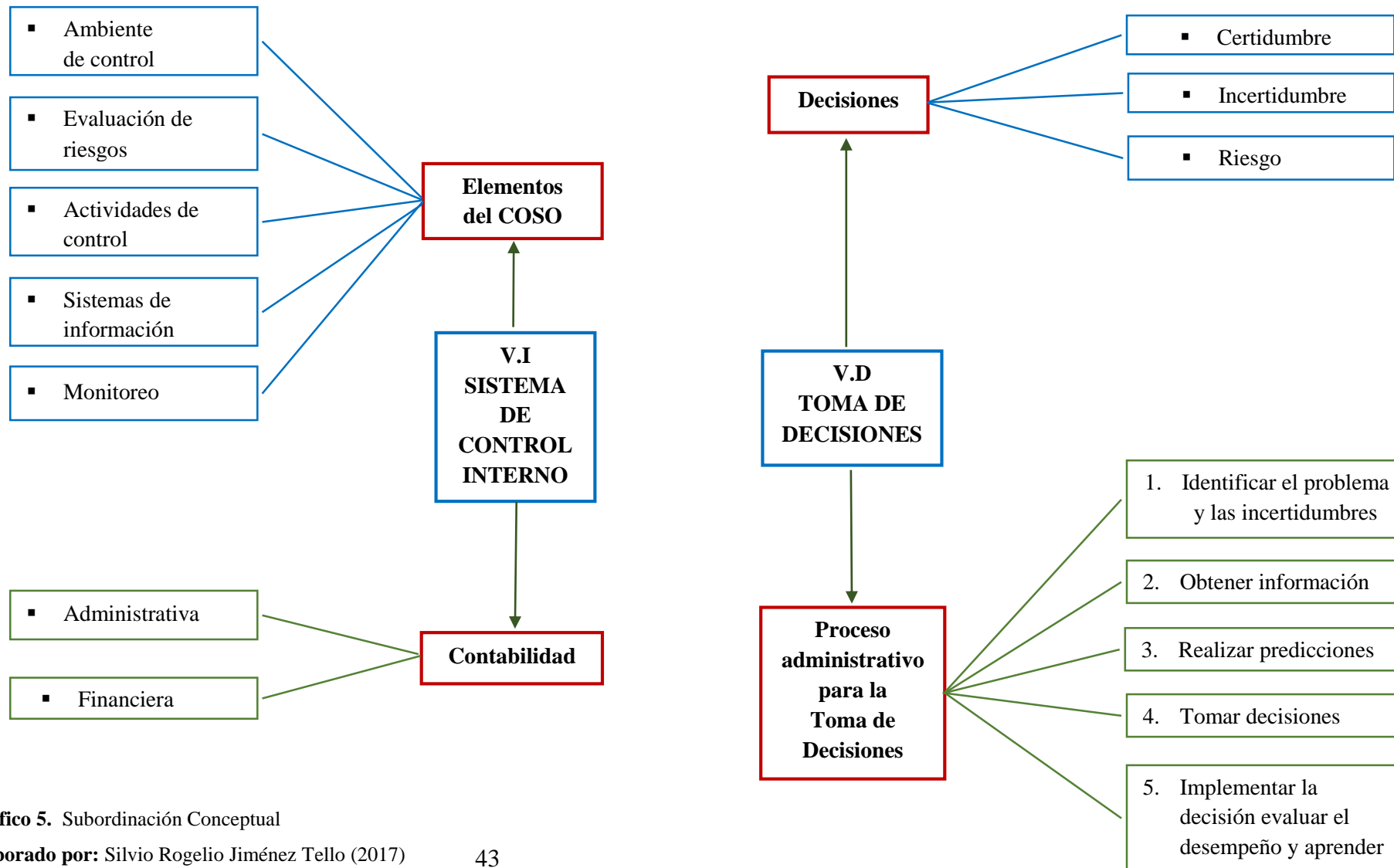


Gráfico 5. Subordinación Conceptual

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

2.5.HIPOTESIS

La ineficiente aplicación de un sistema de control interno adecuado afecta la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba.

2.6.SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Toma de Decisiones

Unidad de observación: Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría.

Términos de relación: La, afecta, de, en

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Para (Hernández , Fernández , & Baptista, 2010)

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.

Enfoque cuantitativo. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (pág. 4)

Enfoque cualitativo. Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más

importantes, y después, para refinarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada estudio en particular. (pág. 7)

3.2.MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

(Arias , 2012) define:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (pág. 31)

(Labrador, Herrera, & Arellano, 2012) señalan que:

El investigador, extrae los datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos (cuestionarios, entrevistas, observación científica) a fin de alcanzar los objetivos planteados en su investigación.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según (Arias , 2012):

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (pág. 27)

3.3.NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

(Hernández M. , 2012) define que:

Nivel de investigación: se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio.

Tipo de investigación: permite darle la dimensión al nivel de acuerdo a los objetivos establecidos, el tipo de investigación determina la manera de cómo el investigador abordara el evento de estudio, de acuerdo a las técnicas, métodos, instrumentos y procedimientos propios de cada uno.

3.3.1. Investigación Exploratoria

Según (Hernández , Fernández , & Baptista, 2010):

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Valor

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (pág. 79)

3.3.2. Investigación Descriptiva

(Hernández , Fernández , & Baptista, 2010) dicen que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Valor

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (pág. 80)

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según (Gorgas, Cardiel, & Zamorano, 2011):

Se denomina población al conjunto completo de elementos, con alguna característica común, que es el objeto de nuestro estudio. Esta definición incluye, por ejemplo, a todos los sucesos en que podría concretarse un fenómeno o experimento cualesquiera. Una población puede ser finita o infinita. (pág. 11)

Tomando como referencia el concepto de (Levine, Krehbiel, & Berenson, 2014) “Una población consta de todos los objetos o individuos sobre los que usted desea obtener conclusiones”. (pág. 7)

Para (Véliz Capuñay, 2011):

Población, es una unidad de análisis y variable son conceptos en los que se basan las técnicas estadísticas para el análisis de datos. Si se estudia la opinión que tienen los ciudadanos de un país respecto de una ley recién promulgada, la población estará formada por todos los ciudadanos del país. Cada uno de los

ciudadanos es una unidad de análisis, y la variable está relacionada con la opinión acerca de la ley.

Se llama población o universo a cualquier conjunto de elementos de los que se desea obtener información. Una población no necesariamente está formada por personas, y en ella pueden definirse una o más variables.

A cada elemento de la población se le denomina unidad estadística o unidad experimental. Dependiendo del número de sus elementos, una población puede ser finita o infinita. (pág. 6)

La población considerada para el presente trabajo está conformada por:

- 4 Hoteles
- 4 Hostales
- 4 Hosterías

Tabla 2. *Empresas de alojamiento de primera categoría*

Nº	EMPRESA	SUBACTIVIDAD	DIRECCIÓN
1	Mansión Santa Isabella	Hotel	Velóz 28-48 y Magdalena Dávalos
2	El Molino	Hotel	Duchicela 42-13 y Av. Unidad Nacional
3	Chimborazo Internacional	Hotel	Los Nogales y argentinos
4	Casa Real	Hotel	Av. Antonio J de Sucre. Km 11/2 vía a Guano
5	Mashany	Hostal	Veloz 41-73 y Diego Donoso
6	Rincón Alemán	Hostal	Remigio Romero Mz H Cdla. Los Arupos
7	Bella Casona	Hostal	Duchicela 19-53 y Monterrey
8	Camino Real	Hostal	Av. La Prensa s/n y José M Banderas
9	Bambu	Hostería	Av. Maldonado y Saint A Montrond
10	El Troje	Hostería	Km 4 Vía Chambo
11	El Toril	Hostería	Km 1 Vía Penipe - Baños
12	Abraspungo	Hostería	Vía Guano Km 3 ½ Sector Las Abras

Fuente: Ministerio de Turismo

Elaborador por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2016)

3.4.2. Muestra

La muestra que se tomó para el proyecto fue del total de la población, por considerarse idónea y factible para nuestro propósito.

Según (Hernández , Fernández , & Baptista, 2010) “para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población”. (pág. 173)

3.4.3. Selección de la muestra:

(Levine, Krehbiel, & Berenson, 2014) señalan que “una muestra es una parte que se selecciona de una población para someterla a análisis”. (pág. 8)

Para (Véliz Capuñay, 2011):

Las muestras interesantes de la población, desde el punto de vista estadístico, son aquellas cuyos elementos tuvieron igual posibilidad de ser elegidos. Estos subconjuntos se llaman muestras aleatorias.

Muchos estudios estadísticos relativos a una población comienzan con la elección de una muestra mediante procesos de muestreo; luego se describen y se resumen los datos recogidos (estadística descriptiva). Posteriormente, los resultados obtenidos de la muestra se generalizan a toda la población (estadística inferencial). (pág. 6)

Tabla 3. Marco Muestral

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	OBSERVACIÓN
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
n-1	10 - 1	
n	9	

Elaborador por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2016)

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

(Pinto, Flores, & Córdova, 2011) manifiestan:

La operacionalización es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto, su función básica es precisar al máximo el significado que se le otorga a una variable en un determinado estudio, también debemos entender el proceso como una forma de explicar cómo se miden las variables que se han seleccionado.

Las variables deben ser descompuestas en dimensiones y estas a su vez traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición.

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente: Control interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>Importante herramienta que facilita a la gerencia, controlar que los procedimientos y políticas de la empresa se apliquen conforme lo establecido; con la finalidad de obtener información confiable para poder realizar una eficiente y eficaz toma de decisiones.</p>	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional 	¿La estructura organizacional de la empresa es la adecuada?	Encuesta Anexo 1
	Evaluación del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos de cumplimiento 	¿Existe un código de ética en la empresa? ¿La empresa dispone de objetivos organizacionales?	Encuesta Anexo 1
	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y procedimientos 	¿Se dispone de un manual de procedimientos de control interno? ¿Cómo beneficia el control interno en el cumplimiento de los procedimientos?	Encuesta Anexo 1
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Canales de comunicación 	¿Existe una óptima comunicación entre los departamentos de la compañía?	Encuesta Anexo 1
	Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad en el control 	¿Se han realizado procedimientos de supervisión?	Encuesta Anexo 1

TABLA 4. Operacionalización de la variable independiente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente: La Toma de Decisiones

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TOMA DE DECISIONES</p> <p>Es un proceso de gran responsabilidad que tienen los administradores de una empresa, que luego de un profundo análisis, tienen que decidir entre varias alternativas; para esto necesitan contar con información confiable y veraz que permita una toma de decisiones acertada en beneficio de la compañía.</p>	<p>Información confiable, actualizada, relevante y veraz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Base fundamental para la toma de decisiones 	<p>¿Considera Ud. que tener suficiente información confiable, ayuda en la toma de decisiones?</p>	<p>Encuesta Anexo 1</p>
	<p>Toma de decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información utilizada para la toma de decisiones 	<p>¿Utiliza toda la información que está a su alcance para tomar decisiones?</p>	<p>Encuesta Anexo 1</p>

TABLA 5. Operacionalización de la variable dependiente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

3.6.DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.6.1. Plan para la recolección de información

Para (Bernal, 2010):

Un aspecto muy importante en el proceso de una investigación tiene relación con la obtención de la información, pues de ello dependen la confiabilidad y validez del estudio. Obtener información confiable y válida requiere cuidado y dedicación.

Esta etapa de recolección de información en investigación se conoce también como trabajo de campo.

Estos datos o información que va a recolectarse son el medio a través del cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación.

Los datos, entonces, deben ser confiables, es decir, deben ser pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección. (pág. 191)

Tabla 6. *Procedimiento de recolección de información*

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para evaluar el control interno existente en las diferentes empresas de alojamiento.
¿De qué personas u objeto?	Hoteles, hostales y hosterías de primera categoría.
¿Sobre qué aspectos?	Sistema de control interno. Políticas y procedimientos aplicados para las diferentes actividades
¿Quién o quiénes?	Rogelio Jiménez Tello
¿A quiénes?	Personal de la empresa
¿Cuándo?	Agosto de 2016
¿Dónde?	Riobamba
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Cómo?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2016)

El cuestionario

(Hernández , Fernández , & Baptista, 2010, págs. 217-218) definen:

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

¿Qué tipos de preguntas se pueden hacer?

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Preguntas cerradas. - Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas.

Ejemplo:

¿Estudia usted actualmente?

Sí

No

Si usted tuviera elección, ¿preferiría que su salario fuera de acuerdo con su productividad en el trabajo?

Definitivamente sí _____

Probablemente sí _____

No estoy seguro _____

Probablemente no _____

Definitivamente no _____

Preguntas abiertas. En cambio, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población. (pág. 221)

Ejemplo:

¿Por qué asiste a psicoterapia?

¿Qué opina de las medidas de apoyo a la población que adoptó el gobierno para disminuir el impacto del último terremoto ocurrido el 20 de noviembre?

3.7.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

(Levin & Rubin, 2010) definen:

Los datos no necesariamente son información; tener más datos no necesariamente produce mejores decisiones. La meta es resumir y presentar los datos de manera útil para apoyar la toma de decisiones efectiva y ágil. La razón por la que los datos deben organizarse es ver si existe un patrón en ellos, patrones como el valor más grande y el más pequeño, o el valor alrededor del cual parecen agruparse.

Si los datos provienen de una muestra, se suponen representativos de la población de la que se tomaron. Todos los buenos estadísticos (y usuarios de datos) reconocen que usar datos sesgados o incompletos no conduce a las mejores decisiones. (pág. 12)

Tabla 7 *Título con idea principal de pregunta*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	76,9
No	6	23,1
Total	10	100

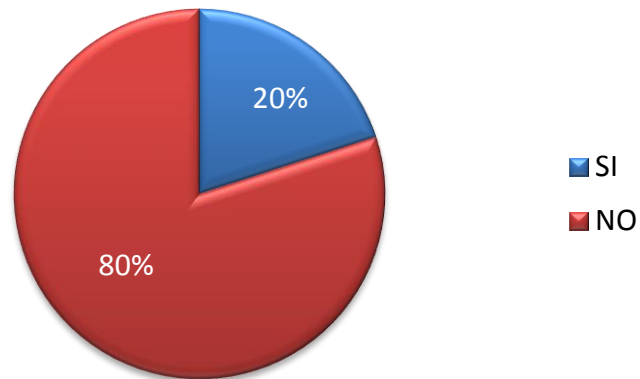
Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2016)

Representaciones gráficas de resultados

Gráfico 6 *Título con idea principal de la pregunta*

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2016)

ANÁLISIS

El 80% de las personas encuestadas manifiestan que en la empresa no se aplica ningún sistema de control interno, mientras que el 20% opina lo contrario.

3.7.1. Plan de análisis e interpretación de resultados

Comprobación de hipótesis

Según (Véliz Capuñay, 2011):

Una prueba de hipótesis se basa en el resultado obtenido de una muestra aleatoria, y su objetivo es probar si este resultado es significativamente diferente o no de lo que se afirma acerca de un parámetro de una población. Si se puede probar que la diferencia observada se debe al carácter aleatorio de la

muestra, diremos que la diferencia no es significativa y que la conjetura no debe ser rechazada; si la diferencia observada no se debe a la aleatoriedad de la muestra, se dirá que la diferencia observada es significativa y la conjetura deberá ser rechazada. (pág. 258)

El modelo estadístico que se aplicará para el desarrollo de la investigación es el método T – student, porque la muestra a investigarse es menor a 30 datos y la población es normal.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS

Una vez realizadas las encuestas en los hoteles, hostales y hosterías de primera categoría en la ciudad de Riobamba, se procede a procesar los datos y obtener información, la misma que será analizada.

Para ejecutar la tabulación de los datos y los cálculos, se utilizará una hoja de Excel, que nos servirá para elaborar tablas y gráficos estadísticos, además de aplicar fórmulas; de esta manera, explicar de forma sencilla al análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Luego en Excel realizo la comprobación de la hipótesis a través de la prueba conocida como t-student, que es fácil de usar y afirma la relación existente, tanto la variable independiente como la dependiente.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

(Martínez Bencardino, 2012) menciona que:

“En este proceso se deben considerar la elaboración de distribuciones o tablas de frecuencias obtenidas a través de una sistematización de la información para poder ser presentada en forma de cuadros y gráficos”. (pág. 30)

Al aplicar las encuestas a las diferentes empresas de alojamiento, se obtuvieron los siguientes resultados.

GERENTES Y ADMINISTRADORES DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

1. ¿La empresa dispone de un organigrama estructural?

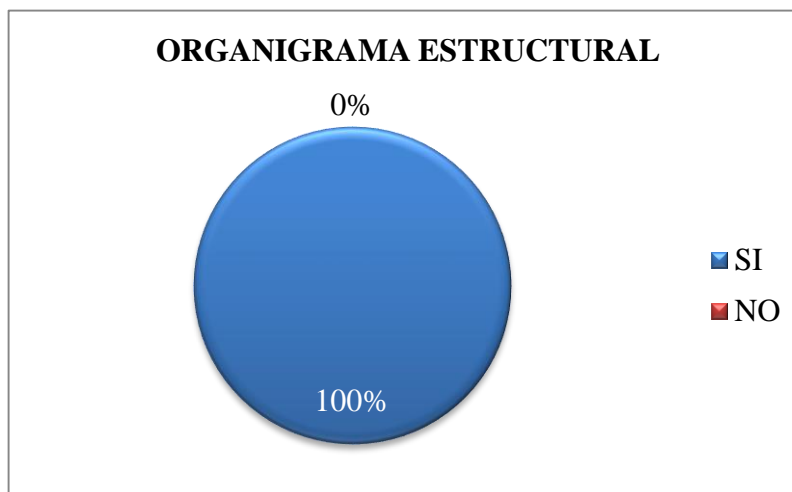
Tabla 8. Organigrama estructural

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 7. Organigrama estructural



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 100% de las personas encuestadas, tiene conocimiento de que su empresa dispone de un organigrama estructural.

Interpretación: En las empresas grandes, la relevancia que se da a un organigrama es alta, lo que permite una funcionabilidad idónea de la compañía.

2. ¿Existe un departamento en la empresa, donde es más difícil el control interno?

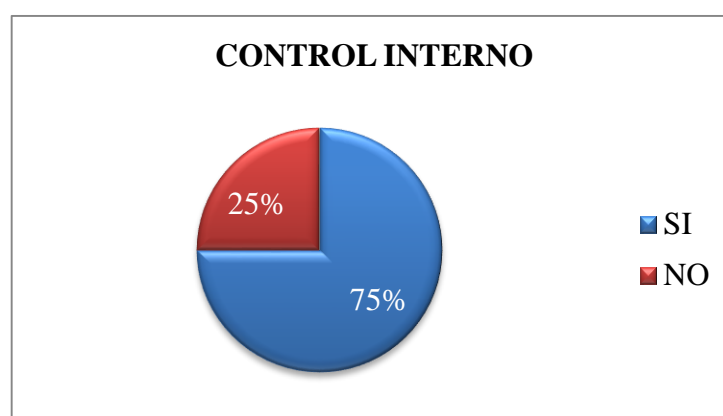
TABLA 9. Control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 8. Control Interno



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: Nueve de las personas encuestadas asegura que, si tienen en la empresa un departamento, que es más difícil de controlar, mismos que equivalen a un 75%, tres de ellos, dicen que no existe ningún departamento que no se realice el control óptimamente, representando un 25%.

Interpretación: De acuerdo con los encuestados, la mayoría conocen que un departamento de la empresa es más difícil de llevar un control interno, por esta razón, la implementación de un manual de control interno sería de vital importancia para la empresa.

3. ¿La estructura organizacional de la empresa es la adecuada?

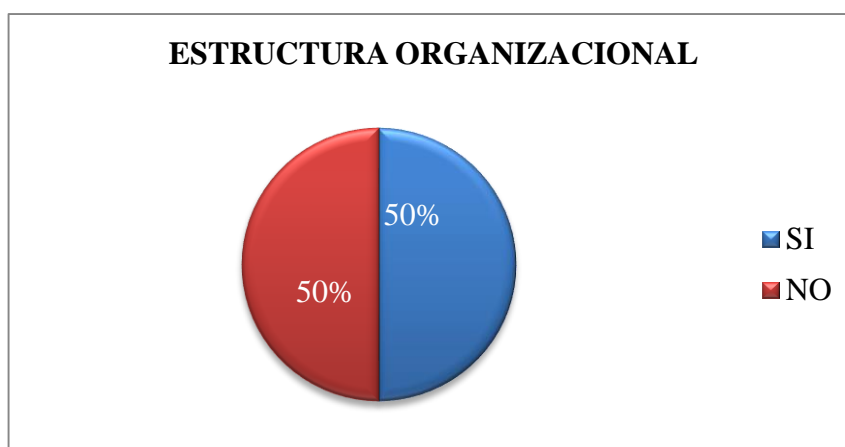
Tabla 10. *Estructura organizacional*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	6	50%
NO	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 9. *Estructura organizacional*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 50% de las personas encuestadas considera que su estructura organizacional es la adecuada, y el 50% manifiesta que debería mejorar.

Interpretación: Del total de las empresas, la mitad de ellas no tiene una estructura organizacional acorde al tipo de empresa o actividad económica, restando de esta manera eficiencia en su operatividad.

4. ¿Se dispone de un manual de procedimientos de control interno?

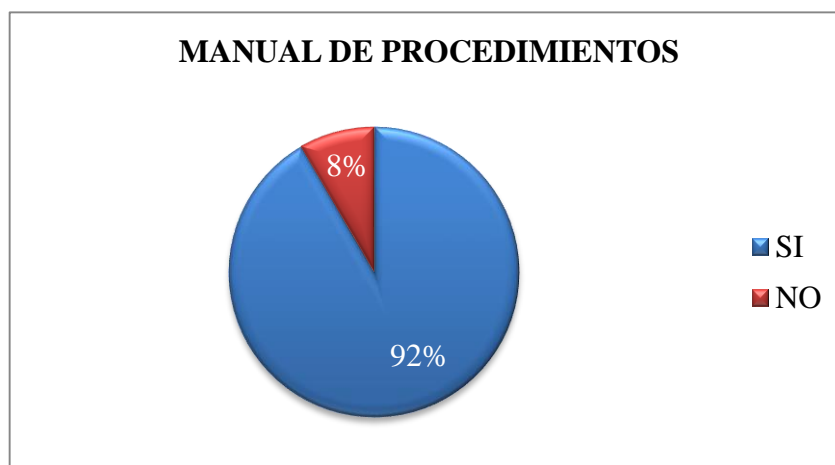
Tabla 11. *Manual de procedimientos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 10. *Manual de procedimientos*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 92% de encuestados manifiestan que trabajan con un manual de procedimientos de control, mientras que para el 8% no lo tienen.

Interpretación: La utilización de un manual de procedimientos de control interno permite administrar la empresa de una manera eficiente y resuelve inconvenientes en los diferentes departamentos.

5. ¿Existe una óptima comunicación entre los departamentos de la compañía?

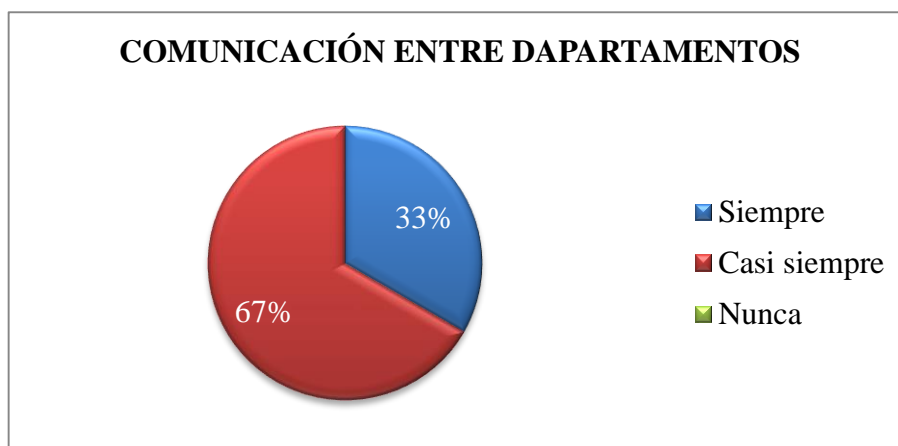
Tabla 12. *Comunicación entre departamentos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	4	33%
Casi siempre	8	67%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 11. *Comunicación entre departamentos*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 33% manifiesta que la comunicación entre departamentos es óptima, mientras que el 67% de las personas encuestadas indican que casi siempre existe comunicación entre departamentos

Interpretación: Los resultados indican, que la comunicación entre departamentos es bastante eficiente, creando un entorno adecuado para un desenvolvimiento idóneo de quienes laboran en la empresa.

6. ¿Existen procedimientos para la contratación del personal?

Tabla 13. *Contratación de personal*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 12. *Contratación de personal*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 100% de las personas encuestadas dicen que si utilizan procedimientos para la selección del personal.

Interpretación: Los procedimientos para la contratación de personal son de alta relevancia, no solamente porque permite seleccionar profesionales capacitados, sino también porque se previene futuros inconvenientes con el personal contratado.

7. ¿Cree usted que es, importante que el personal participe en las decisiones que se tomen en la empresa?

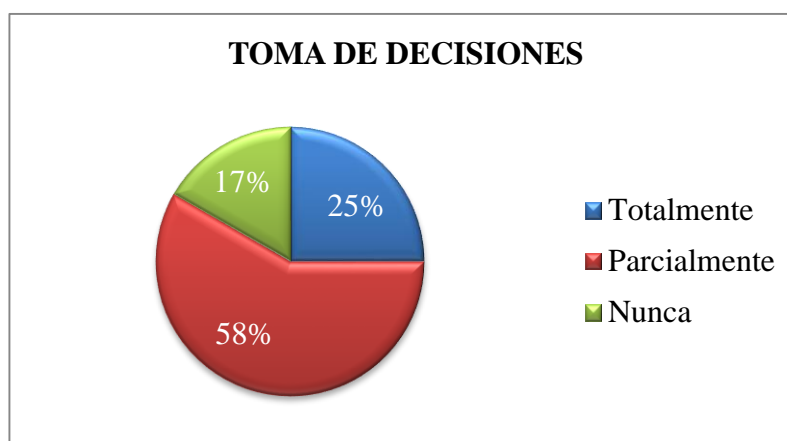
Tabla 14. *Toma de decisiones*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente	3	25%
Parcialmente	7	58%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 13. *Toma de decisiones*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: De las personas encuestadas el 58% dice que el personal debe participar en las decisiones de la empresa de una manera parcial, el 25% opina que pueden ser incluidos en la toma de decisiones en una forma total y el 17% manifiesta que nunca tendrían que participar.

Interpretación: Se puede determinar que el personal de una empresa puede participar en las decisiones que esta tome, de forma parcial, en temas que no comprometan financieramente a la compañía, solamente en aspectos de menor relevancia.

8. ¿Cree que es necesaria la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables y administrativos de la empresa?

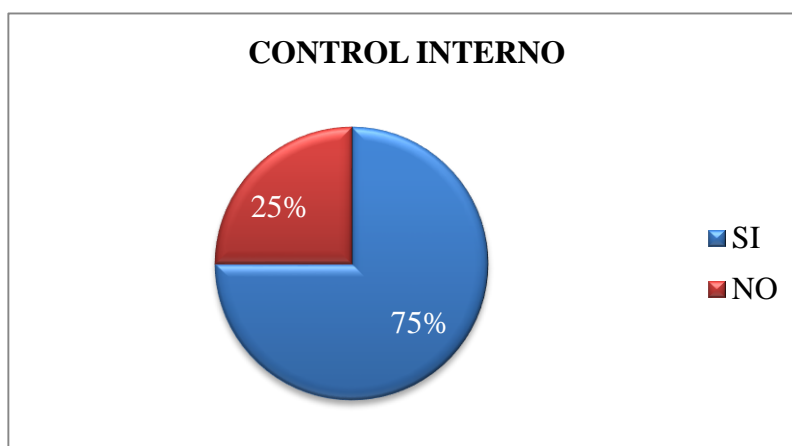
Tabla 15. Control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 14. Control interno



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 75% considera que los procedimientos para la ejecución del control interno son de suma importancia, y el 25% expresa que no es necesaria tal implementación.

Interpretación: Los procedimientos de control interno es muy utilizado como herramienta de eficiencia, para el mejoramiento del desempeño de los departamentos contable y administrativo.

9. ¿Existe una óptima segregación de funciones en el personal?

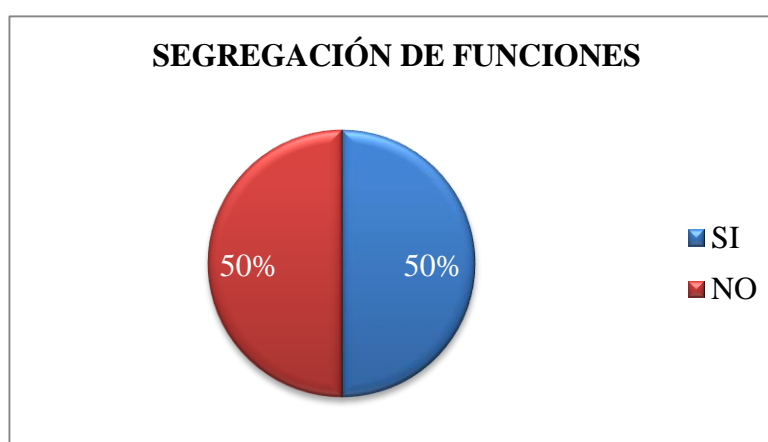
Tabla 16. *Segregación de funciones*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	6	50%
NO	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 15. *Segregación de funciones*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: De todas las personas encuestadas, el 50% piensa, que la segregación de funciones es óptima, mientras que el otro 50% dice que no es adecuada para la empresa.

Interpretación: Las funciones asignadas al personal debe ser específica, acorde a la selección como talento humano, cada persona debe aceptar y sentirse satisfecho con las funciones encomendadas, así se evita un desagradable ambiente de trabajo.

10. ¿Considera que es necesario tomar decisiones basándose en la información contable?

Tabla 17. *Información contable*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 16. *Información contable*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que es relevante basarse en la información contable para tomar decisiones.

Interpretación: La información contable es de vital importancia, a la hora de la toma de decisiones, siempre que ésta sea confiable y verificada.

11. ¿Cree que es necesaria la utilización de información financiera para la toma de decisiones?

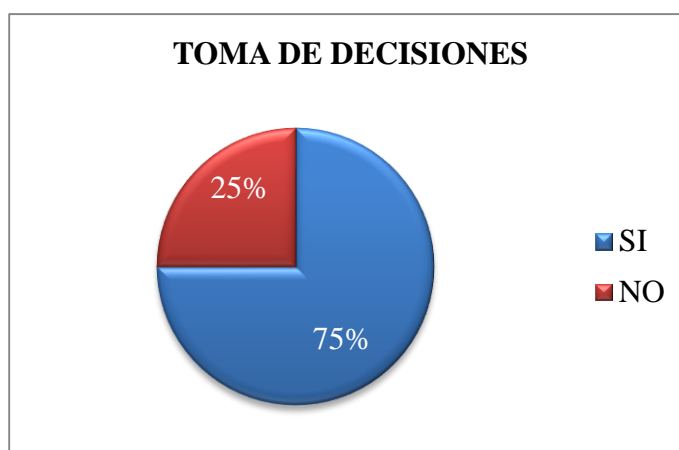
Tabla 18. *Toma de decisiones*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 17. *Toma de decisiones*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 75% de los encuestados dicen que, si es necesario tomar en cuenta la información financiera para la toma de decisiones, mientras que el 25% respondieron que no es necesario.

Interpretación: La información financiera es imprescindible y relevante antes de tomar cualquier decisión, debe ser tomada en cuenta en las juntas directivas para llegar a tomar decisiones inteligentes.

12. ¿Utiliza toda la información que está a su alcance para tomar decisiones?

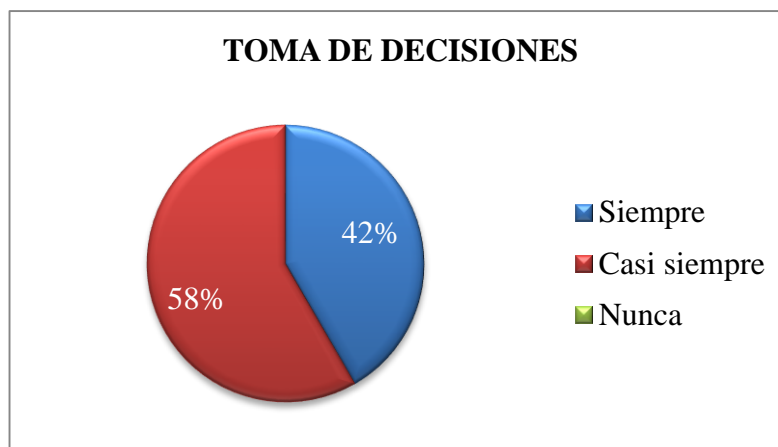
Tabla 19. *Toma de decisiones*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	5	42%
Casi siempre	7	58%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 18. *Toma de decisiones*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 58% casi siempre utiliza toda la información a su alcance para tomar decisiones, y el 42% siempre la utiliza.

Interpretación: No toda la información que llegue a manos de los directivos de una empresa puede ser tomada en cuenta, solamente aquella que haya sido verificada y sea confiable, no se puede dar importancia a datos de fuentes no probadas.

PERSONAL OPERATIVO DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

1. ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?

Tabla 20. *Objetivos de la empresa*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuesta.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 19. *Objetivos de la empresa*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: Del total de personas encuestadas el 92% conoce la misión, visión y objetivos de la empresa, y 20% restante desconoce.

Interpretación: El talento humano debe conocer la empresa donde trabaja, sus proyecciones, objetivos misión y misión.

2. ¿Conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades?

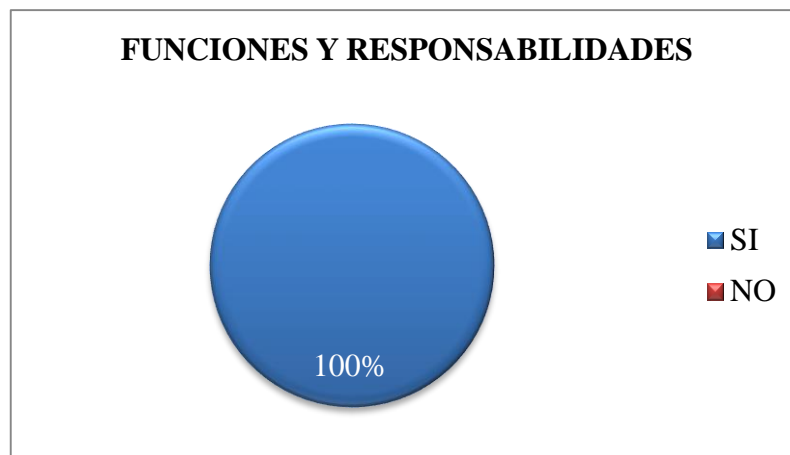
Tabla 21. *Funciones y responsabilidades*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 20. *Funciones y responsabilidades*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 100% de las personas encuestadas conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa.

Interpretación: El personal en su totalidad, tienen muy claras, cuáles son sus funciones y responsabilidades, lo que permite una operatividad de la empresa óptima, contribuyendo a alcanzar los objetivos empresariales.

3. ¿Existe el apoyo de todos los departamentos para realizar en conjunto acciones orientadas a incrementar el control y minimizar el riesgo?

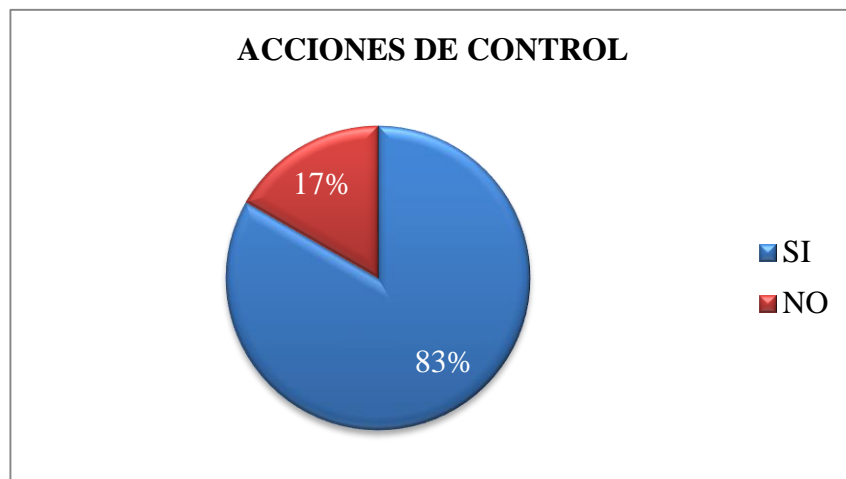
Tabla 22. *Acciones de control*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 21. *Acciones de control*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 83% dicen que si existe el apoyo entre departamentos para realizar en conjunto acciones orientadas a incrementar el control y minimizar el riesgo, y el 17% restante manifiesta que no existe apoyo.

Interpretación: En una empresa, es importante que el apoyo entre los diferentes departamentos sea idóneo, todos conforman la compañía y se complementan entre ellos.

4. ¿Disponen de manuales de procedimientos adecuados para las actividades que se desarrollan?

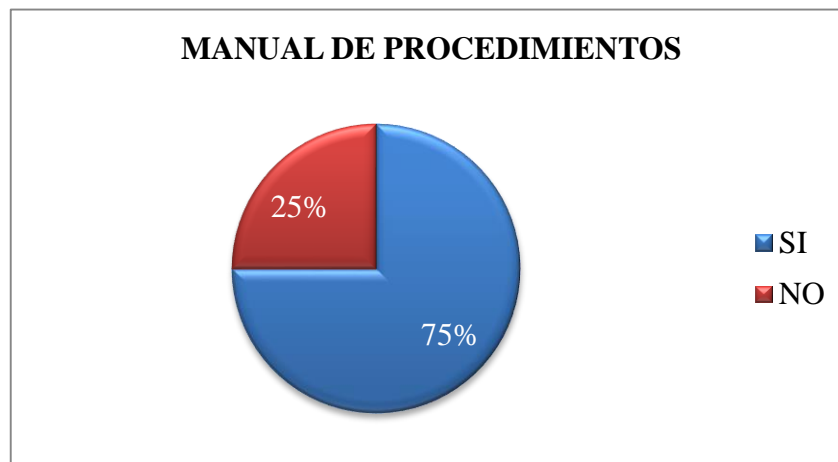
Tabla 23. *Manual de procedimientos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 22. *Manual de procedimientos*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 75% indican que, si disponen de manuales de procedimientos adecuados para realizar las diferentes actividades, el 25% dicen que los manuales con los que cuentan, tienen que ser mejorados.

Interpretación: Los manuales de procedimientos para realizar actividades, facilita y mejora su realización, tienen que ser implementados en todas las áreas y si requiere de cambios o actualizaciones, se las tiene que hacer.

5. ¿Son controlados de forma oportuna los inconvenientes que se generan en el desarrollo de las operaciones?

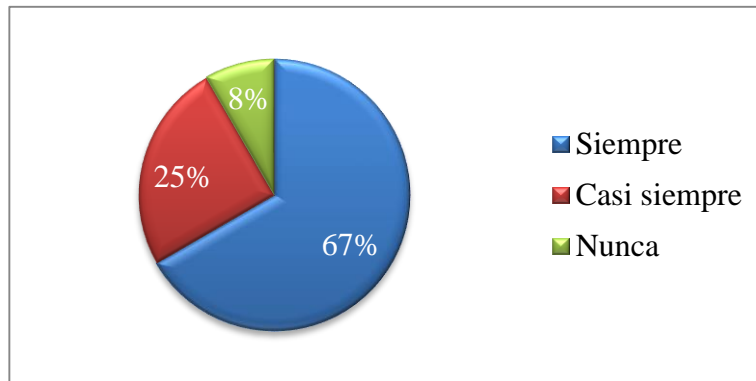
Tabla 24. *Desarrollo de operaciones*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	8	67%
Casi siempre	3	25%
Nunca	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 23. *Desarrollo de operaciones*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: De las personas encuestadas, 8 manifiestan que los inconvenientes siempre son controlados, lo que representa el 67%, 3 personas encuestadas dijeron que casi siempre son controlados, representando el 25% y 1 personas encuestadas, es decir el 8% indican que nunca son controlados.

Interpretación: Los inconvenientes que se generan en el desarrollo de las operaciones, deben ser controladas a tiempo, sin subestimar la importancia de ellos, se tiene que dar una solución a todos los que se presenten.

6. ¿Existe un código de ética en la empresa?

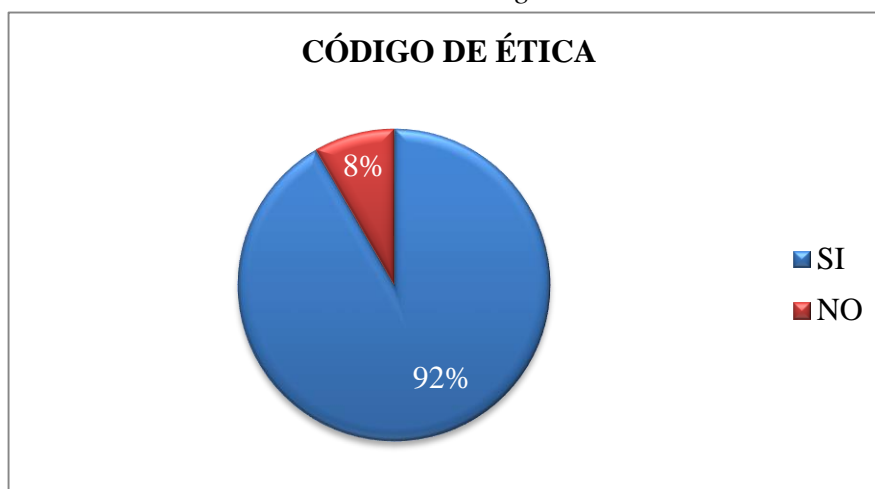
Tabla 25. *Código de ética*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 24. *Código de ética*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 92% de las encuestas indican que, si tienen un código de ética en la empresa, mientras que el 8% restante dicen que no utilizan un código de ética.

Interpretación: Es necesario que un código de ética sea implementado en todas las empresas sin importar su tamaño o actividad que realice, porque se puede fijar y regular normas de comportamiento, resaltar valores como la honestidad y la justicia y de esta forma mejorar el entorno laboral en la institución.

7. ¿La empresa dispone de objetivos organizacionales?

Tabla 26. *Objetivos organizacionales*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 25. *Objetivos organizacionales*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 92% tiene conocimiento de los objetivos organizacionales de la empresa y el 8% desconoce del tema.

Interpretación: El talento humano de una empresa debe conocer hacia donde se dirige la compañía, cuáles son sus metas, si se puede llegar a cumplirlas, para que se adquiera un compromiso personal de apoyo, más allá de sus responsabilidades.

8. ¿Se emiten informes operativos para la gerencia?

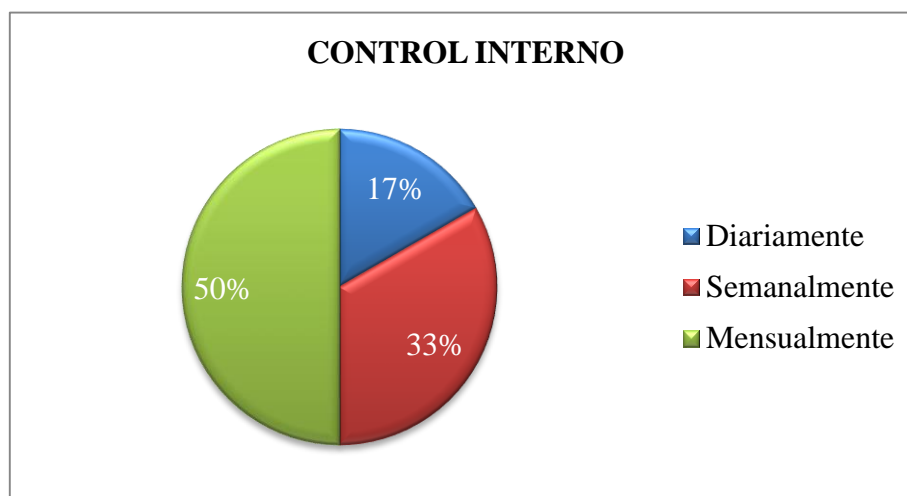
Tabla 27. Control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Diariamente	2	17%
Semanalmente	4	33%
Mensualmente	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 26. Control interno



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 17% de los encuestados dice que presentan informes diarios a la gerencia, el 33% de forma semanal, y el 50% lo hace mensualmente.

Interpretación: La gerencia de una empresa necesita conocer cómo está funcionando la compañía, y para esto debe tener información continua fiable, de esta manera detectar falencias que pueden ser corregidas; la frecuencia de los informes podría depender de los diferentes departamentos.

9. ¿Considera Ud. que tener suficiente información confiable, ayuda en la toma de decisiones?

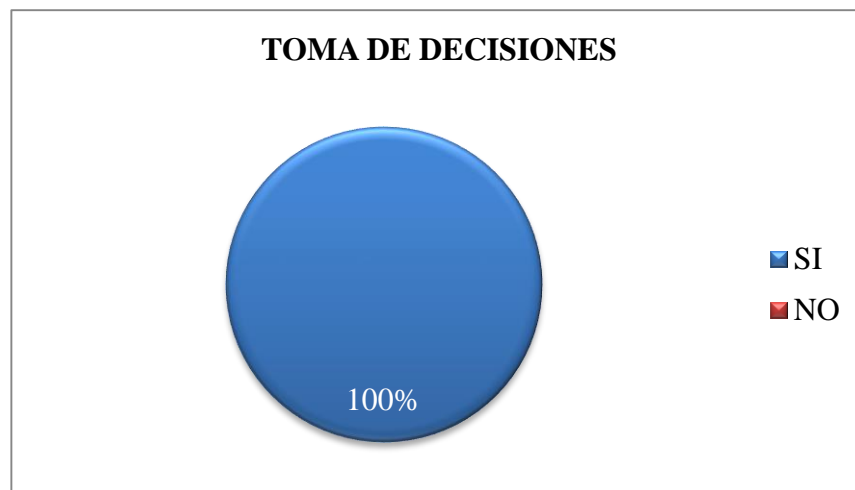
Tabla 28. *Toma de decisiones*

OPCION	FRECUEN	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 27. *Toma de decisiones*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 100% de las personas encuestadas manifiestan que tener información confiable contribuye a mejorar la toma de decisiones.

Interpretación: La información confiable podría decirse que es imprescindible y relevante al momento de tomar decisiones, información que ha sido verificada de las diferentes áreas de la empresa, la junta directiva decidirá la utilizara para tomar las decisiones acertadas.

10. ¿Se lleva un registro de las deficiencias encontradas en la empresa?

Tabla 29. *Registro de deficiencias*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 28. *Registro de deficiencias*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 83% indica que si se lleva un registro de las deficiencias encontradas en la empresa y el 17% dice que no lo hacen.

Interpretación: Las deficiencias, en una compañía, son perjudiciales para el desarrollo económico de la misma, además de llevarse un registro de estas falencias, deben ser corregidas inmediatamente, para no comprometer el sistema operativo de la empresa.

11. ¿Cómo beneficia el control interno en el cumplimiento de los procedimientos?

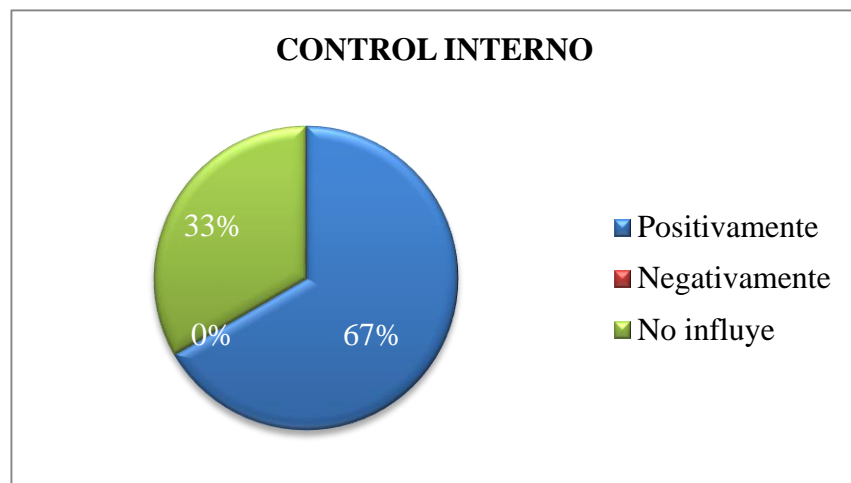
Tabla 30. *Control interno*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Posivamente	8	67%
Negativamente	0	0%
No influye	4	33%
TOTAL	32	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 29. *Control interno*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 67% de las personas encuestadas manifiestan que el control interno beneficia positivamente en el cumplimiento de los procedimientos y el 33% dicen que no influye en el cumplimiento.

Interpretación: La implantación de un sistema de control interno adecuado en una empresa, aportará enormemente en el desarrollo económico, laboral y personal, beneficiando positivamente a todos los departamentos que la conforman.

12. ¿Existen canales abiertos de comunicación hacia los diferentes niveles jerárquicos de la compañía?

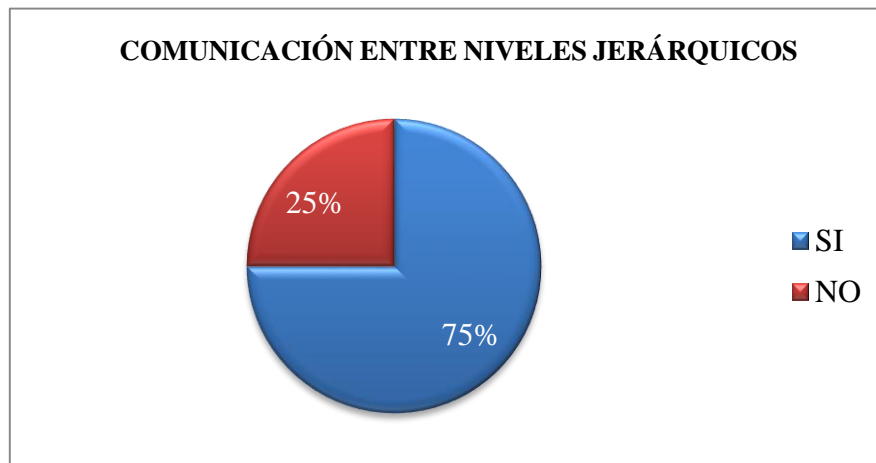
Tabla 31. *Comunicación entre niveles jerárquicos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Gráfico 30. *Comunicación entre niveles jerárquicos*



Fuente: Investigación de campo, encuestas.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

Análisis: El 75% dice que, si existen canales abiertos de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, mientras que el 25% indica que no existe.

Interpretación: La comunicación entre las jerarquías dentro de una empresa es sumamente importante e imprescindible para el óptimo funcionamiento de la empresa, con canales abiertos, flexibles, que contribuyan a la superación profesional, personal, del talento humano que la conforma, creando un entorno laboral saludable y aportando al crecimiento económico de la institución.

4.3. MATRÍZ DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS

EJECUCIÓN DE OBJETIVOS	PRINCIPALES RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el control interno existente en las empresas de alojamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Casi en su totalidad, aplican un sistema de control interno. ▪ El 50% de las empresas tienen una estructura organizacional inadecuada. ▪ No existe una comunicación óptima entre los departamentos. ▪ La segregación de funciones no está bien definida. ▪ Algunos inconvenientes no son solucionados a tiempo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigar el nivel de importancia que los administradores dan a la información proporcionada para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los directivos consideran a la información relevante, como imprescindible para la toma de decisiones. ▪ No utilizan siempre toda la información obtenida. ▪ El personal participa parcialmente en las decisiones de la empresa. ▪ La información contable y financiera es la más utilizada.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plantear una estructura general de un sistema de control interno para las empresas del sector hotelero que fortalezca la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la información financiera; y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es necesario aplicar una actualización del sistema de control interno, con un manual de procedimientos, acordes a los diferentes departamentos y actividades que realizan, para mejorar la comunicación y operatividad en todas las áreas, mejorando de esta manera el ambiente laboral y el crecimiento de la empresa.

Tabla 32. Matriz de Objetivos

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1. Prueba de hipótesis

(Martínez Bencardino, 2012) menciona que:

“Las pruebas de hipótesis, denominadas también pruebas de significación tienen como objetivo principal evaluar suposiciones o afirmaciones acerca de los valores estadísticos de la población, denominados parámetros” (pág. 324).

4.4.2. Modelo lógico

Hipótesis

H_0 La ineficiente aplicación de un sistema de control interno adecuado no afecta la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba.

H_1 La ineficiente aplicación de un sistema de control interno adecuado afecta la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba.

4.4.3. Modelo estadístico

Fórmula:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$\text{Grados de Libertad} = df = n - 1$$

Sabiendo que:

$\mu = \text{Valor a analizar}$

$S = \text{Desviación Estandar}$

$\bar{X} = \text{Media}$

$n = \text{Tamaño de la muestra}$

4.4.4. Estadístico de prueba

Prueba de t-student

Según (Martínez Bencardino, 2012) “Cuando n es pequeña ($10 < n < 25$) o bien si el valor de r_s es pequeño, es aconsejable utilizar la distribución “t” de Student”. (pág. 461)

4.4.5. Regla de decisión

Es necesario establecer los grados de libertad o confianza para determinar el valor de t-student o t-teórico de la siguiente manera:

Nivel de confianza (Investigación) 95%

Error = 0,05

Grados de Libertad = $df = n - 1$

$df = 12 - 1$

$df = 11$

Obteniendo 11 grados de libertad y 95% de confianza el valor de t-teórico es: 2,20

Si t es menor que t_t se aceptará la hipótesis nula H_0 y se rechazará la hipótesis alternativa H_1 .

Si t es mayor que t_t se rechazará la hipótesis nula H_0 y se aceptará la hipótesis alternativa H_1 .

Si en base a la evidencia disponible se acepta o se rechaza la hipótesis alternativa.

Gráfico 31. Distribución t-Student

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA PRUEBAS DE UNA COLA						
Grados de libertad v	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Nivel de significación para pruebas de dos colas					
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073

Fuente: (Martínez Bencardino, 2012, pág. 354)

Cálculo de estadístico de prueba y toma de decisión

Tanto para la variable independiente como la dependiente se tomaron las preguntas que mayor relevancia mostraron en sus respuestas donde se obtuvo:

Selección de preguntas para relacionar con las variables

RESPUESTA ALTERNATIVA	SI	NO	F. ABSOLUTA	VARIABLES
Pregunta 8	9	3	12	variable independiente
Pregunta 10	12	0	12	variable dependiente
MEDIA	<u>1,5</u>			
DESVIACIÓN ESTANDAR	<u>2,12132034344</u>			
t-teórico	<u>2,201</u>			

Cálculo de t mediante fórmula

n=	12
gdl=	n-1
gdl=	11
μ o α =	0,05
Raíz de n	3,464101615
Z=	2,37

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

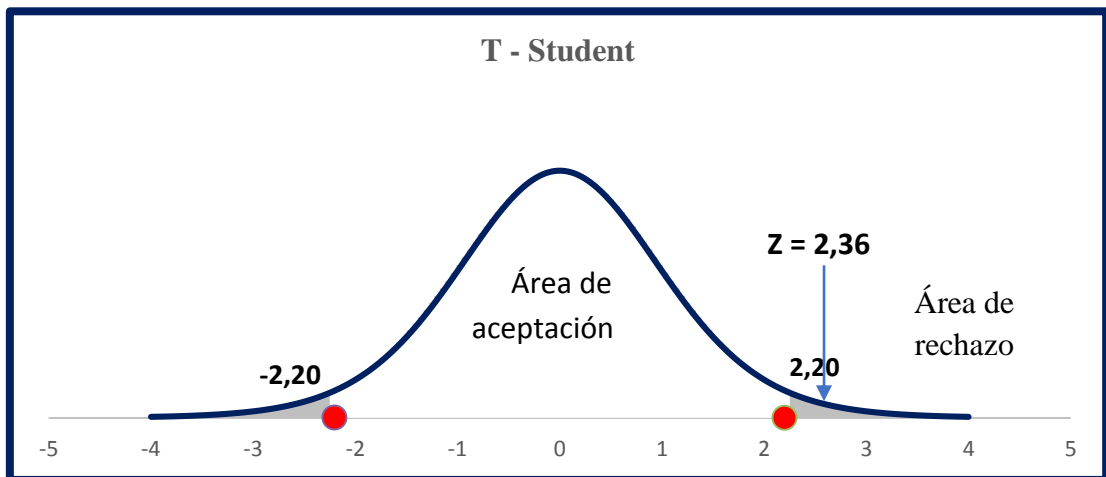
$$t = \frac{1,5 - 0,05}{\frac{2,1213}{\sqrt{12}}}$$

$$t = \frac{1,45}{\frac{2,1213}{3,46410}}$$

$$t = \frac{1,45}{0,6123}$$

$$t = 2,36$$

Gráfico 32. T - Student



Fuente: Investigación de campo, encuesta.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

La regla de decisión nos detalla que se aceptará la hipótesis nula **H₀** si se cumple la condición: **t**es menor que **tt** y al obtener un valor para **t** de 2,36, que es mayor al valor de **tt** = 2,20, no se cumple la condición planteada, donde nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa propuesta en la investigación que nos dice:

La ineficiente aplicación de un sistema de control interno adecuado afecta la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba.

4.5.LIMITACIONES DE ESTUDIO

No existió limitaciones de estudio, el personal de las diferentes empresas de alojamiento, en sus diferentes jerarquías colaboraron con la información requerida, facilitando el trabajo de investigación.

4.6.CONCLUSIONES

- Al no existir un adecuado control interno, limita al directorio en la toma de decisiones, estas falencias se deben entre otros factores, a la falta de comunicación entre departamentos, lo que perjudica en la operatividad de la empresa, así también los diferentes procedimientos que se aplican en las diversas actividades no están acorde a la funcionalidad para la cual fueron creados.

- La junta directiva no utiliza toda la información obtenida de los diferentes departamentos para la toma de decisiones, datos que son relevantes, confiables e imprescindibles para el directorio, mientras que el personal solamente participa en la toma de decisiones cuando no se trata de asuntos financieros.

- Los sistemas de control interno son importantes para el correcto funcionamiento de la empresa, ayuda a prever, mejorar, controlar, optimizar los procesos en cada departamento de la organización, son realizados acorde a las necesidades de cada entidad y deben ser desarrollados por profesionales, utilizando procedimientos adecuados que optimicen los recursos de la compañía.

4.7.RECOMENDACIONES

- Proponer la elaboración de un Modelo de Control Interno que mejore y perfeccione los procedimientos, además genere confianza en el personal operativo, administrativo y accionistas con el fin de optimizar el desempeño en toda la empresa; para la elaboración del sistema de control interno tienen que asesorarse con profesionales competentes en la materia.

- Generar procedimientos para priorizar la información a utilizarse en la toma de decisiones, además solucionar la falta de comunicación entre departamentos, realizando reuniones con los jefes departamentales, que socialicen las necesidades y sugerencias del personal, para de esta forma encontrar soluciones inmediatas a los inconvenientes cotidianos e inesperados, además de llevar un registro de problemas detectados y las soluciones ejecutadas.

- Implementar un sistema de control interno personalizado, que genere información relevante, perfeccione la toma de decisiones y optimice los recursos de la compañía; no utilizar un sistema de otra organización similar, porque todas las empresas son únicas y no tienen los mismos procedimientos para la realización de las diferentes actividades.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. DATOS INFORMATIVOS

5.1.1 TEMA

Modelo de Sistema de Control Interno para el sector hotelero de primera categoría.

5.1.2. Institución ejecutora

Empresas de alojamiento de primera categoría.

5.1.3. Beneficiarios

Hoteles, hostales y hosterías de primera categoría.

5.1.4. Ubicación

Cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo.

5.1.5. Equipo técnico responsable

Tutor: Dr. Mg. Guido Tobar Vasco

Investigador: Silvio Rogelio Jiménez Tello

5.2. INTRODUCCIÓN

La presente investigación emerge al evidenciar la necesidad de mejorar los procesos con que se realizan las diferentes actividades en los departamentos de las empresas de alojamiento, con la finalidad de optimizar los recursos de las organizaciones, obtener información relevante y de esta manera apoyar al directorio para una toma de decisiones acertada.

La propuesta que se plantea a continuación está basada en el modelo COSO, que a través de la implementación de sus elementos, plantea proteger, evaluar, orientar, a las diferentes organizaciones para evitar pérdidas y fraudes, además de asegurar el cumplimiento de las políticas de la compañía.

5.3. JUSTIFICACIÓN

De los resultados de la investigación de campo, se interpretó la necesidad de un sistema de control interno apropiado para cada una de las empresas hoteleras; es muy importante que el sistema sea personalizado para cada organización, porque cada una tiene diferentes necesidades, aunque compartan departamentos similares. Se puede realizar un modelo de sistema de control interno generalizado o estándar, que sirva como base para que cada institución lo adapte a su realidad.

Es necesario realizar este trabajo, ya que contribuirá con el mejoramiento y desarrollo económico de las empresas, además facilitará a la Gerencia información confiable, y se puede implementar controles para aprovechar los recursos de la empresa lo que conllevará a fortalecer su situación económica, teniendo en cuenta que el control interno es importante ya que apoya a la conducción de objetivos de la organización y permitirá manejar adecuadamente los bienes, funciones e información de la empresa.

Los controles nos ayudan a dirigirnos a una buena toma de decisiones en la organización. El control interno es una herramienta muy importante que nos permite asegurar que la empresa vaya por buen camino y nos facilite tomar decisiones correctas.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo general

- Mejorar el sistema de control interno basado en el modelo COSO para generar información relevante y mejore el proceso de toma de decisiones en el sector hotelero.

5.4.2. Objetivos específicos

- Brindar lineamientos a la gerencia y administración general que permita controlar, direccionar, supervisar y supervisar, de manera adecuada a todas las áreas que conforman la empresa.
- Mejorar los procesos existentes de cada una de las áreas permitiendo obtener una seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la empresa.
- Permitir que las actividades se desarrollen en base a normas, controles y reglamentos internos.

5.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Todas las empresas de alojamiento de primera categoría de la ciudad de Riobamba están en condiciones de implementar el sistema de control interno, tienen la aprobación del directorio, cuentan con recursos económicos, están dentro de los lineamientos legales y tienen la tecnología necesaria para aplicar un sistema acorde a la realidad de cada una de las empresas hoteleras; es suficiente que el directorio apruebe la implementación del modelo de control para que profesionales experimentados analicen la empresa, desarrollen y ejecuten el sistema de control interno idóneo para la organización.

EL CONTROL INTERNO EN LOS HOTELES

De la misma manera que en todas las compañías, el control interno en una empresa hotelera es imprescindible para su correcto funcionamiento.

(Rivera, 2016) en su artículo manifiesta:

Un Sistema de Control Interno consta de todas las medidas que toma una organización con los siguientes objetivos:

- Proteger sus activos contra despilfarro, fraude o ineficiencia.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía.
- Evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.
- Permitir la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera.

EL COSO

Según (Estupiñán Gaitan, 2015):

“Es un proceso, efectuado por la Junta Directiva o el Consejo de Administración, la Alta Gerencia y otro personal de un ente económico, mediante la determinación de una estrategia diseñada para identificar los eventos potenciales que la pueden afectar y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de la cantidad de riesgo que un ente económico esté dispuesto a aceptar en la búsqueda de valor, para así proveer seguridad razonable en relación con el logro de sus objetivos”. (pág. 24)

ELEMENTOS DEL COSO

Ambiente de control

Según (Estupiñán Gaitán, 2011) manifiesta que el ambiente de control:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. (pág. 27)

Evaluación de riesgos

Tomando el concepto de (Fonseca Luna, 2011) que manifiesta:

La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso esencial en un sistema de control interno, por cuyo motivo, la organización tiene la obligación de examinar con mayor detalle los riesgos existentes en todos los niveles y adoptar las acciones para administrarlos. (pág. 80)

“La responsabilidad principal de evaluar el riesgo de fraude y la implementación de las actividades de prevención en la entidad, debería recaer en la gerencia”. (pág. 92)

Actividades de control

Según (Arens, Randal, & Beasley, 2007):

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. (pág. 278)

Sistemas de información y comunicación

(Arens, Randal, & Beasley, 2007) señalan que:

El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etcétera. (pág. 281)

Supervisión y monitoreo

Según (Estupiñán Gaitán, 2011) el quinto componente del control interno es:

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.

Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige. (pág. 38)

COSO 2013

(Auditool, 2014) dice que:

En Mayo de 2013 el Comité – COSO publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Entorno de control

- Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la Administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.
- Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control.
- Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.
- Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.

Evaluación de riesgos

- Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos.
- Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.
- Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos.
- Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo.
- Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.
- Se amplía la consideración del riesgo al fraude.

Actividades de control

- Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos.
- Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.
- Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología.

Sistemas de información

- Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno.
- Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.
- Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información.
- Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

- Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.
- Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.

5.6. MODELO OPERATIVO

TABLA 33. *Modelo operativo*

N ^a	FASES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE
1	AMBIENTE DE CONTROL	<p><i>Integridad y valores éticos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar cursos de capacitación y talleres dirigidos a socios y funcionarios sobre los lineamientos de la empresa. ▪ Crear políticas de incentivos sobre el cumplimiento de objetivos organizacionales ▪ Diseñar un programa para promover y dar a conocer el código de ética y conducta, a todos los empleados de todos los niveles. <p><i>Competencia profesional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar y entregar a los empleados un manual que incluya sus funciones, procedimientos y responsabilidades. <p><i>Consejo de administración</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear un comité de auditoría. ▪ Diseñar procedimientos y mecanismos efectivos de control. <p><i>Recursos humanos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar procedimientos, normas y políticas para la selección, contratación, adiestramiento, motivación, evaluación y remuneración del personal. ▪ Implantar procedimientos o mecanismos de evaluación y desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente general ▪ Gerente financiero ▪ Contabilidad ▪ Gerente de talento humano
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfeccionar el sistema de control interno de acuerdo a la exigencia de la realidad actual. ▪ Estructurar e implementar planes estratégicos. 	

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer indicadores de riesgos externos e internos que puedan tener relevancia dentro de la empresa. ▪ Diseñar procedimientos o sistemas de información que permitan al departamento de contabilidad verificar la razonabilidad de las transacciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente general ▪ Gerente financiero
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrar a la alta dirección en el desarrollo de las estimaciones contables y transacciones, con el fin de que se obtengan estimaciones lo más razonable posible para conseguir márgenes de errores bajos. ▪ Diseñar e implementar indicadores que permitan medir el rendimiento en cuanto a presupuesto, utilidad y metas que hayan sido establecidos por la compañía para ser cumplidos dentro de un plazo acordado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente general ▪ Gerente financiero
4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>Información</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimización de los recursos tecnológicos. ▪ Establecer procedimientos para registrar la transacción en el momento que ocurre y verificar las transacciones desde el inicio hasta el final del proceso. ▪ Establecer sistemas de que permita generar información financiera confiable, buen manejo de los recursos y que ayude al directorio a tomar decisiones acertadas en beneficio de la compañía. <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar un mecanismo que permita recoger y obtener información externa, como son las quejas y sugerencias para tomar acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente general ▪ Jefes departamentales
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar procedimientos e 	

		<p>de pedido, los usuarios que registran los pedidos deben ser diferentes de los que crean los clientes y facturan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir niveles de responsabilidad para la aprobación de pedidos importantes. ▪ Verificar que lo despachado, facturado y solicitado por el cliente corresponda antes de entregar la mercadería. <p><i>Gastos administrativos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo tipo de gasto, debe ser autorizado por una persona responsable. ▪ Diseñar e implementar una política de gastos, para asegurar que estos sean destinados a generar ingresos dentro de la empresa. <p><i>Nómina</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtener aprobación formal de la máxima autoridad o nivel requerido para los cambios del personal, ya sea por puesto de trabajo, sueldo o cualquier otro. ▪ Diseñar e implementar un mecanismo que permita controlar las horas trabajadas por el personal de la compañía. ▪ Diseñar procedimientos para conciliar valores según nomina con las planillas de aporte al IESS. <p><i>Contabilidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructurar y llevar a cabo capacitaciones, programas de entrenamiento entre otros. ▪ Diseñar e implementar procedimientos que permitan verificar la razonabilidad de los registros contables. ▪ Reestructurar los sistemas de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente financiero ▪ Contabilidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente financiero ▪ Contabilidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente ▪ Contabilidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente general ▪ Gerente financiero ▪ Contabilidad
--	--	---	--

		autorización y procedimientos que garanticen la seguridad razonable de información financiera.	
--	--	--	--

Fuente: Investigación de campo, documental basado en el COSO.

Elaborado por: Silvio Rogelio Jiménez Tello (2017)

BIBLIOGRAFÍA

- Acontribut S.A. (23 de Febrero de 2017). *Acontribut*. Obtenido de <http://acontribut.com/wp/2017/02/23/nia-400-riesgo-y-control-interno/>
- Amat, O., & Campa, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Barcelona: Profit.
- Auditool. (28 de Abril de 2014). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Calleja Bernal, F. J. (2011). *Contabilidad I*. Mexico: Pearson.
- Campus, M. (2012). *Les Roches*. Obtenido de <http://www.lesroches.es/es/industria/la-industria-hotelera-y-carreras/la-industria-hotelera>
- De la Peña Gutiérrez, A. (2011). *Auditoría Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Estupiñán Gaitán, R. (2011). *Control interno y fraudes*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la Auditoría interna*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Galán Amador, M. (11 de Septiembre de 2013). *Manuel Galán*. Obtenido de http://manuelgalan.blogspot.com/2011/09/la-investigacion-documental_1557.html
- Gallardo, F. (01 de Enero de 2016). *laruinahabitada*. Obtenido de <https://laruinahabitada.org/2016/01/01/tendencias-hoteleras-para-2016/>
- Gorgas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2011). *Estadística Básica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas*. Mexico: Cengage Learning.
- Guerrero Ojeda, A. (2014). *ratingspcr*. Obtenido de http://www.ratingspcr.com/uploads/2/5/8/5/25856651/sectorial_hotelero.pdf
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández, M. (12 de Diciembre de 2012). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Horngreen, C., Datar, S., & Rajan, M. (2012). *Contabilidad de costos, un enfoque gerencial*. Mexico: Pearson.
- Hosteltur. (05 de Junio de 2015). *Hosteltur*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/111389_turismo-genera-98-economia-mundial.html
- JLL. (18 de Agosto de 2015). *Hosteltur*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/112415_inversion-hotelera-mundial-alcanza-38000-m-primer-semester.html
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- La Barra. (25 de Abril de 2013). *La Barra*. Obtenido de http://www.labarra.ec/noticias/id_n9/El_sector_hotelero_en_Ecuador_oportunidades_de_crecimiento
- Labrador, M., Herrera, K., & Arellano, J. (2012 de Febrero de 2012). *Formación de competencias*. Obtenido de <http://formaciondecompetenciasunefa.blogspot.com/2012/02/caracteristicas-y-diferencias-de-la.html>

- Levin, R., & Rubin, D. (2010). *Estadística para Administración y Economía*. Mexico: Pearson.
- Levine, D., Krehbiel, T., & Berenson, M. (2014). *Estadística para la Administración*. Mexico: Pearson.
- Ley de turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Quito: Lexis.
- Martínez Bencardino, C. (2012). *Estadística y Muestreo*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Maza González, F. E. (Noviembre de 2012). *Universidad Politécnica Salesiana*.
Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3644/1/UPS-QT03346.pdf>
- Ministerio de turismo. (17 de Septiembre de 2014). Obtenido de
<http://www.turismo.gob.ec/la-inversion-turistica-en-ecuador-se-fortalece/>
- NIA 400. (s.f.). *Normas Internacionales de Auditoría*.
- Pinto, Y., Flores, J., & Córdova, L. (12 de Octubre de 2011). *Metodología al día*.
Obtenido de <http://metodologia-aldia.blogspot.com/2011/10/concepto-de-operacionalizacion-de-las.html>
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Repositorio Institucional Universidad de Cartagena*. Obtenido de
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Ramírez Quiñonez, C. F. (Enero de 2014). *Repositorio digital Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3029/1/02%20ICA%20672%20TESIS.pdf>
- Reglamento General a la Ley de Turismo. (2014). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. Quito: Lexis.

- Reglamento General de Actividades Turísticas. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Quito: Lexis.
- Rivera Fernández, D. (05 de Noviembre de 2015). *Vinculando*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Rivera, L. (13 de Julio de 2016). *luismanuelrivera*. Obtenido de <https://luismanuelrivera.com/2016/07/13/el-control-interno-en-el-hotel/>
- Sánchez Drouet, E. (13 de Abril de 2015). *Transport*. Obtenido de <http://transport.ec/opinion-2/ha-evolucionado-la-industria-hotelera-y-turistica-en-el-ecuador/>
- Santillana González, J. (2013). *Auditoría Interna*. Mexico: Pearson.
- Sotomayor González , R. (01 de Septiembre de 2015). *Contaduría Pública*. Obtenido de <http://contaduriapublica.org.mx/evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros/>
- Statista. (2017). *Statista*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/598643/ingresos-industria-hotelera-en-el-mundo-2008/>
- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2012). *Administración estratégica*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Véliz Capuñay, C. (2011). *Estadística para la administración y los negocios*. Mexico: Pearson.

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA

Dirigida a: Gerentes y Administradores de empresas de Alojamiento.

Objetivo: Determinar la importancia del control interno en la toma de decisiones de la Empresa.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y conteste de acuerdo a la realidad. Esta información se utilizará estrictamente con fines académicos.

1. ¿La empresa dispone de un organigrama estructural?

Sí No

2. ¿Existe un departamento en la empresa, donde es más difícil el control interno?

Sí No

3. ¿La estructura organizacional de la empresa es la adecuada?

Sí No

4. ¿Se dispone de un manual de procedimientos de control interno?

Sí No

5. ¿Existe una óptima comunicación entre los departamentos de la compañía?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

6. ¿Existen procedimientos para la contratación del personal?

Sí No

7. ¿Cree usted que es, importante que el personal participe en las decisiones que se tomen en la empresa?

- Totalmente
- Parcialmente
- Nunca

8. ¿Cree que es necesario la implementación de procedimientos de Control Interno para los procesos contables y administrativos de la empresa?

Sí No

9. ¿Existe una óptima segregación de funciones en el personal?

Sí No

10. ¿Considera que es necesario tomar decisiones basándose en la información contable?

Sí No

11. ¿Cree que es necesaria la utilización de información financiera para la toma de decisiones?

Sí No

12. ¿Utiliza toda la información que está a su alcance para tomar decisiones?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA

Dirigida a: Personal Operativo

Objetivo: Determinar la importancia del control interno en la toma de decisiones de la Empresa.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y conteste de acuerdo a la realidad.

Esta información se utilizará estrictamente con fines académicos.

1. ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la empresa?

Sí No

2. ¿Conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades?

Sí No

3. ¿Existe el apoyo de todos los departamentos para realizar en conjunto acciones orientadas a incrementar el control y minimizar el riesgo?

Sí No

4. ¿Disponen de manuales de procedimientos adecuados para las actividades que se desarrollan?

Sí No

5. ¿Son controlados de forma oportuna los inconvenientes que se generan en el desarrollo de las operaciones?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

6. ¿Existe un código de ética en la empresa?

Sí No

7. ¿La empresa dispone de objetivos organizacionales?

Sí No

8. ¿Se emiten informes operativos para la gerencia?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente

9. ¿Considera Ud. que tener suficiente información confiable, ayuda en la toma de decisiones?

Sí No

10. ¿Se lleva un registro de las deficiencias encontradas en la empresa?

Sí No

11. ¿Cómo beneficia el control interno en el cumplimiento de los procedimientos?

- Positivamente
- Negativamente
- No influye

12. ¿Existen canales abiertos de comunicación hacia los diferentes niveles jerárquicos de la compañía?

Sí No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN