



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS EN EL HOTEL SOMAGG DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022.

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

AUTORAS:

Gallo Ardila Mayerli Nataly

Vera Garcia Estefani Lisbeth

TUTORA:

CPA. Torres Briones Rosa Marjorie, MSc.

LA MANÁ-ECUADOR

AGOSTO-2023

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la vida y por permitirnos lograr alcanzar nuestro más anhelado objetivo, a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná por abrirnos las puertas de tan prestigiosa institución y poder formarnos profesionalmente. A todos nuestros docentes con los que hemos compartido gratos y bellos momentos los cuales los llevamos en nuestros corazones no solo de aprendizaje educativos sino también por impartirnos sus valores humanos, éticos y morales, con la promesa de que jamás olvidaremos sus enseñanzas y los recordaremos con amor.

A nuestros compañeros de aula con los que hemos aprendido y convivido todo este camino de formación gracias por cada experiencia que compartimos juntos, agradecemos de manera especial a nuestra tutora la Ing. Rosa Torres Briones gracias a su guía, enseñanza y dedicación logramos desarrollar con éxito nuestro proyecto de investigación. Y por último agradecemos al Sr Gonzalo Llimiluisa por darnos la apertura en su prestigioso hotel por toda la ayuda y disposición un inmenso gracias sin su colaboración nada de esto hubiera sido posible.

**Mayerli
Estefani**

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a Dios por darme el regalo de la vida a mi madre Patricia Ardila y mi hermano Kevinton Gallo pilares fundamentales en todo mi camino de formación profesional con sus consejos comprensión y amor ,a toda mi familia las cuales de una y otra forma han estado presente, a mi grupo de amigos somos el éxito y en especial a mi amiga y compañera de tesis Estefani Vera , y a cada una de las personas que me han brindado su apoyo incondicional guiarme por el buen camino y no desmayar antes las dificultades durante mi camino académico y a mí por mi esfuerzo y dedicación

Mayerli

Este proyecto investigativo se lo dedico a Dios, a mi madre Rocio Garcia, a mi padre José Vera, a mis hermanas, a mi compañera de tesis Mayerli Gallo, a mi grupo de amigos y familiares que estuvieron presente en cada paso, y especialmente a mí misma.

Estefani

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS EN EL HOTEL SOMAGG DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022

Autoras:

Gallo Ardila Mayerli Nataly

Vera Garcia Estefani Lisbeth

RESUMEN

El control interno es parte de las auditorías, tiene como objetivo evaluar sus controles internos del funcionamiento de la entidad. Se decide aplicar el COSO III en este examen, debido a que funciona mediante diecisiete principios, los cuales están enfocados en la detección, mitigación y prevención de riesgos, este modelo de evaluación es la última actualización del COSO. Para mitigar las debilidades encontradas, se propone un manual de procedimientos y funciones para el área administrativa y de servicios del hotel, con el objetivo de permitir el establecimientos de una correcta dirección para el desempeño de los colaboradores, este manual se centra en identificar las normativas, éticas y políticas internas, además se realizó flujogramas de los procedimientos y funciones de cada área y servicio y por último plantea dos nuevos servicios y su margen de ganancia para el hotel. La metodología aplicada es el tipo de investigación explorativa y bibliográfica, se aplica el método inductivo y deductivo, técnicas como la observación y análisis, utilizando instrumentos tales como el cuestionario, entrevista y encuestas. Mediante la elaboración de la matriz FODA se evidenció de manera interna y externa debilidades, no obstante, para la aplicación del cuestionario de control interno se tomó en cuenta los factores internos que inciden en el funcionamiento de la empresa hotelera. La evaluación de control interno evidencia un porcentaje de 82% de nivel de confianza y 18% de nivel de riesgo, es decir, la empresa tiene debilidades que a largo plazo podría afectar a la empresa, sin embargo, se las puede mitigar mediante una serie de acciones, las mismas que son expuestas en el informe de control interno.

Palabras claves: Control interno, Coso, empresa hotelera, área administrativa, servicios

ABSTRACT

Internal control is part of the audits whose objective is to evaluate the internal controls of the entity operation. It decided to apply COSO III in this exam because it works through seventeen principles focused on the detection, mitigation, and prevention of risks. This evaluation model is the latest update of the COSO. To mitigate the weaknesses found, a manual of procedures and functions is proposed for the administrative and service area of the hotel to allow the establishment of a correct direction for the collaborators' performance because this manual is to identify the regulations, ethics, and internal policies, in addition, flowcharts of the procedures and functions of each area and service were made, despite this trouble, it proposes two new services and their profit margin for the hotel. The applied methodology is exploratory and bibliographical research; the inductive and deductive methods applied, besides techniques such as observation and analysis, also used instruments examples of these are: questionnaires, interviews, and surveys.

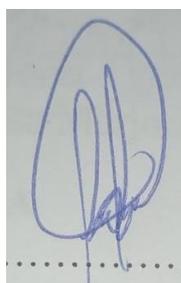
Through the elaboration of the SWOT matrix, weaknesses were evidenced internally and externally, however, for the application of the internal control questionnaire and factors affected the operation of the hotel company. The internal control evaluation shows a percentage of 82% confidence level and an 18% risk level, considering that the company has weaknesses that could affect the company in the long term, despite this they can mitigate through a series of actions, the same ones that are exposed in the internal control report.

Keywords: Internal control, COSO, hotel company, administrative area, services.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo Gallo Ardila Mayerli Nataly y Vera Garcia Estefani Lisbeth declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS EN EL HOTEL SOMAGG DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022.”, siendo CPA. Torres Briones Rosa Marjorie, MSc tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Gallo Ardila Mayerli Nataly
C.I: 050394983-6



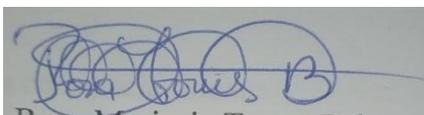
Vera Garcia Estefani Lisbeth
C.I: 050433838-5

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS EN EL HOTEL SOMAGG DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022.”, de Gallo Ardila Mayerli Nataly y Vera Garcia Estefani Lisbeth de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, julio del 2023



CPA. Torres Briones Rosa Marjorie, MSc.

CI: 120361711-1

TUTORA

APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Gallo Ardila Mayerli Nataly y Vera Garcia Estefani Lisbeth con el título de Proyecto de Investigación: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS EN EL HOTEL SOMAGG DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022.” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

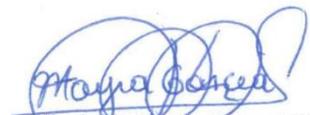
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto 2023

Para constancia firman:



Ing. Mg. Pedro Enriquez Diaz Córdova
CI: 060226060-6
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Mayra Elizabeth Garcia Bravo M.Sc.
CI: 120328268-4
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano M.Sc.
CI:050297203-7
Lector 3(SECRETARIA)

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	vi
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	vii
APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE TITULACIÓN	viii
1. INFORMACION GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
4. BENEFICIARIOS	3
5. PROBLEMÁTICA	3
6. OBJETIVOS	5
7. MATRIZ DE ACTIVIDADES	6
8. FUNDAMENTACION CIENTÍFICA Y TÉCNICA	7
8.2. MARCO TEÓRICO	9
8.2.1. Categorías Fundamentales	9
8.2.2. Organigrama de temáticas	10
8.3. Marco conceptual	11
8.3.1. Control Interno	11
8.3.1.1. Definición	11
8.3.1.2. Importancia del control interno	11
8.3.1.3. Tipos de control interno	12
8.3.1.4. Objetivos de control interno	13

8.3.1.5. Características del control interno	14
8.3.1.6. Limitaciones de Control Interno.....	15
8.3.2. COSO	15
8.3.2.1. Evolución del Modelo Coso	16
8.3.3. COSO III	17
8.3.3.1. Componentes del COSO III.....	17
8.3.4. Empresas hoteleras	24
8.3.5. Área administrativa.....	24
8.3.5.1. Fases del proceso administrativo.....	25
8.3.5.2. Importancia del control interno en el área administrativa	26
8.3.6. Servicios	26
8.3.6.1. Características de los servicios hoteleros	26
8.3.7. Ingresos.....	27
8.3.8. Gastos	27
8.3.9. Indicadores de rentabilidad.....	27
8.3.9.1. Indicadores de ingresos y gastos	28
8.3.10. Manual.....	30
8.3.10.1. Manual de procedimientos	30
8.4. Marco legal.....	30
8.4.1. Reglamento de alojamiento	31
9. Preguntas científicas	32
10. Metodología.....	33
10.1. Enfoque.....	33
10.2. Tipo de investigación	34
10.3. Método de investigación.....	35
10.4. Técnicas de investigación.....	36
10.5. Instrumentos de Investigación.....	37
10.6. Poblacion y Muestra	38
10.7. Firma Auditora	39
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
12. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HOTEL SOMAGG	142
13. IMPACTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	158
14. CONCLUSIONES.....	159

15.	RECOMENDACIONES	160
16.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN	161
17.	REFERENCIAS	162
18.	ANEXO	168

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Beneficiarios.....	3
Tabla 2.	Matriz de activades.....	6
Tabla 3.	Programa de Control Interno	41
Tabla 4.	Pregunta 1-Encuesta a Colaboradores	50
Tabla 5.	Pregunta 2-Encuesta a Colaboradores	51
Tabla 6.	Pregunta 3-Encuesta a Colaboradores	52
Tabla 7.	Pregunta 4- Encuesta a Colaboradores	53
Tabla 8.	Pregunta-5 Encuesta a Colaboradores	54
Tabla 9.	Pregunta 6- Encuesta a Colaboradores	55
Tabla 10.	Pregunta 7- Encuesta a Colaboradores	56
Tabla 11.	Pregunta 8- Encuesta a Colaboradores	57
Tabla 12.	Pregunta 9-Encuesta a Colaboradores	58
Tabla 13.	Pregunta 10- Encuesta a Colaboradores	59
Tabla 14.	Pregunta 11- Encuesta a Colaboradores	60
Tabla 15.	Pregunta 12- Encuesta a Colaboradores	61
Tabla 16.	Pregunta 13- Encuesta a Colaboradores	62
Tabla 17.	Pregunta14-Encuesta a Colaboradores	63
Tabla 18.	Pregunta 15- Encuesta a Colaboradores	64
Tabla 19.	Pregunta 16- Encuesta a Colaboradores	65
Tabla 20.	Pregunta 17- Encuesta a Colaboradores	66
Tabla 21.	Pregunta 18- Encuesta a Colaboradores	67
Tabla 22.	Pregunta 1- Encuesta a Clientes	69
Tabla 23.	Pregunta 2- Encuesta a Clientes	70

Tabla 24. Pregunta 3- Encuesta a Clientes	71
Tabla 25. Pregunta 4- Encuesta a Clientes	72
Tabla 26. Pregunta 5- Encuesta a Clientes	73
Tabla 27. Pregunta 6- Encuesta a Clientes	74
Tabla 28. Pregunta 7- Encuesta a Clientes	75
Tabla 29. Pregunta 8- Encuesta a Clientes	76
Tabla 30. Pregunta 9- Encuesta a Clientes	77
Tabla 31. Pregunta 10- Encuesta a Clientes	78
Tabla 32. Recursos Humanos	88
Tabla 33. Recursos materiales	88
Tabla 34. Recursos Financieros.....	89
Tabla 35. Marcas	90
Tabla 36. Cuestionario CI ambiente de control	91
Tabla 37. Ponderación de ambiente de control.....	92
Tabla 38. Matriz de NC Y NR ambiente de control.....	92
Tabla 39. Cuestionario CI evaluación de riesgo.....	93
Tabla 40. Ponderación de evaluación de riesgo	94
Tabla 41. Matriz de NC Y NR evaluación de riesgo.....	94
Tabla 42. Cuestionario CI actividades de control.....	95
Tabla 43. Ponderación actividades de control	96
Tabla 44. Matriz NC Y NR actividades de control	96
Tabla 45. Cuestionario CI información y comunicación.....	97
Tabla 46. Ponderación información y comunicación	98
Tabla 47. Matriz NC Y NR información y comunicación	98
Tabla 48. Cuestionario CI supervisión y monitoreo.....	99
Tabla 49. Ponderación supervisión y monitoreo	100
Tabla 50. Matriz NC Y NR supervisión y monitoreo.....	100
Tabla 51. Ponderación por componente	101
Tabla 52. Matriz de NC general	101
Tabla 53. Ponderación Riesgo inherente	102
Tabla 54. Matriz de NR	102
Tabla 55. Matriz de incidencia	117
Tabla 56. Ingresos minibar bebidas	124

Tabla 57. Ingresos minibar bebidas alcohólicas	126
Tabla 58. Ingresos mini bar insumos limpieza personal	127
Tabla 59. Insumos mini bar dulces	128
Tabla 60. Ingresos totales de servicios	129
Tabla 61. Egresos por servicios básicos	131
Tabla 62. Egresos por insumos de limpieza y lavandería.....	131
Tabla 63. Egresos de mini bar bebidas alcohólicas	131
Tabla 64. Egresos mini bar bebidas.....	134
Tabla 65. Egresos por insumos de limpieza personal.....	136
Tabla 66. Egresos de mini bar dulces	137
Tabla 67. Egresos por suministros de oficina.....	140
Tabla 68. Egresos por sueldos y aportaciones personal operativo	140
Tabla 69. Egresos por sueldos y aportaciones personal administrativo	141
Tabla 70. Egresos por Depreciaciones	141
Tabla 71. Egresos totales del área administrativa y de servicios.....	141
Tabla 72. Información General del Hotel SOMAGG.....	143
Tabla 73. Gastos proyectados- Servicio de delivery	155
Tabla 74. Ingresos proyectados- Servicio de delivery.....	155
Tabla 75. Gastos de inversión- Espacio recreativo.....	157
Tabla 76. Presupuesto proyectado- Servicio de espacio recreativo.....	157
Tabla 77. Ingreso proyectado- Servicio de espacio recreativo.....	157

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías fundamentales.....	9
Gráfico 2. Organigrama de temáticas	10
Gráfico 3. Componentes del COSO III	17
Gráfico 4. Principios del componente 1	19
Gráfico 5. Principios del componente 2.....	20
Gráfico 6. Principios del componente 3	21
Gráfico 7. Principios del componente 4	22
Gráfico 8. Principios del componente 5	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 9. Metodología de investigación	35
Gráfico 10. Logo de Firma Auditora	39
Gráfico 11. Pregunta 1 - Encuesta a Colaboradores	50
Gráfico 12. Pregunta 2 - Encuesta a Colaboradores	51
Gráfico 13. Pregunta 3- Encuesta a Colaboradores	52
Gráfico 14. Pregunta 4- Encuesta a Colaboradores	53
Gráfico 15. Pregunta 5- Encuesta a Colaboradores	54
Gráfico 16. Pregunta 6- Encuesta a Colaboradores	55
Gráfico 17. Pregunta 7- Encuesta a Colaboradores	56
Gráfico 18. Pregunta 8- Encuesta a Colaboradores	57
Gráfico 19. Pregunta 9- Encuesta a Colaboradores	58
Gráfico 20. Pregunta 10- Encuesta a Colaboradores	59
Gráfico 21. Pregunta 11- Encuesta a Colaboradores	60
Gráfico 22. Pregunta 12- Encuesta a Colaboradores	61

Gráfico 23. Pregunta 13- Encuesta a Colaboradores.....	62
Gráfico 24. Pregunta 14- Encuesta a Colaboradores.....	63
Gráfico 25. Pregunta 15- Encuesta a Colaboradores.....	64
Gráfico 26. Pregunta 16- Encuesta a Colaboradores.....	65
Gráfico 27. Pregunta 17- Encuesta a Colaboradores.....	66
Gráfico 28. Pregunta 18- Encuesta a Colaboradores.....	67
Gráfico 29. Pregunta 1- Encuesta a Clientes.....	69
Gráfico 30. Pregunta 2- Encuesta a Clientes.....	70
Gráfico 31. Pregunta 3- Encuesta a Clientes.....	71
Gráfico 32. Pregunta 4- Encuesta a Clientes.....	72
Gráfico 33. Pregunta 5- Encuesta a Clientes.....	73
Gráfico 34. Pregunta 6- Encuesta a Clientes.....	74
Gráfico 35. Pregunta 7- Encuesta a Clientes.....	75
Gráfico 36. Pregunta 8- Encuesta a Clientes.....	76
Gráfico 37. Pregunta 9- Encuesta a Clientes.....	77
Gráfico 38. Pregunta 10- Encuesta a Clientes.....	78
Gráfico 39. Matriz FODA.....	80
Gráfico 40. Análisis Cuadrático FODA.....	82
Gráfico 41. Estrategias FODA.....	83
Gráfico 42. Análisis Cuadrático FODA.....	83
Gráfico 43. Estructura organizacional.....	87
Gráfico 44. NC Y NR ambiente de control.....	92
Gráfico 45. NC Y NR evaluación de riesgo.....	94
Gráfico 46. NC Y NR actividades de control.....	96
Gráfico 47. NC Y NR información y comunicación.....	98
Gráfico 48. NC Y NR supervisión y monitoreo.....	100
Gráfico 49. NC Y NR general.....	101
Gráfico 50. Procedimientos del servicio de Hospedaje.....	149
Gráfico 51. Procedimientos del servicio de Restaurante.....	150
Gráfico 52. Procedimientos del servicio de mini bar.....	151
Gráfico 53. Procedimientos del servicio de Salón.....	152
Gráfico 54. Procedimientos del servicio del área administrativa.....	153
Gráfico 55. Procedimientos del servicio de delivery.....	154

Gráfico 56. Procedimientos del servicio de espacios recreativos..... 156

1.-INFORMACIÓN GENERAL

Control interno y su incidencia en el Área administrativa del Hotel Somagg en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, Año 2022

Fecha de inicio: 10 abril del 2023

Fecha de finalización: 14 de julio del 2023

Lugar de ejecución: La Maná

Facultad: Ciencias administrativas

Carrera: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación: no aplica

Coordinador: CPA. Rosa Torres Briones

Investigadoras: Srta. Gallo Ardila Mayerli Nataly

Srta. Vera Garcia Estefani Lisbeth

Área de conocimiento: Códigos de la UNESCO (Área, sub-área y disciplina)

5303 contabilidad económica

530301 contabilidad financiera

Líneas de investigación: Administración y Economía Para El Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la carrera: Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

2.-DESCRIPCIÓN

La investigación surge con la necesidad de evaluar el control interno en el área administrativa del hotel Somagg, tiene como objetivo principal la evaluación de su sistema de control interno, para garantizar el debido cumplimiento de las normativas vigentes tanto internas como externas. En el presente se comprueba si la empresa investigada en cuestión cumpla a cabalidad lo dispuesto por la ley.

El sistema de control interno es una labor que cobra especial relevancia en todas las organizaciones o instituciones, no solo para el fortalecimiento de la gestión sino para la identificación de posibles mejoras que necesite la empresa. El control interno en el área administrativa cobra aún más valor, en cuanto se trata de controlar las desviaciones de tareas y los principios de la entidad.

Tomando en cuenta los parámetros para cumplir con el objetivo de la investigación, se realiza el análisis de las variables y se procede al desarrollo de la investigación. Por lo cual se procede a elaborar un diagnóstico de la situación actual del hotel, luego se examina el control interno en busca de irregularidades, por consiguiente, se identifican los ingresos y gastos del área administrativa y de servicios y por último se propone un manual de procedimientos al hotel.

Para realizar esta investigación se utilizan métodos de investigación apropiados tales como el método experimental y el descriptivo, recopilando información histórica y aplicando técnicas como encuestas, entrevistas, cuestionarios de control, entre otros para concretar la investigación y sea confiable se evalúa el control interno y se genera recomendaciones para el correcto funcionamiento de la empresa hotelera.

3.-JUSTIFICACIÓN

Las empresas públicas y privadas ejercen un control en las diferentes áreas que las conforman, con el fin de mantener un orden y evitar inconvenientes en cuanto a las leyes y normativas impuestas. Las empresas hoteleras están conformadas por su área administrativa y de servicios, la cual se encarga de administrar y cumplir las respectivas normativas y reglamentos tanto internos como externos. Son de mucha importancia para el desarrollo del hotel, es por ello la gran necesidad de aplicar técnicas e instrumentos para verificar que las

actividades se ejecuten dentro de los límites impuestos por la ley, el área de servicios en el sector hotelero es una pieza fundamental dado que tienen el propósito de dar una atención de calidad cumpliendo todas las necesidades que pueda tener un cliente, teniendo como resultados clientes satisfechos y excelentes recomendaciones.

La presente investigación esta direccionada a realizar una evaluación del control interno en el área administrativa y servicios del Hotel Somagg del año 2022. Los motivos para desarrollar esta indagación se basan en las problemáticas que pueden ser perceptibles para los colaboradores que prestan sus servicios en la entidad y conjuntamente para la clientela de la entidad la cual es el motor principal para la existencia de dicha entidad.

La investigación se realizó con el propósito de dar a conocer la importancia de la correcta aplicación de un control interno, a su vez con el fin de comprobar su sistema de procedimientos y la forma de funcionamiento en todos sus departamentos con la finalidad de detectar errores e irregularidades en el desenvolvimiento de dichas áreas en la empresa y poder asegurar un ambiente armonioso.

4.-BENEFICIARIOS

En el presente proyecto investigativo los beneficiarios directos constan de una persona, el gerente del hotel, y varios beneficiarios indirectos entre ellos los empleados, clientes y estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná.

Tabla 1. Beneficiarios

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Gerente del Hotel Somagg	Personal que labora en el hotel
	Clientes
	Estudiantes de la UTC extensión La Maná

Elaborado por: Las Autoras

5.-PROBLEMÁTICA

La problemática de la efectividad en el mundo hotelero a nivel mundial debe ser abordada desde la perspectiva de cada entidad, sin embargo, un problema que se puede apreciar es que el modelo turístico tradicional ha ido evolucionando fundamentalmente como consecuencia del surgimiento de nuevos consumidores. Estos nuevos clientes están mucho más informados y van en busca de experiencias y vivencias innovadoras, más allá de una estancia

tranquila y un servicio de calidad. Por ello, el sector hotelero se ha tenido que adaptar a las nuevas tendencias mediante la total personalización de los servicios que ofrecían. Un ejemplo claro es ya la obligación instaurada de disponer de conexión WI-FI en los establecimientos a disposición de los clientes, dado que es algo imprescindible. (Campos, 2021)

En el sector hotelero el problema se desarrolla debido al limitado conocimiento, pérdida del interés de aprender sobre la calidad en el servicio ofertado, el descuido de cumplir con las expectativas y necesidades del cliente y sobre todo el desinterés de asegurar la satisfacción del visitante o llegar al punto de alcanzar la fidelización en el servicio de alojamiento, obteniendo involuntariamente la falta de caracterización de la oferta en el sector, debido a la competencia existente en el cantón Huaquillas al ser una ciudad fronteriza abre paso al intercambio de turistas de Ecuador a Perú y viceversa siendo su principal problema mantenerse visible ante la competencia existente permitiendo que se genere la falta de interés por la gestión de la calidad por parte de los involucrados sean estos externos e internos. (Parra, 2022)

El área administrativa de muchas empresas hoteleras se ve afectadas por falencias en cuanto las normas del control interno, lo cual provoca inconformidad tanto en el personal que labora como en los clientes. La limitada comunicación y el incumplimiento de los valores humanos, éticos y morales pueden traer consecuencias al personal administrativo y de servicio.

El hotel Somagg siendo propiedad del Sr. Gonzalo Llumiluisa se encuentra situado en el centro de la ciudad La Maná, en las calles Carlos Lozada Quintana y Quito. Ofrece habitaciones con aire acondicionado, ventilador, conexión Wi-Fi gratuita, aparcamiento privado y servicio de restaurante, cuenta con recepción 24 horas. El establecimiento dispone de ascensor, cada habitación con su respectivo armario, algunas habitaciones tienen vistas a la ciudad y TV de pantalla plana por cable, además ofrecen artículos de aseo gratuitos. Sus precios varían según la habitación y ofrecen la mejor atención de su personal.

La razón de la presente investigación se da por el hecho de comprobar el funcionamiento del área administrativa y de servicio aplicando una evaluación de control interno, evidenciando los hallazgos en el desarrollo del examen, lo que ayuda a la formulación de una propuesta de un manual de procedimientos para el manejo de ingresos y gastos en el área administrativa y de servicios, debido a que el hotel no posee ninguno.

5.1.-Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del control interno en el área administrativa y de servicios del Hotel Somagg, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi en el año 2022?

6.-OBJETIVOS

6.1.-Objetivo General

- Evaluar el control interno y su incidencia en el área administrativa y de servicios en el Hotel Somagg en el Cantón La Mana Provincia de Cotopaxi del año 2022.

6.2.-Objetivo Especifico

- Realizar el diagnóstico en el área administrativa y de servicio del Hotel Somagg, del año 2022.
- Examinar el control interno y su incidencia en el área administrativa de la empresa hotelera con el fin del mejoramiento de ciertas irregularidades.
- Identificar los ingresos y gastos del área administrativa y de servicio para el diseño de una propuesta.
- Proponer un manual de procedimientos para el área administrativa y de servicios del Hotel Somagg

7.-MATRIZ DE ACTIVIDADES

Objetivo general Evaluar el control interno y su incidencia en el área administrativa y de servicios en el Provincia de Cotopaxi del año 2022

Tabla 2. Matriz de actividades

Objetivo Especifico	Actividad	Resultado de la actividad	Medio de verificación
*Realizar el diagnostico en el área administrativa y de servicio del Hotel Somagg, del año 2022.	*Aplicación de entrevista al gerente del hotel *Ejecución de encuesta a los colaboradores *tabulación de datos *Elaboración de la matriz FODA *Análisis de la matriz FODA	*Obtención de información del estado actual de la empresa *Estudio preliminar de la entidad	*Entrevista *Encuesta *FODA
*Examinar el control interno y su incidencia en el área administrativa de la empresa hotelera con el fin del mejoramiento de ciertas irregularidades.	* Elaboración de cronograma de actividades del CI *Formulación de preguntas del Control Interno *Aplicación de cuestionario de control interno según sus componentes *Determinación de riesgos de control *Revisión de los procedimientos del control interno	*Captación de hallazgos del Control Interno en el área administrativa y de servicios de la empresa	*Cuestionario del Control Interno según sus componentes COSO III *Matriz de incidencia *matriz de riesgo *Hoja de hallazgos * Informe
*Identificar los ingresos y gastos del área administrativa y de servicio para el diseño de una propuesta.	*Análisis de las matrices de ingresos y gastos del Hotel periodo 2022 *Aplicación de indicadores para medir el impacto de los gastos *-Evidenciar el nivel de gastos según sus ingresos	* Identificación de los ingresos y gastos de la empresa hotelera	*Matrices de cálculo de ingresos y egresos * Indicadores
*Proponer un manual de procedimientos para el área administrativa y de servicios	*Diseño de procedimientos para el área administrativa y de servicios *Elaboración de estrategias para minimizar gastos * Preparación de flujogramas	*Obtención de un modelo a seguir para los procedimientos administrativos y de servicios del Hotel	*Manual de procedimientos

Elaborado por: Las Autoras

8.-FUNDAMENTACION CIENTÍFICA Y TÉCNICA

8.1.-Antecedentes de la Investigación

8.1.1.-Antecedentes internacionales

Proyecto 1

La investigación realizada en Cusco titulada “**Control Interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco, periodo 2019**”. (Yesenia, 2019)

La propuesta de control interno para el Hotel Taypikala Cusco EIRL, ubicado en la ciudad del Cusco en la provincia del Cusco, permitirá agilizar los procesos administrativos, operativos y financieros y tomar decisiones que alcancen las metas planteadas por el hotel, que en este trabajo; ”CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL CUSCO, PERIODO 2019”, se realiza un estudio cuyo problema general es ¿Cuál es el nivel de control interno en la empresa que presta servicios a Taypikala, Hotel Cusco en el periodo 2019?. El tipo de investigación básica-aplicada, con enfoque cuantitativa, diseño no experimental y alcance descriptivo. La técnica utilizada fue la herramienta de encuesta y cuestionario utilizado para un muestreo conveniente. De la información recopilada se obtuvieron resultados que indican que el nivel de control interno de la empresa es medio. Se concluye que los resultados de la investigación rechazan la hipótesis general, que el control interno es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala, Hotel Cusco en el periodo 2019.

8.1.2.-Antecedentes nacionales

Proyecto 1

La investigación realizada en la ciudad de Ambato con 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**” (Silvio, 2017)

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 operativo, 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 y eficacia de los procedimientos, la confianza de las finanzas y el cumplimiento de las leyes, normas y políticas aplicables en general.

Un sistema de control interno bien implementado es realmente una herramienta para proteger los activos, prevenir los posibles fraudes y pérdidas, y guiar a las empresas a que se adhieran a buenos estándares para producir informes financieros precisos y confiables. Además, el entorno de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión también aumentan a fiabilidad de los informes financieros a las partes interesadas. 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 de sistema de control interno para la toma de decisiones.

Proyecto 2

La investigación realizada en Salinas titulada “**Manual de un control contable interno en el hotel Salinas, cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena, periodo 2015**” (Pincay, 2015)

La presente propuesta es un manual de control contables interno acorde a la actividad y necesidades del Hotel Salinas. Primero se realizó un borrador, posteriormente se utilizó bases teóricas con dos variables, así mismo se especifica el marco legal que controla los debidos procedimientos de control en las empresas privadas, en conjunto para obtener información relevante se ha elaborado a partir de la metodología de la investigación utilizada para aplicar correctamente una encuesta y entrevista con preguntas encaminadas al objetivo de elaboración del control interno, en las que se detallaran las normativas, las funciones, políticas internas, flujogramas, además la elaboración de las preguntas pertinentes con base en el modelo COSO I y sus componentes para un mejor análisis de necesidades del Hotel Salinas, los datos del

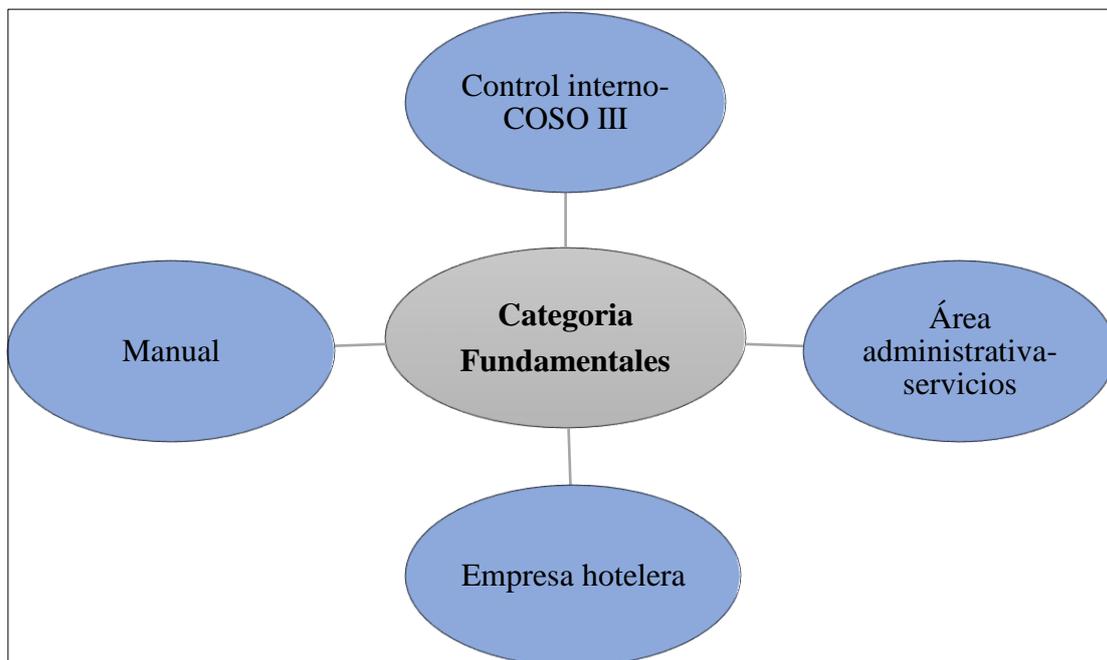
levantamiento de información se realiza mediante, tablas , gráficos numéricos, análisis críticos y fotografías de la investigación.

Además, esta propuesta incluye lineamientos y reglamentos según el Coso I, con los cinco componentes que caracterizan este modelo para el control de las actividades de las empres públicas y/o privadas, un manual de funciones para el personal administrativo donde se considera reglas, procedimientos, flujogramas e instructivos para las cuentas contables. En el diseño de los cuatro capítulos se estructuró un plan de capacitación, se estructuró el debido presupuesto para la elaboración del manual y una planificación de la propuesta respectiva, se redactó las conclusiones a las que se llegó y las recomendaciones correspondientes.

8.2.-Marco Teórico

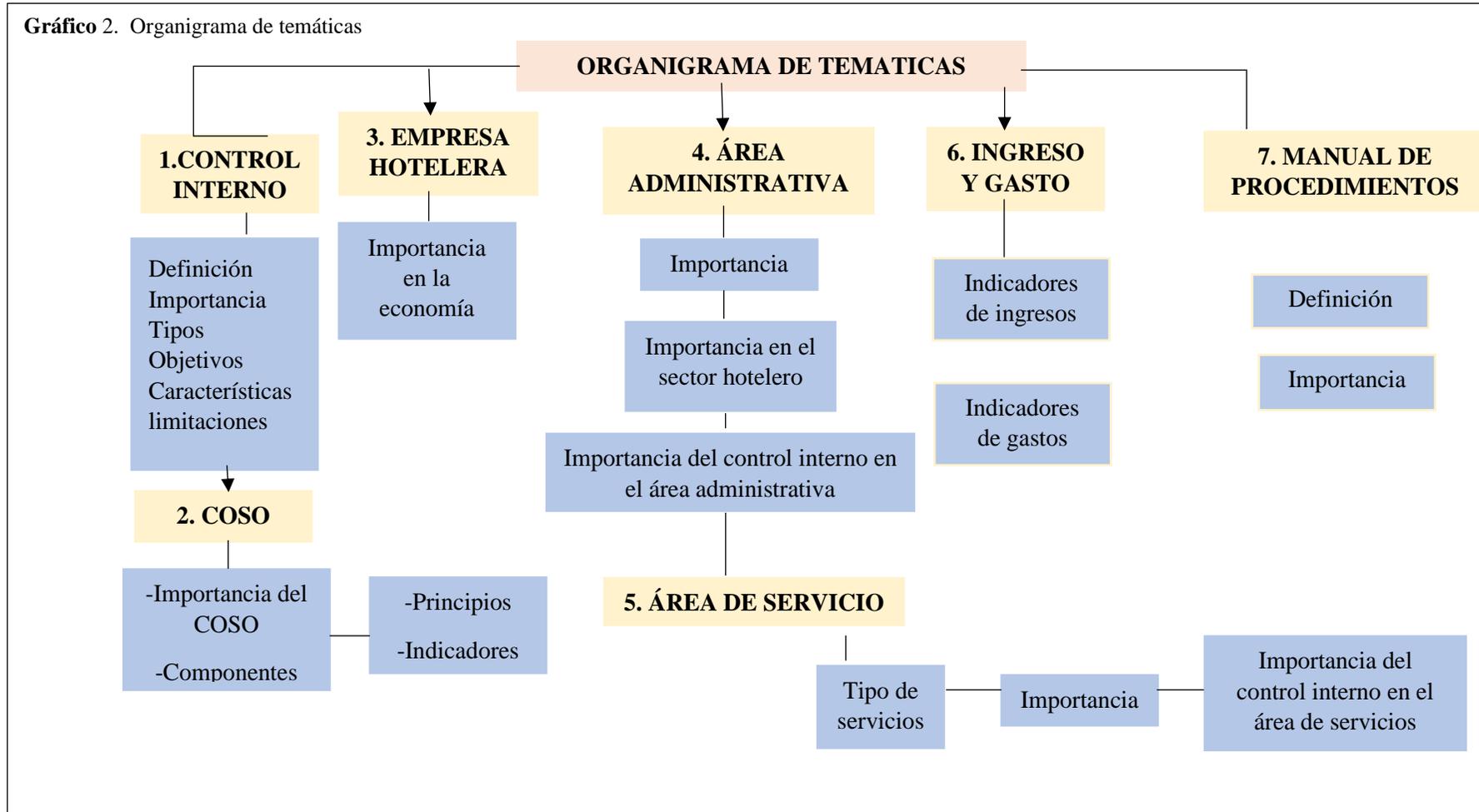
8.2.1.-Categorías Fundamentales

Gráfico 1. Categorías fundamentales



Elaborado por: Las autoras

8.2.2.-Organigrama de temáticas



Elaborado por: Las autoras

8.3.-Marco conceptual

8.3.1.-Control Interno

8.3.1.1.-Definición

Cuando en el ambiente profesional escuchamos la palabra “control”, es común que pensemos en el proceso administrativo, el cual en sus etapas básicas lo conforman: la planeación, organización, dirección y control. Si analizamos las empresas exitosas, todas ellas tienen algo en común y es el alto grado de apego al proceso administrativo. (Palomo, 2019)

El concepto de control, desde una perspectiva general, lleva consigo la idea de inspección, vigilancia, intervención, revisión, verificación, es decir, implica la acción de comparar un suceso con una realidad que debe suceder, como por ejemplo el cumplimiento de una norma. Controlar significa verificar que todo se desarrolla de acuerdo con las reglas establecidas, observando que los objetivos se cumplen, detectando en su momento las desviaciones para corregirlas. (Amores, 2020)

La definición de seguridad razonable se refiere al reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes al control interno debido a que en la misma aplicación del control interno pueden cometerse errores por mala interpretación de las instrucciones, descuidos o, entre otros, como los errores de juicio. Además, los sistemas de control interno no están pensados generalmente para valorar los principios, criterios o interpretaciones en los que se han basado el diseño de un procedimiento, es muy difícil conseguir un sistema de control interno perfecto dado que puede llegar a representar a la organización un coste inasumible o por su complejidad. hacer ineficaz la organización, imposibilitando la conclusión de cualquier trámite o procedimiento. (Amores, 2020)

8.3.1.2.-Importancia del control interno

La existencia de un sistema de control interno es vital importancia dentro de las pequeñas y medianas empresas, en adelante (PyMES), indispensable para lograr los objetivos trazados y mejorar la productividad en todas sus actividades ya sean internas o externas, es un proceso elaborado por la organización es controlado en cada una de sus actividades dando así una mayor seguridad en base a las metas propuestas y planteadas. (Pavón, Villa, Rueda, & Lomas, 2019)

El control interno es importante en toda empresa, dado que es considerada como una herramienta que asegura la confiabilidad en sus procesos, ante los fraudes y su eficacia

operativa. El control interno no es un don que interviene en el accionar de las empresas, sino es el medio para el logro de los objetivos, es un proceso que está bajo la responsabilidad de la dirección, es ejecutado por todos los integrantes de la misma, por lo que es necesario que conozcan sus componentes, la importancia de la implementación y la operatividad también es el que culmina un proceso administrativo. (Calle, Narváez, & Erazo, 2020).

El auditor obtiene y conoce información que debe concluir en el fundamento, proceso y finalidad determinando posibles riesgos excepciones de control interno, deficiencias e inconsistencias y, algunas veces indicios de irregularidades y cometimiento de fraudes. Ellos deben ser analizados bajo los parámetros de importancia relativas y materialidad y hacerlos conocer a du cliente, acompañándolos de recomendaciones, los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino. Ellos hacen posible a la administración de negociar en el ambiente económico y competitivo ajustándose a las demandas y prioridades de los que conforman dicha institución y restaurándose para el crecimiento futuro (Proaño & Guamán, 2018)

8.3.1.3.-Tipos de control interno

1. Preventivo
2. De Detección
3. Correctivo (Terreros, 2021)

Control interno preventivo

Este tipo de control interno tal como su nombre lo indica tiene como objetivo la prevención de posibles fraudes y desfalcos de dinero dentro de una organización. No obstante, este tipo de control tiende a no ser solo una evolución en las finanzas; si no que servirá como modelo de cómo controlar las funciones diarias de la empresa.

Las ventajas de este tipo de control son las siguientes:

- Prevenir situaciones que puedan crear caos en la organización
- Disminuir los errores y medir la eficiencia de las funciones
- Permitir el autocontrol de la organización

- Mejora la toma de decisiones estratégicas
- Emplear acciones eficaces de manera rápida.

Para la implementación de manera correcta de un control interno preventivo es sumamente necesario establecer una visión y misión de la empresa, además tener en cuenta un manual de funciones que dictamine las normas que deben ejecutar los colaboradores. (Terrerros, 2021)

Control interno de detección

El control de detección tiene el objetivo de descubrir posibles riesgos, errores o negligencias los cuales pueden ser un problema para cualquier empresa. Los controles de detección pueden ser enfocados en:

- Supervisión
- Revisión de registros
- Auditorias de sistemas
- Archivos que comprueben la integridad

Control interno correctivo

El control interno correctivo ejecuta las acciones necesarias para revertir un evento no deseado. Es decir, este tipo de control determina las soluciones adecuadas a aquellos problemas o circunstancias que se han presentado y fallaron. Además de esto, tiene que ofrecer nuevas medidas que ayuden a que no vuelvan a suceder. Las auditorias suelen ser un gran recurso para ayudar a las organizaciones a crear nuevos estándares de control interno. Su principal objetivo será analizar primeramente las áreas afectadas y luego el resto para prevenir más riesgos no detectados. (Terrerros, 2021)

8.3.1.4.-Objetivos de control interno

- Obtener información veraz, confiables y oportuna que sirva de herramienta para seguir los controles.
- Efectuar procedimientos eficientes para el cumplimiento de las misión y visión
- Tomar medidas para la protección, uso y conservación de los recursos técnicos, financieros y materiales de la entidad.

- Obtener información técnica, además utilizar otro tipo de información para la utilización de la gestión.
- Controlar que las funciones y acciones estén sujetas a las normativas y reglamentos. (Pincay, 2015)

8.3.1.5.-Características del control interno

Este sistema depende de una buena organización. Minimizar las irregularidades y errores ayuda a que los objetivos se cumplan de manera correcta y sus características son:

1. Plan de organización
2. Segregación de funciones
3. Control de acceso a los activos
4. Sistemas de autorización y procedimiento
5. Métodos para procesar los datos (Calle J. P., 2022)

1.-Plan de organización

La primera característica de es el plan de organización, para que este será efectivo debe ser simple y flexible, este plan debe delimitar claramente las funciones que tengan los colaboradores, la clave es que estén determinados correctamente los procedimientos. (Calle J. P., 2022)

2.-Segregación de funciones

Esto significa que las funciones estén separadas dependiendo el área de la organización, cada actividad debe tener el responsable y asegurar que se plasmen cada una de las fases a seguir. Para esto, es importante la implementación de un manual de procedimientos y funciones (Calle J. P., 2022)

3.-Control de acceso a los activos

Para que el control interno sea efectivo, los procedimientos deben ser seguros. La empresa debe controlar el acceso a los activos que poseen.

4.-Sistema de autorización y procedimiento

Es necesario contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones los procedimientos que se involucran en una actividad deben contemplar las autoridades y constantemente revisiones, también obtener los controles de información. (Calle J. P., 2022)

5.-Métodos para procesar los datos

Los medios que intervienen en el procesamiento de los datos del control interno pueden ser digitales o manuales, con el objetivo de disminuir los errores y manipulaciones, también se recomienda incluir a los colaboradores en la utilización de herramientas tecnológicas como el software que permita monitorear y evaluar los controles. (Calle J. P., 2022)

8.3.1.6.-Limitaciones de Control Interno

Las limitaciones del control interno pueden ser a causa de varios factores tales como:

- La capacidad de terceros para evadir los controles pertinentes
- Errores cometidos por recursos humanos.
- Ciertos acontecimientos que no están bajo el control de la empresa.

Estas limitaciones impiden que se tenga la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, el control interno proporciona una seguridad razonable pero no absoluta. (Nahun, 2020)

8.3.2.-COSO

COSO, comisionado por los cinco organismos financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento. (Morán, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018)

Es un modelo común de orientación a las entidades sobre aspectos fundamentales de:

- Gestión ejecutiva y de gobierno

- Ética empresarial
- Control interno
- Gestión de riesgo empresarial
- Control del fraude
- Presentación de informes financieros (Globalsuite, 2023)

8.3.2.1.-Evolución del Modelo Coso

1992: Publicación del control interno – integrated Framework (Informe COSO O COSO I), como un marco integrado para ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno.

2004: Se publica el modelo COSO II, favoreciendo a las empresas mejorar su gestión de control.

2013: Divulgación del modelo COSO III, que tiene como objetivo mejorar el marco integrado para permitir la determinación y cobertura de los riesgos. (Alava, Molina, & Recalde, 2023)

El informe COSO es considerado un instrumento que muestra las principales directrices para la ejecución y gestión de un sistema de control interno, el cual ha tenido gran aceptación desde 1992 y se ha convertido en la referencia en todo lo relacionado al control interno, tiene las principales directrices y lineamientos para la implantación y gestión, ha tenido gran aceptación desde su publicación, se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo relacionado al control interno.

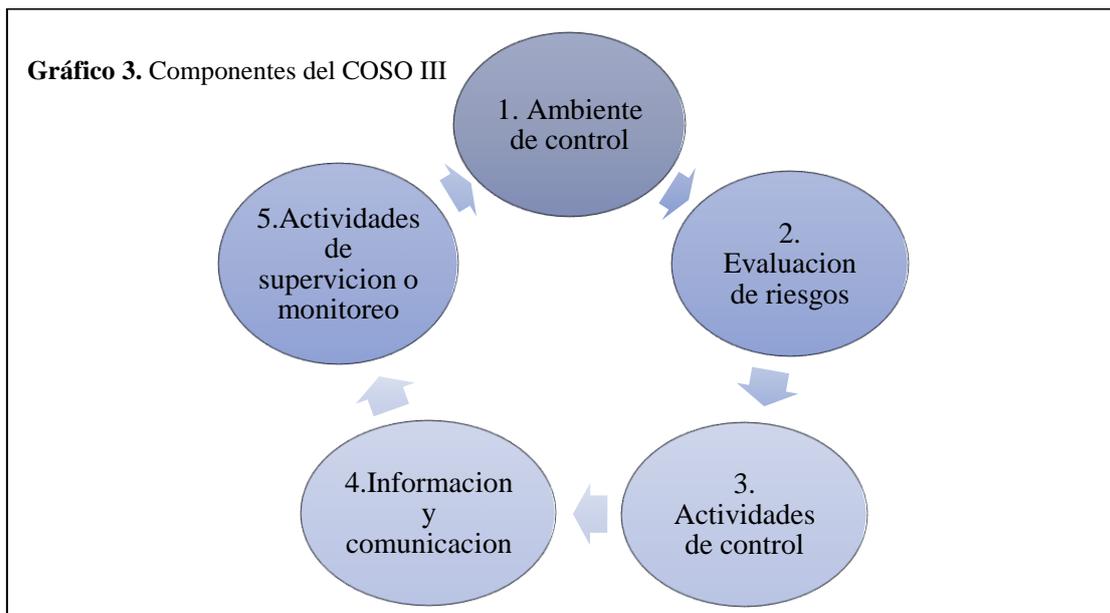
El principal objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de control interno y la identificación de sus componentes. Proporciona el marco para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos y además aportar una estructura de control interno que facilite la evaluación de cualquier sistema sin importar el tipo de entidad. (Coloma & Costa, 2018)

La estructura de la herramienta propuesta de evaluación y gestión de riesgo; fue analizada desde la perspectiva de COSO I,II,III, con el propósito de brindar seguridad razonable del cumplimiento de la misión y visión; consecución de los objetivos administración,

financieros, operativos, etc. en cumplimiento al marco legal inherente al entorno institucional; además evidenciar la eficacia y eficiencia de los procesos realizados y la suficiencia y pertinencia de la información obtenida. (Coloma & Costa, 2018).

8.3.3.-COSO III

El control interno modelo COSO III, es una versión del Marco integral de control interno publicada en mayo del 2013, que comprende un proceso dinámico e integrado que a través de 7 políticas y procedimientos busca mejorar el desempeño de la organización, mitigar riesgos y apoyar el cumplimiento de los objetivos. Presenta 5 componentes de control interno y 17 principios que aclaran como debe desarrollarse cada uno de estos componentes, facilitando el diseño e implementación de un sistema de control interno. Es necesario tener presente que la efectividad de los controles depende mucho del compromiso de los colaboradores de la organización ya que son estos quienes los efectúan (Herrera, 2019)



Elaborado por: Las autoras

8.3.3.1.-Componentes del COSO III

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión o monitoreo (Portilla, 2018)

1. Ambiente de control

El entorno de control marca la diferencia para un efectivo sistema de control interno y colabora con mantener a los empleados informados acerca del control. Es el componente fundamental del control interno con el cual se sustentan los demás componentes. Los factores definidos son de acuerdo a la integridad y valores éticos, supervisión, responsabilidad, interés de competencia con los cuales se busca cumplir con los objetivos propuestos. (Fonseca, 2020)

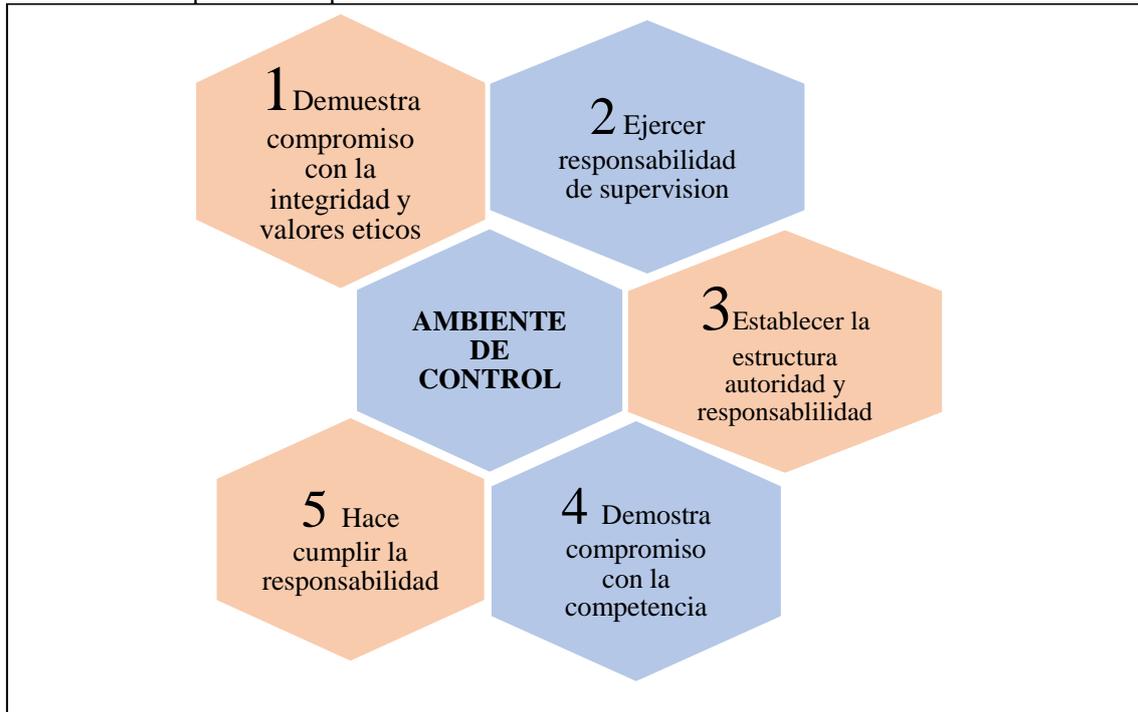
La empresa demuestra compromiso con integridad y los valores éticos se demuestra independencia en su administración y ejerce una supervisión sobre el desarrollo y desempeño del control interno con el concejo , supervisión ,líneas de reportes, responsabilidades y autoridad en la persecución de los objetivos que demuestran compromiso para atraer, desarrollar y retener individuos competentes que se alinean a los objetivos influya a los individuos a una rendición de cuentas de sus responsabilidades sobre el control interno (ALCOSER, 2018)

Indicadores

Estructura organizacional: Es el conjunto de colaboradores y directivos que conforma toda una organización y se encuentran distribuidos según el rango y el cargo que poseen, además ayuda al reparto del trabajo. Asimismo, permite estructura adecuadamente la empresa mediante una distribución adecuada

Filosofía de la dirección: Es la capacidad de direccionar y dirigir la funcionalidad de la empresa, mediante las decisiones de la directiva, para el beneficio de la organización y así llegar a cumplir sus objetivos. Finalmente, ayuda a la dirección y al cumplimiento de las metas en la empresa mediante una decisión adecuada.

Administración de los recursos humanos: Es la herramienta fundamental que se coloca estrategias de los colaboradores en las distintas áreas permitiendo llegar a alcanzar las metas laborales y personales del trabajador y la empresa. Además, permite la distribución y administración correcta del personal administrativo. (Pérez, 2022)

Gráfico 4. Principios del componente 1

Elaborado por: Las autoras

2.-Evaluación de riesgo

Constante en identificar y analizar los riesgos que pueden atentar al sistema de control interno, este proceso debe estar orientado al futuro como una estrategia para anticipar y prevenir riesgos que atenten con el cumplimiento de los objetivos establecidos . por medio de este componente se deben establecer metodos para mejorar los precesos y minimizar el impacto de los mismos. (Fonseca, 2020)

Especifica objetivos con suficiente claridad para habiliar la identificacion y establecimiento de riesgo relativos a los objetivos al igual que odentifica los riesgos de no alcanzar los objetivos a traves de la entidad y analiza los riesgos para determinar como pueden ser gestionados y considera el potencial de fraude en el establecimiento de riesgo para alcanzar los objetivos, por consiguiente identifica y establece cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interna (ALCOSER, 2018)

Equipara el riesgo detectado durante el proceso de analisis con criterio de riesgo establecidos previamente por las autoridades institucionales, constractado entre beneficios potenciales y resultados adversos (costo- beneficio). La valoracion del riesgo surge de la

comparacion de los resultados de la evaluacion y los controles existentes en los procesos institucionales. (ALCOSER, 2018)

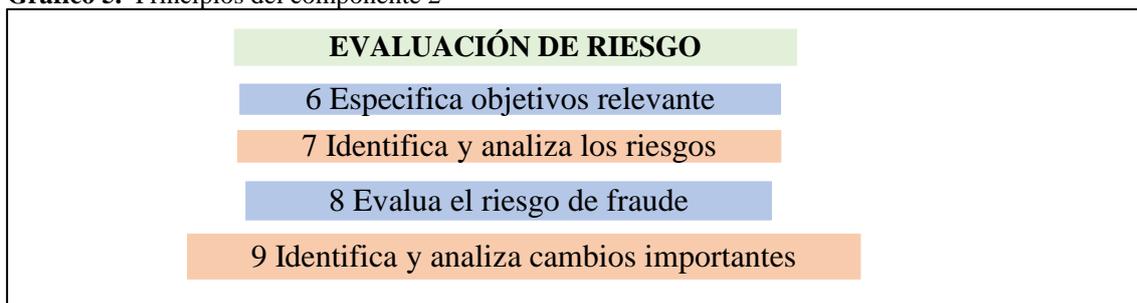
Indicadores

Valoracion del riesgo: Proporciona el hallazgo y estudio de los peligros que se debe afrontar la empresa, para posteriormente encontrar soluciones adecuadas que mitiguen lo hallado. Como resultado la empresa obtiene planes de ayuda a cualquier percance que se pueda fomentar. Finalmente ayuda a detectar el riesgo mediante valoraciones especificas del problema, con el objetivo de proponer planes de contingencia para asi desarrollar una gestion mas fluida.

Respuesta del riesgo: Es la planeacion anticipada sobre el riesgo a presentarse en la organizaci3n y se aopya mediante pasos y taticas que perfecciona la administracion de las actividades, adquiriendo un mejor respaldo. Ademas, facilita la respuesta a cualquier problma que se puede ubicar en la organizaci3n.

Identificacion del riesgo: Trata sobre el conocimiento del riesgo y cuyo objetivo consiste en la deteccion de los probelmas inminentes dentro de la empresa, como tambien las repercusiones que puede conllevar en la gestion de la organizaci3n. Por ultimo, consigue la deteccion del problema presentado para posteriormente mitigarlo. (P3rez, 2022)

Gráfico 5. Principios del componente 2



Elaborado por: Las autoras

3.-Actividades de control

Son todas aquellas politicas, procedimiento y reglamentos que garantizar el cumplimiento efectivo de los objetivos de la empresa. Se refiere a las actividades que se llevan a cabo para garantizar un buen control interno dentro de la organizaci3n para evitar que se presenten riesgos que atenten contra el logro de objetivos y de esta manera asegura que se

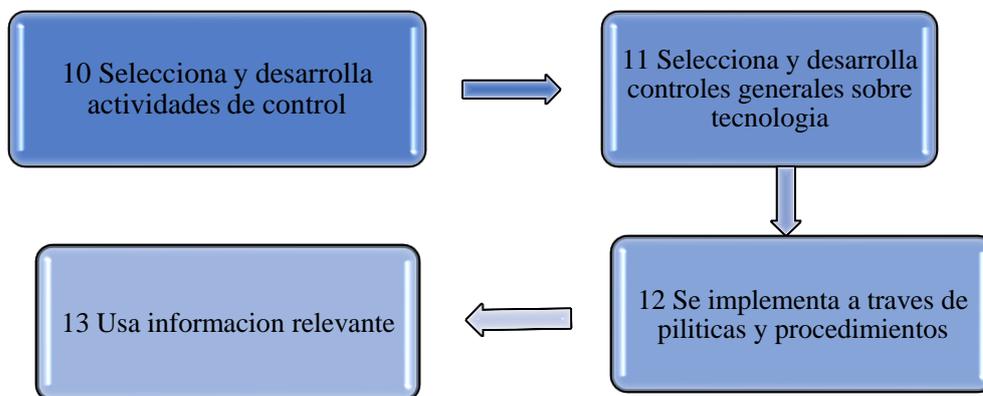
tomen acciones de prevención. Selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la disminución de riesgos a niveles aceptables, desarrolla actividades generales de control sobre tecnologías para soportar la consecución de objetivos, realiza actividades de control, tal como se manifiesta en las políticas, las cuales establecen lo que se espera, así como los procedimientos pertinentes para llevar a cabo dichas políticas (ALCOSER, 2018)

Indicadores

Control sobre el acceso: Es el proceso que apoya en la restricción de los límites permitidos dentro de la organización, para así tener protegida toda la documentación crítica que ayuda al proceso en la gestión de la entidad. Por último, permite controlar el documento de ayuda para desarrollar la gestión

Segregación de funciones; Es la metodología que aplica la entidad para dividir la obligación de distintas tareas que actúan en la confección de los documentos financieros introduciendo la aprobación y resguardo de los bienes de la organización, de igual manera permite distribuir las obligaciones a desarrollar en la entidad (Pérez, 2022)

Gráfico 6. Principios del componente 3



Elaborado por: Las autoras

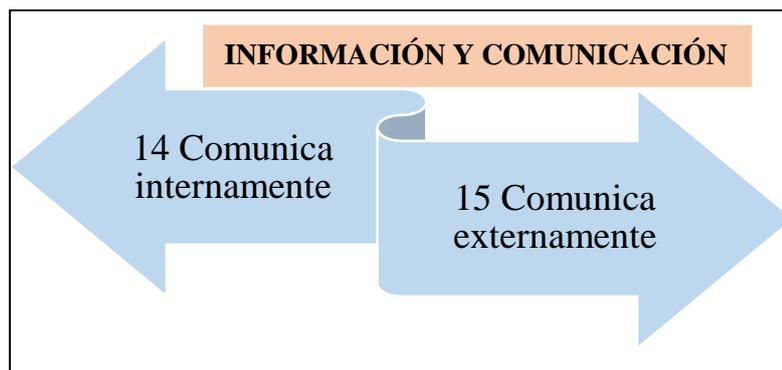
4.-Información y comunicación

Se refiere a la comunicación de información de responsabilidades y objetivos a los colaboradores de una empresa así como los sistemas de información que se manejan puedan brindar datos de manera eficaz. También se enfoca en la comunicación efectiva que se emplea con fuentes externas a la empresa para mejorar la toma de decisiones y seguimiento de operaciones (Fonseca, 2020)

Genera y su información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de otros componentes de control interno, comunica información incluyendo objetivos y responsabilidades del control interno como apoyo a otros componentes la comunicación con grupos externos respecto a asuntos que afectan el funcionamiento de este y otros componentes de control interno. (ALCOSER, 2018)

Refiere a la claridad, calidad y oportunidad de la información relevante que debe proporcionarse a todos los niveles organizacionales, para la mejora de los procedimientos de acuerdo a las actividades y responsabilidades asignadas a través de canales de comunicación internas y externas.

Gráfico 7. Principios del componente 4



Elaborado por: Las autoras

5.-Supervision y monitoreo

Todo sistema de control interno requiere de supervisión para determinar su funcionamiento, en caso de tener deficiencias poder corregir y mejorar el proceso. Su objetivo principal es asegurar que los 46 controles implantados funcionen adecuadamente mediante evaluaciones periódicas, de lo contrario realizar las debidas modificaciones o mejorar al sistema. (Fonseca, 2020)

Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y por separado para confirmar si los componentes de control interno están presentes y en funciones. Evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a aquellos grupos responsables de tomar

acciones correctivas, incluyendo a la alta dirección y al consejo de administración. (ALCOSER, 2018)

Una vez aplicada la evaluación al control interno y la gestión del riesgo, se obtiene evidencia del nivel de cumplimiento de los procesos administrativos y financieros, esta debe ser respaldada con información legal, completa, competente, pertinente y veraz con las autoridades tomaran decisiones oportunas para evitar incurrir en irregularidades y fraudes que deben ser evaluadas periódicamente a través de un plan de cumplimiento de recomendaciones. (Pérez, 2022)

Principios

Monitoreo: Trata del desarrollo constante que trata en la inspección del cumplimiento de la realización de las tareas planeadas y así llegar a cumplir los objetivos trazados por la entidad. Además, es una herramienta útil que ayuda a la administración correcta de cualquier empresa y se puede desarrollar en cualquier ámbito laboral

Reporte de eficiencia: Es el documento que se construye mediante el análisis de los bienes y recursos de una organización, para medir la calidad del trabajo, consiguiendo desarrollar en distintos periodos del año. Del mismo modo, ayuda en la verificación de las tareas cumplidas eficientemente

Seguimiento: Trata en la verificación constante de la documentación elaborada del proyecto, para estar a la expectativa sobre cualquier problema que se puede presentar en el proceso. Por último, el control se encuentra entrelazado con esta herramienta, ya que es un seguimiento que ayuda a las etapas de un producto. (Pérez, 2022)

Gráfico 8. Principios del componente 5



8.3.4.-Empresas hoteleras

El sector hotelero se constituye en un componente esencial para el crecimiento económico de un determinado país, pero principalmente para aquellas ciudades consideradas colonias, donde una de las actividades más importantes son los servicios destinados a turistas, por ello es necesario motivar la creatividad y la innovación en los mismos para crear un impulso mayor al desarrollo económico. Siendo esta actividad económica importante en ciudades que se constituyen en atractivos turísticos por sus características coloniales y patrimoniales, los resultados por la venta de los servicios de la industria hotelera se constituyen en un aporte al crecimiento económico. (Orlandini, Paco, & Torricos, 2019)

En terminología empresarial, para definir el colectivo de alojamientos turísticos específicos de hoteles se usa la palabra “industria hotelera”. Toda empresa necesita de una buena gestión y las empresas de alojamiento no son una excepción ya que para que estas tengan éxito requieren de una coordinación entre todas las operaciones, funciones específicas de los hoteles. Llevar a cabo una buena gerencia de las empresas de alojamiento es una tarea compleja por ello, en este artículo hablaremos de la gestión hotelera, en qué consiste, y de distintas técnicas de gestión.

Hay muchas maneras de clasificar las empresas de alojamiento. Entre ellas se encuentran los hoteles, campings, cruceros, casa rurales, pisos turísticos, resort, centrándonos en los hoteles, estos requieren de unas funciones específicas como llevar a cabo de la rentabilidad, gestionar canales de ventas, estructurar la distribución, vender habitaciones, coordinar el número de clientes con el restaurante. (OSTELEA, 2021)

Los alojamientos hoteleros según las comodidades, servicios adicionales que ofrecen a los huéspedes recibirán una categoría u otra. Por supuesto, cuantos más servicios tenga el hotel, más compleja será su gestión y organización (Orlandini, Paco, & Torricos, 2019)

8.3.5.-ÁREA ADMINISTRATIVA

Henry Fayol planteó cinco funciones del área administrativo de la empresa, unas funciones universales que todo administrador debería ser capaz de aplicar diariamente. Estas funciones corresponden a la realización de ciertas actividades a la vez que se coordinan de forma eficaz y eficiente junto al trabajo de los demás. (Sisternas, 2023)

Existe un solo método de control, el administrativo. La cual sirve como técnica de organización adoptable en cada una de las empresas, con sus procedimientos y métodos estratégicos para alcanzar los objetivos administrativos tales como:

- Mantenerse enterado de la situación de la empresa
- Regularizar sus funciones
- Afirmar que se están logrando los objetivos establecidos
- Conservar una ejecutoria eficiente
- Fijar si la empresa está maniobrando conforme las políticas establecidas (Pintag, 2018)

8.3.5.1.-Fases del proceso administrativo

1. **Planificación.** - en esta etapa defines los objetivos que esperas alcanzar, así como las estrategias a establecer para llegar a ellos. Debe realizarse un documento del plan a seguir en el que se incluirán todas las actividades futuras del proceso administrativo, así como los plazos y tiempos que debe cumplir cada área de tu compañía. Puedes considerar políticas, procedimiento, flujos de trabajo, presupuestos y todo lo que afecte positiva o negativamente al interior de tu organización y a su operación exterior. (Zarate, 2021)
2. **Organización.** - luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad entre los diferentes grupos de trabajo que componen una empresa. Esto va a depender de las aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y de los recursos que posee la empresa. (Equipo editorial, Etecé, 2022)
3. **Dirección.** - la dirección. Al contrario de muchas personas piensan, no tiene por qué estar a cargo de una sola persona. También podría estar a cargo de un grupo directivo. No obstante, la dirección se encarga de ayudar, intervenir, respaldar y motivar el trabajo que se está ejecutando. (López, 2019)
4. **Control.** - los imprevisto y errores son parte de la vida organizacional, por lo que todas las fases anteriores requieren de un control recurrente. De hecho, si bien las fases del proceso administrativo son secuenciales, no quiere decir que cada una de ellas no tengan relación. Fallos humanos, falta de comunicación o aspectos externos pueden interrumpir nuestro proceso administrativo. Por eso es necesario vigilar cada una de las fases con atención y cada cierto tiempo. (Oyarzún, 2023)

8.3.5.2.-Importancia del control interno en el área administrativa

Un adecuado sistema de control interno en el área administrativa le permitirá conocer los problemas que enfrenta para orientar a los administradores a la toma de decisiones para disminuir las distintas situaciones que afectan a la empresa, se observan problemas de ineficiencia, carencia de controles, burocracia administrativas, la ausencia de controles, desordenes normativos, ilimitado seguimiento, evaluación de riesgo, e irregularidades(fraudes), entre otros, es necesario que se ponga atención las problemáticas que enfrentan las PYMES.

Por lo tanto, la importancia radica que los gerentes de la organización deben contar con adecuados controles internos que a su vez le va a permitir llevar a cabalidad su obligación de vigilar, supervisar, monitorear todas las áreas de la empresa para lograr los objetivos y evitar desviaciones. (Cortés A. , 2019)

8.3.6.-Servicios

La calidad de servicios ofertados y su gestión estratégica pueden alinear al centro de hospedaje con una buena imagen de difusión logrando aumentar la demanda de todos los servicios o a su vez el incumplimiento de los factores podrá dañar el éxito del sector en sí. (Navarro, 2021)

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. El servicio es un producto intangible, que demanda la necesidad de cumplir con ciertas actividades. (Marienela, Martha, Patricia, & Ligia, 2021)

8.3.6.1.-Características de los servicios hoteleros

- El proceso de producción y consumo tiene en el mismo marco temporal
- Los servicios hoteleros son intangibles.
- Variabilidad en la calidad
- Estacionalidad de la demanda de los servicios hoteleros: (Cortés D. , 2023)

8.3.7.-Ingresos

Los ingresos son todas las entradas de dinero que le empresa recibe, ya sea como producto de las operaciones normales o por conceptos extraordinarios. Los ingresos principales de una empresa deben originarse por las ventas normales de productos o servicios que ofrece y que son parte de su giro comercial. (Itaú, 2019)

Se llama ingresos al aumento en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o en aumentos en el valor de los activos, o disminución de pasivos, siempre que no tenga su origen en aportaciones, monetarias o no, a los socios o propietarios, o en condición de ambas. (Gil, 2020)

8.3.8.-Gastos

Los costos no se involucran en los gastos de administración. Por lo general, estos valores permanecen sin variación relevante ante cambios en el nivel de la actividad. Es decir, no aumentan ni disminuyen con el nivel de ventas. Dentro de los gastos se consideran aquellos que son relevantes para la marcha del negocio, pero que no están directamente relacionados con la producción misma, por ejemplo: (Itaú, 2019)

- arriendo de propiedad
- gastos de telefonía
- gastos de internet
- consumo de luz y agua
- pago de seguros
- gastos generales

8.3.9.-Indicadores de rentabilidad

Son aquellos indicadores financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y de esta manera convertir ventas en utilidades. Los indicadores más utilizados son: margen bruto, margen operacional, margen neto y rendimiento de patrimonio (Uncategorized, 2020)

8.3.9.1.-Indicadores de ingresos y gastos

Administrar un hotel no es tan simple, especialmente con la crisis que afecta al sector hotelero. Es necesario garantizar las mejores estrategias para que su empresa pueda comprender el estado real de esta situación, al realizar un monitoreo constante y periódico de los indicadores, es posible descubrir los problemas tan pronto como surjan, dando la oportunidad de tomar medidas inmediatas para evitar contratiempos aún mayores. Además de ayudar a comprender el resultado de las acciones utilizadas, por lo que el gerente podrá medir el desempeño del hotel y medir sus ingresos y gastos de manera asertiva y hacer que la administración sea más eficiente (Uncategorized, 2020)

RevPAR

Es el ingreso por habitación disponibles, este indicador realiza una estimación de los ingresos medios por habitación obtenidas por un hotel.

Hay dos formas de calcular el RevPAR, el primero, es con la división de los ingresos totales generados entre el número total de habitaciones disponibles que tiene el hotel, la segunda es multiplicando ADR (tarifa promedio) por el porcentaje de ocupación, es decir, el número de habitaciones vendidas entre en número de habitaciones disponibles. (REVISTA UNIR, 2022)

$$revpar = \frac{ingresos}{habitaciones\ disponibles}$$

$$revpar = adr * porcentaje\ de\ ocupación$$

RevPAG

Es el ingreso por huésped disponible, considera todo lo que se gasta un huésped durante su estadía, no solo la habitación. Es una métrica que los establecen indicador que los hoteles tienen cada vez más en cuenta, debido a que más allá de la habitación los clientes realizan otras compras ya sea un servicio o producto. (REVISTA UNIR, 2022)

$$revpag = \frac{ingreso\ por\ alojamiento}{huéspedes\ disponibles}$$

TrePAR

Es el ingreso total por habitaciones disponibles, incluye todas las fuentes de financiamiento de un establecimiento hotelero, este indicador se determina dividiendo los ingresos totales de un alojamiento, es decir, no solo la habitación, sino que también otros servicios (parking, spa, desayunos, productos de aseo personal, etc) entre las habitaciones disponibles.

$$trepar = \frac{\textit{ingresos totales}}{\textit{habitaciones disponibles totales}}$$

TrevPAG

Es el ingreso total por huéspedes, este indicador permite conocer cuáles son los ingresos totales que percibe la empresa hotelera por todos los servicios contratados de cada persona que se hospeda.

$$trevpag = \frac{\textit{ingresos totales}}{\textit{huéspedes disponibles}}$$

GopPAR

Es el indicador de ingresos operativos brutos por habitación disponible determina el rendimiento global obtenido por un alojamiento hotelero, se debe restar los gastos operativos brutos a los ingresos operativos brutos y después se divide el resultado entre las habitaciones disponibles y el GopPAR es considerado uno de los mejores indicadores para medir el desempeño de un establecimiento hotelero.

$$goppar = \frac{\textit{ingresos operativos brutos} - \textit{gastos operativos brutos}}{\textit{habitaciones disponibles}}$$

Tarifa promedia por huésped (ARG)

La tarifa promedia por huésped indica la tarifa promedia (precio) por huésped para un día exacto. Es un buen indicador especialmente cuando el hotel tiene varios tipos de habitaciones como doble, triple, cuádruple y suites. La manera del cálculo es dividir los ingresos de alojamiento diarios entre el número total de huéspedes.

$$arg = \frac{\text{ingresos diarios de alojamiento}}{\text{número de huéspedes}}$$

Tasa de cancelación

Este indicador se determina con la división de las reservadas entre el número total de reservas recibidas de un periodo exacto. Los hoteleros tratan de disminuir los gastos por cancelación.

$$\text{tasa de cancelación} = \frac{\text{número de reservas canceladas}}{\text{total de reservas}}$$

8.3.10.-Manual

Un manual o guía es considerado un documento en el cual se establecen de manera ordenada y consecutiva la funciones y procedimientos a seguir para llevar a cabo con éxito una tarea o adquirir un conocimiento. Este tipo de publicaciones hoy en día pueden estar escritas tanto en un lenguaje técnico como una divulgativo dependiendo del público al que estén dirigidas. Tiene una clasificación que puede abarcar categorías muy diferentes, pues existen tantos manuales como operativos o describir e incluso hay empresas editoriales dedicadas específicamente a la producción de manuales de toda clase.

8.3.10.1.-Manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos suelen ser específicos de un área, cargo o departamento y sirve como material de apoyo al personal de una unidad de trabajo. Estos manuales contienen la descripción detallada del trabajo que hay que hacer, explicitado de acuerdo al tipo de procedimiento (cobro, venta, pagos, etc.) y también las políticas, requerimientos, estándares y métodos de control que deben seguirse para garantizar los resultados esperados (Equipo editorial Etecé, 2023)

8.4.-MARCO LEGAL

El art.389 de la constitución de la República del Ecuador establece que: El Estado tiene la función de asegurar que todas las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, y en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión. (CONSTITUCION DELA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, 2011)

El Hotel Somagg se encuentra bajo la dirección del Sr. Gonzalo Llumiluisa, contribuyente natural obligado a llevar contabilidad. Hay diversas normativas que direccionan el funcionamiento de la entidad. Entre ellas se pueden apreciar las siguientes:

- Constitución de la República
- Ley de Turismo
- Reglamento de la aplicación de la Ley del Turismo
- Reglamento de Alojamiento
- Reglamento general de actividades turísticas
- SRI-LRTI
- Políticas administrativas internas
- Código de Trabajo
- Normas de Control Interno

8.4.1.- Reglamento de Alojamiento

El reglamento de Alojamiento fue creado con la intención de que la administración pública cumpla con principios de eficacia y eficiencia. Cuenta con un manual para la aplicación del reglamento de alojamiento turístico, el turismo es declarado como una política del Estado, el alojamiento es parte principal de la actividad turística. Es por ello que es necesario la aplicación de dichos reglamentos.

Art. 5 Derechos y obligaciones de los huéspedes

Art. 6 Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento

Art. 7 Requisitos previo al registro

Art. 8 del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico

Art. 9 Cambio de clasificación

Art. 10 identificación del establecimiento

Art. 11 del procedimiento y requisitos de licencia anual de funcionamiento

Art. 18 Políticas de comercialización (Ministerio de Turismo, 2015)

9.-PREGUNTAS CIENTIFICAS

- **¿Cuál es la importancia de realizar el diagnóstico en el área administrativa y de servicio del Hotel Somagg?**

Al realizar el diagnóstico del área administrativa y de servicios, ofrece la oportunidad de utilizar la información de los archivos permanentes, para poder analizar y conocer la situación actual del mismo y plantear las interrogantes del Control Interno a evaluar, con la realización del diagnóstico se pudo elaborar la matriz FODA en las que se mencionan amenazas como la competencia, ciertas debilidades como carencia de un manual de procedimientos y también es importante al momento de la elaboración de las preguntas del control interno.

- **¿Qué beneficios tiene examinar el control interno en el área administrativa de la empresa hotelera?**

Los beneficios que se pueden establecer al aplicar el examen de control interno al Hotel Somagg es determinar los riesgos del funcionamiento de los procedimientos del área administrativa y servicios, además se puede determinar el cumplimiento de los controles internos del hotel y la incidencia de los hallazgos encontrados, con la aplicación se determinó el nivel de riesgo bajo y catorce hallazgos, entre ellos la carencia de un manual de procedimientos y su código de ética desactualizado.

- **¿Cuál fue el resultado de la aplicación de indicadores de ingresos y gastos del área administrativa y de servicio?**

Con la aplicación de los indicadores de impacto, eficiencia, eficacia de los ingresos y gastos se pudo determinar lo siguiente: con el indicador de Revpar la eficiencia de los ingresos con un ingreso medio por habitación de \$ 425,85, y mediante el indicador de Venta sobre gasto se pudo determinar la eficacia con la que se administran los gastos con el \$ 1.20 por cada dólar, y mediante el indicador de Gasto sobre venta se midió el impacto de los gastos en los ingresos totales con un valor de 0,84.

¿De qué manera el manual de procedimientos ayuda al funcionamiento en el área administrativa y de servicios?

Un manual de procedimientos, ayuda a mantener un orden para la realización de las funciones administrativas del gerente y las funciones del área operativa, evidenciar falencias para implementar mejoras, y como se utilizaría como método de evaluación del personal. Como parte de la propuesta del manual de procedimientos al hotel Somagg se recomendó dos servicios adicionales con su debido flujograma de funciones.

10.-METODOLOGIA

La presente investigación se basó en la metodología para el desarrollo del control interno en el área administrativa y de servicio del Hotel Somagg cantón La Maná, provincia de Cotopaxi en el año 2022

10.1.- Enfoque

Investigación cuantitativa

En este enfoque investigativo, se recogen los datos en función de una serie de variables; la sistematización de los datos recogidos, y el empleo de cifras y de la estadística son centrales. a partir del análisis de datos se deducen conclusiones. por ello generalmente, la investigación con un enfoque cuantitativo emplea un método deductivo. (Valle, 2022)

La investigación utilizó la recolección de información y planteamiento de variables con el fin de comprobarlos mediante calculo estadísticos y matemáticos, utilizados en la tabulación y encuestas a clientes y colaboradores, así como también en los cálculos del control interno.

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa centra su atención en buscar en los fenómenos todas esas cualidades, características y aspectos importantes que le permitan reconstruir la realidad observada y detectada por el investigador a partir de las diferentes técnicas de recolección de datos que la misma investigación presenta, este proceso debería de ser lo más objetivo posible de manera de que la información que emerge sea la más fidedigna. (Lucy, 2020)

Se aplicó en gran parte de la investigación, la forma de recopilación de información mediante fuentes bibliográficas fue la mejor estrategia con el fin de obtener una investigación rica en contenido, analizando y estudiando ciertas fuentes que sean fidedignas.

10.2.-Tipo de investigación

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica en los trabajos cualitativos se ubica en la definición del problema y al aplicar ciertas técnicas cualitativas como la entrevista, que al capturarla se convierte en un documento que contiene una cantidad de información, que, en cierta forma, es similar a una gran biblioteca con libros sin catalogar (Danelly, 2019)

Este tipo de investigación se aplicó, debido a que para obtener información suficiente se revisó fuentes bibliográficas que sean fidedignas y de esta manera que la investigación sea rica en contenido.

Investigación explorativa

En este tipo de investigación se puede utilizar tanto el método cualitativo como cuantitativo. En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada a fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características en el método cuantitativo se aplican procesos de análisis de datos y en el cualitativo estudio lingüísticos. (Carlos, 2020)

La investigación exploratoria se identifica en la presente investigación, por la razón que no se ha hecho esta investigación y para ello, se utilizó herramientas cuantitativas y cualitativas para completar la información.

Investigación de campo

Una investigación de campo o estudio de campo es un tipo de investigación en la cual se adquiere o miden datos sobre un suceso en particular, en el lugar donde suceden. Es decir que, el investigador se traslada hasta el sitio donde ocurre el fenómeno que desee estudiar, con el propósito de recolectar información útil para su investigación. (Lifeder, 2020)

Se considera a esta investigación como de campo, porque se fue a examinar al hotel Somagg para la recolección de datos que ayudo al desarrollo de la presente y de esta manera se obtuvo información de primera mano, siendo esta una fuente primaria.

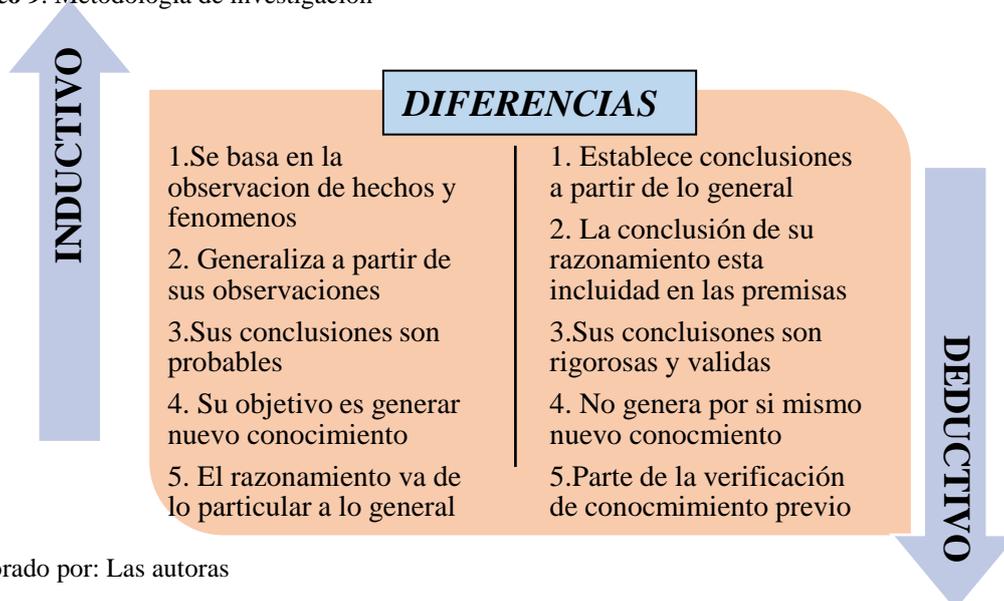
10.3.- Método de investigación

Deductivo

Este supone la extrusión de resultados en base a una premisa que considera como verdadera. En otras palabras, el método deductivo parte de una ley universal, para determinar si se aplica a un caso particular. Atraves de este método, el investigador puede ir de lo general como leyes o principios a lo específico de una realidad de una situación concreta. Es importante señalar que la veracidad de los resultados depende de la valides de las hipótesis generales. (Arrieta, 2018)

El método de investigación utilizado es múltiple lo que da beneficios de su uso en la investigación dado que primero se usó el método inductivo para la recolección de información general del hotel Somagg aplicando la observación de todas las áreas del hotel, y los procedimientos que se desarrollaran dentro de él, conjuntamente se complementó con el método deductivo donde se dio a conocer las leyes con las que funciona el hotel, y con los resultados encontrados se pudo plantear conclusiones y obtener evidencias de las causas o falencias que presente la misma.

Gráfico 9. Metodología de investigación



Elaborado por: Las autoras

10.4.-Técnicas de investigación

Estudio General

Esta apreciación se hace aplicando la preparación y experiencia para obtener datos e información que se va examinar, situaciones importantes que requieren atención especial de esta forma el auditor podrá observar la existencia de operaciones mediante la comprobación de resultados esta técnica sirve de orientación para la aplicación antes de cualquier otra, el estudio general, deberá aplicarse con cuidado y diligencia por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez. (Nuncio, 2019)

La presente técnica se aplicó en el análisis del estado de la empresa en las primeras visitas donde se pudo evidenciar los problemas que tiene la empresa con la verificación de documentos he información general del hotel Somagg mediante la observación y charlas con su gerente que brindó información de primera mano siendo confiable y reales del estado actual del mismo.

Análisis

Es el estudio de los componentes de un todo, se aplica al estudio de datos o cuentas es una técnica que puede ayudar a los auditores a aprovechar las tecnologías actuales y avanzar hacia el enfoque más basado en datos para planificar o realizar una auditoría y ayuda a facilitar descubrir y analizar patrones, identificar información y recopilar evidencia de auditoría lo que permite que el auditor concentre más tiempo y energía en analizar datos (Moncayo, 2019)

La presente técnica se la aplicó en la revisión de los ingresos y gastos del hotel Somagg con la finalidad de conocer si sus ingresos van acorde a sus gastos y su buena rentabilidad con el propósito de dar recomendaciones en las mejoras de esta área conociendo así información general de la empresa que fue vital para la evaluación del control interno.

Observación

Es una inspección menos formal y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza la practica el auditor se cerciora de la forma como se realiza ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de forma como el personal labora dentro de la

empresa examina, estudia y poder evaluar el correcto funcionamiento y cumplimiento de sus responsabilidades según la ley. (Nuncio, 2019)

La técnica de observación fue una de las que se utilizó al inicio de la investigación donde se dio visitas a la empresa para conocer de forma visual el estado del hotel Somagg de sus instalaciones, el modo de funcionamiento y los procedimientos que existen dentro de la misma como una vista panorámica antes de la utilización de técnicas que nos brinden información textual.

Entrevista

Es una técnica de investigación cualitativa que se basa en el dialogo o conversación entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema de estudio. Puede ser estructurada y no estructurada. En la estructura se emplea como instrumento la guía de entrevista y el grabador. En la no estructurada se usa una libreta de notas y el grabador (Rubio, 2020)

La entrevista se realizó al directivo del hotel Somagg con el fin de dar a conocer la opinión personal sobre el estado de la empresa y se recolectó los datos de manera veraz y real que nos sirvió como base en la evaluación al control interno de la misma, la entrevista se aplicó al gerente y dueño del hotel Somagg utilizando una entrevista estructurada en donde aplicamos preguntas para conocer el estado del hotel obteniendo información verídica de parte de una fuente confiable.

10.5.-Instrumentos de Investigación

Cuestionario

Es un instrumento de investigación que consiste en preguntas o indicaciones para obtener y recoger respuestas de una muestra seleccionada. Típicamente es una mezcla de preguntas abiertas y cerradas: estas últimas permiten a los encuestados expresar sus puntos de vista sobre un tema. (Nuncio, 2019)

Las preguntas del cuestionario fueron de forma cerrada con el objetivo de recaudar respuesta fijas y concisas y que no se van variadas por opiniones personales sin embargo se tomaron en cuenta todas las opiniones y se recaudó como una observación más profunda en el

caso de existir problemas dentro de la empresa hotelera, el cuestionario se centró en el control interno donde se evaluó sus componentes respectivamente.

Encuesta

Tiene como fin obtener información de un grupo de personas o una muestra definida acerca de un tema. Puede ser oral y escrita. En la encuesta escrita se emplea como instrumento el cuestionario, en cambio, en la encuesta oral se puede utilizar: guía de encuesta y grabadora. (Rubio, 2020)

Las encuestas se aplicaron al directivo del hotel Somagg y al personal que labora dentro del mismo, conjuntamente con un grupo de clientes que visitaron el hotel los cuales son las mejores fuentes para obtener información las encuestas se las realizó con el fin de conocer la opinión personal sobre el estado de la empresa y recolectar datos veraz y real que nos sirvieron como base al momento de evaluar el control interno

10.6.-Poblacion y Muestra

Población

Para realizar la presente investigación en el Hotel Somagg, ubicado en la Calle Carlos Lozada Quintana y Quito se toma como población a los siete colaboradores del hotel Somagg, y a los 480 clientes anuales.

Muestra

En la aplicación de las encuestas a los clientes se utilizó la presente muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra buscada

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

p= probabilidad que ocurra

q= probabilidad que no ocurra

e= error de estimación

Desarrollo

$$n = \frac{480 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (480 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{57,58848}{1,379976}$$

$$n = 63,5$$

$$n = 64 \approx$$

10.7.- Firma Auditora

Gráfico 10. Logo de Firma Auditora



MAYERLI & ESTEFANI FIRMA AUDITORA

La Maná- Cotopaxi

mayerli&estefani@gmail.com

Cell: 0999022234-0960695014

11.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	<p>Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	<p>PT: 1/1</p>
	<p>INDICE</p>	<p>Fecha: 04/05/2023</p>
	<p>BENEFICIARIO: HOTEL SOMAGG</p>	<p>Supervisor: CPA. Rosa Torres</p>
<p>Auditor: Estefani Vera</p>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-bottom: 20px;"> <p style="text-align: center; background-color: #FFD700; padding: 5px;">Objetivo 1</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Entrevista</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Encuesta al personal y a clientes</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Elaboración de matriz FODA</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Análisis de matriz FODA</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Análisis en cedula narrativa</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">-Tabulaciones -Análisis de los resultados</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">-Análisis de correlación FODA -Análisis cuadrático</p> </div> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-bottom: 20px;"> <p style="text-align: center; background-color: #FFD700; padding: 5px;">Objetivo 2</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Elaboración de Preguntas del Ci</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Aplicación de cuestionario CI</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Determinación de Hallazgos</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Elaboración de Preguntas según componentes</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">-Realizar ponderación -Determinar nivel de riesgo y confianza</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">-Matriz de incidencia -Hoja de Hallazgos</p> </div> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #FFD700; padding: 5px;">Objetivo 3</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 20px;"> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Análisis de Matriz de ingreso y gastos</p> <p style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 5px; text-align: center;">Aplicación de indicadores</p> </div> </div> </div>		
		<p>Elaborado por: E.L.V.G</p>
		<p>Fecha de elaboración: 04/05/2023</p>
<p>NIA 300: Planificación de auditoría</p>		

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014		PT: AB	Pag: 1/1	
			Fecha: 05/05/2023		Marca:®
	PROGRAMA DE CONTROL INTERNO		Supervisor: CPA. Rosa Torres		
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG		Auditor: Estefani Vera		
Tabla 3. Programa de Control Interno					
Nº	Actividad	Responsable	REF.	Fecha	Nº Hora
1	Programa de Control Interno	E.L.V.G	AB	05/05/2023	5
2	Entrevista al gerente	M.N.G.A	AB-1	08/05/2023	5
3	Análisis de entrevista	E.L.V.G	AB-2	09/05/2023	4
4	Encuesta a colaboradores	E.L.V.G	AB-3	10/05/2023 11/05/2023	6
5	Análisis de encuesta a colaboradores	M.N.G.A	AB-4	12/05/2023	5
6	Encuesta a clientes	M.N.G.A	AB-5	15/05/2023 16/05/2023	10
7	Análisis de encuesta a clientes	E.L.V.G	AB-6	17/05/2023	5
8	Matriz FODA	M.N.G.A	AB-7	18/05/2023	8
9	Análisis de correlación	M.N.G.A	AB-8	19/05/2023	8
10	Análisis cuadrático	E.L.V.G M.N.G.A	AB-9	22/05/2023 25/05/2023	12
11	Plan General de Control Interno	E.L.V.G M.N.G.A	AB-10	26/05/2023 31/05/2023	10
12	Elaboración y Aplicación del cuestionario de Control Interno	E.L.V.G M.N.G. A	AB-11	01/06/2023 05/06/2023	12
13	Matriz de riesgo y confianza por componente	E.L.V.G	AB-12	06/06/2023 07/06/2023	8
14	Matriz de riesgo inherente	E.L.V.G	AB-13	8/06/2023	8
15	Determinación de Hallazgos	M.N.G. A	AB-14	9/06/2023 13/06/2023	12
16	Matriz de incidencia	M.N.G.A	AB-15	14/06/2023	8
17	Informe de Control Interno	E.L.V.G	AB-16	15/06/2023 19/06/2023	12
TOTAL DE HORAS					138
Σ					
Elaborado por: Las Autoras NIA 300: Planificación de auditoría			Elaborado por: E.L.V.G		
			Fecha de elaboración: 29/05/2023		

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-1	Pag: 1/6
		Fecha: 08/05/2023	
		Marca: ®	
	ENTREVISTA AL GERENTE	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
<p>Entrevistado: Sr. Gonzalo LLumiluisa</p> <p>Entrevistador: Estefani Vera / Mayerli Gallo</p> <p>Fecha y hora de entrevista:</p> <p>Lugar: La Maná- Calle Carlos Lozada Quintana y Quito</p> <p>1.- ¿Cuál es la influencia de su hotel en la economía de la ciudad?</p> <p>El servicio que ofrecemos siempre hemos tratado de hacer lo mejor y eso nos diferencia mucho en nuestra clientela y es lo que nos ayuda, y estamos bien y sí... influye bastante en la economía, porque si la administración es buena el negocio es bueno,</p> <p>2.- ¿Qué servicios ofrece el hotel Somagg a sus clientes?</p> <p>Bueno casi somos completos porque lo único que no tenemos es el servicio de piscinas que muy pronto ya vamos a realizar este proyecto, en el hotel tenemos servicio de garaje, tenemos un buen restaurante, salón de eventos, tenemos habitaciones tres categorías y todos los servicios básicos y habitación con alimentación incluida.</p> <p>3.- ¿Qué servicio usted considera que deja más ingreso a su empresa?</p> <p>Bueno el servicio del hotel como del restaurante, entonces si el hotel está bien el restaurante también lo está, podemos decir que se manejan a la par y su buen funcionamiento depende el uno del otro.</p>			
NIA 500: Evidencia de auditoria		Elaborado por: M.N.G.A	
		Fecha de elaboración: 08/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-1	Pag: 2/6
		Fecha: 08/05/2023	Marca: ®
	ENTREVISTA AL GERENTE	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
<p>4.- ¿Según su perspectiva que servicio podría implementar para mayor competitividad?</p> <p>Lo que es el ascensor ya tenemos en funcionamiento que eso era lo que nos hacía falta para poder competir con otros hoteles, pero ahora lo único que nos falta es una piscina y también los baños turcos, servicios que estarán para el uso de nuestros clientes teniendo siempre en cuenta que al cliente se le da lo que necesita, estamos siempre en proceso de innovaciones y agregar nuevos servicios al hotel. También me gustaría implementar servicio de deli very.</p>			
<p>5.- ¿Cuántas habitaciones tiene disponible para ofrecer a sus clientes?</p> <p>Tenemos disponibles 56 habitaciones todas muy aptas para su uso y claro, éstas varían en precios, pero todas son cómodas y se encuentran en excelentes condiciones para nuestros clientes.</p>			
<p>6.- ¿Cómo considera que se encuentra las instalaciones de su hotel</p> <p>Yo considero que las instalaciones de mi hotel son buenas, dado que siempre estamos pendientes en reparaciones tanto en las habitaciones como en la fachada y así evitamos daños mayores que puedan causar incomodidad a los visitantes.</p>			
<p>7.- ¿Qué tipo de habitaciones tiene en su hotel? ¿y cuál es el precio de ellas?</p> <p>Contamos con tres categorías de habitaciones, la ejecutiva que viene con servicio de aire acondicionado, la estándar y las simples.</p>			
NIA 500: Evidencia de auditoria		Elaborado por: M.N.G.A	
		Fecha de elaboración: 08/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-1	Pag: 3/6
		Fecha: 08/05/2023	
		Marca:®	
	ENTREVISTA AL GERENTE	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
<p>Los precios de las habitaciones varían, la simple tiene el precio de \$16 por 24 horas. La estándar por \$25 y la ejecutiva que está en los \$30 claro que sus precios varían si desean con el servicio de alimentación.</p> <p>8.- ¿Cuántas personas ofrecen sus servicios en el Hotel?</p> <p>Actualmente en mi hotel ofrecen sus servicios 7 personas que es mi personal de planta y claro también hay aumento del personal cuando hay un mayor flujo de clientela, ahí se necesita el servicio de unas 2 o 3 personas más, pero de forma temporal.</p> <p>. 9.- ¿Sus colaboradores se encuentran afiliados al IESS?</p> <p>Si claro, lógicamente mis trabajadores de planta todos se encuentran afiliados al IES, como la ley lo manda, se cumple con todos los estatutos que se nos impone con la finalidad de hacer las cosas de forma correcta.</p> <p>10.- ¿Cuál es el sueldo de sus colaboradores?</p> <p>Por lo consiguiente, el sueldo varía depende su labor, el personal que labora en mi hotel de forma permanente se encuentra bajo el seguro social por lo que gozan con todos sus beneficios, pero si hablamos de números en su mayoría recibe el sueldo básico y claro horas extras como la ley lo dicta.</p>			
		Elaborado por: M.N.G.A	
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 08/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-1 Pag: 4/6
		Fecha: 08/05/2023
	ENTREVISTA AL GERENTE	Marca:® Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo
<p>11.- ¿Dentro de su personal que tipo de labores realizan?</p> <p>El personal de mi hotel está conformado por un grupo de personas a las cuales se les llama camarera que aproximadamente están conformadas por 4 personas las cuales están encargadas de realizar limpieza de las habitaciones y también atender a los huéspedes cuando solicitan servicio a la habitación ya sea de alimentos o bebidas o cualquier pedido en especial. Claro que tienen un horario destinado y es de acuerdo a la ley y por otro lado tenemos el grupo de 3 recepcionistas las cuales se turnan tanto en el horario de la mañana tarde y noche, dado que nuestro hotel tiene un servicio de 24 horas.</p>		
<p>12.- ¿Cuál cree usted que es el personal que más cambia?</p> <p>Normalmente no cambio de personal periódicamente, mi mentalidad siempre es contratar personal a largo plazo porque si mi personal demuestra actitud, comodidad, buen desempeño en el trabajo es lo que me brinda a mi como dueño y gerente la seguridad y confianza de que mis clientes están siendo atendidos de la mejor manera y esto es una buena impresión que da el hotel</p>		
<p>13.- ¿Cuál es el objetivo de los encargados del área administrativa?</p> <p>En el área administrativa me encuentro solo yo a la cabeza y mi objetivo es siempre estar al pendiente de forma permanente, dirigiendo como dueño dado que lastimosamente por más bueno empleados</p>		
		Elaborado por: M.N.G.A
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 08/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-1	Pag: 5/6
		Fecha: 08/05/2023	
		Marca:®	
	ENTREVISTA AL GERENTE	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
<p>que sean no hay un mejor gerente que el propio dueño que ya tiene años de experiencia para cualquier problema que se pueda presentar.</p> <p>14.- ¿Qué funciones cumple sus colaboradores del área administrativa?</p> <p>Mi función es llevar cuentas, entrega y recepción de todos los implementos de limpieza, así como de víveres para el hotel como para el restaurante, administro y me cercioro que todos los pagos de los servicios básicos sean pagados a tiempo, de una forma resumida mi labor es que nada falte en mi hotel y que las cosas marchen de manera correcta.</p> <p>15.- ¿Dispone del servicio de un contador/a interna o externa?</p> <p>Cuento con un contador interno que trabaja netamente para el hotel y es el cual me ayuda con todo lo referente al SRI y el pago de mis tributos.</p> <p>16.- ¿Cuáles son los meses que hay mayor registro de clientes?</p> <p>En mis años de experiencia, los meses donde más vemos la mayor afluencia de clientes es desde el mes de septiembre hasta el mes de abril</p> <p>17.- ¿Usted realiza estrategia de marketing para posesionar su hotel en el mercado?</p> <p>¿cada que tiempo?</p> <p>La verdad es que no, no realizo ninguna estrategia de marketing, pero si es algo que me interesa aplicar.</p>			
		Elaborado por: M.N.G.A	
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 08/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-1	Pag:6/6
		Fecha: 08/05/2023	
	ENTREVISTA AL GERENTE	Supervisor: CPA.Rosa Torres	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
<p>18.- ¿El personal del hotel está capacitado para su puesto de trabajo?</p> <p>Claro que sí, obligadamente tenemos que dar capacitaciones para poder mejorar el rendimiento del mismo, y se concentra en el área de servicios y así poder prestar un servicio de calidad al cliente donde quede satisfecho y con ganas de volver.</p> <p>19.- ¿Bajo qué directrices es contratado su personal?</p> <p>Cuando yo recibo un personal nuevo la condición es la de 15 días a prueba donde debe demostrar buenas actitudes, buen desempeño y el aprendizaje rápido en cualquier área que se requiera, cabe recalcar que si el nuevo colaborador no se queda a laborar yo le cancelo por sus días de trabajo.</p> <p>20.- ¿Poseen manual de procedimiento para su área administrativa y de servicio?</p> <p>No, lastimosamente no contamos con un manual de procedimientos.</p>			
		Elaborado por: M.N.G.A	
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 08/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-2	Pag: 1/2
		Fecha: 09/05/2023	
		Marca:®	
	ANALISIS DE ENTREVISTA AL GERENTE	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	
<p>Análisis de entrevista</p> <p>Con la entrevista realizada al Sr. Gonzalo Llumiluisa se puede analizar el estado actual del Hotel Somagg, donde su gerente es consciente de la gran influencia que tiene su hotel en la economía del cantón y el principal objetivo de este es siempre brindar el mejor servicios, brindando variedad de servicios dentro de sus instalaciones ofreciendo así diferentes categorías de habitaciones acomodándose al bolsillo del huésped, su gerente se encuentra muy satisfecho con los servicios que ofrece su hotel, entre ellos el funcionamiento del ascensor que lo pone en un buen lugar para competir en el sector hotelero de la ciudad. Sin dejar de lado los planes y proyectos que tiene en camino la innovación del hotel.</p> <p>Se evidencia que el personal que labora en el hotel es de la completa confianza del gerente y eso le brinda tranquilidad al mismo, el personal está muy bien capacitado para el área de servicios y la buena atención, brindando así una experiencia digna de recordar y regresar. Esto lo ha logrado con la experiencia y años de trabajo. Todos sus empleados están asegurados al IESS y cuentan con todos los beneficios de la ley. La manera de contratación es particularmente conocido como un tiempo de prueba donde en los 15 días deben demostrar habilidades, actitudes y sobre todo buen desempeño laboral, y como dato relevante esos días de prueba son pagado por el gerente.</p>			
		Elaborado por: E.L.V.G	
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 09/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-2	Pag: 2/2
		Fecha: 09/05/2023	
		Marca:®	
	ANALISIS DE ENTREVISTA AL GERENTE	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	
<p>Análisis de entrevista</p> <p>En el área administrativa tenemos como único dirigente a su gerente y dueño el cual llevar el mando de todo su hotel y es el que lo mantiene en un puesto competitivo gracias a sus correctas decisiones la persona que ayuda al gerente es su contadora interna el cual es el responsable de todos los temas tributarios y sus obligaciones como un contribuyente , el gerente es cociente de que aún necesita muchas mejoras su hotel y está abierto a nuevas he innovadoras ideas que lo ayuden a corregir estas falencias como la falta de marketing con sus años de control es conocedor de cuáles son sus meses de mejor ingreso de clientes y cuando necesita personal extra esto deja en evidencia que está capacitado para el manejo del hotel , de igual manera sus colaboradores.</p> <p>En el tema de sus ingresos y gastos tuvimos respuestas muy generales donde nos brindó información del precio de sus habitaciones, el salario de sus colaboradores, y nos informó que lleva un correcto registro de sus ingresos y gastos de forma diaria desde la venta de una bebida, el alquiler de una habitación y demás servicios que brinda el hotel a la ciudadanía.</p>			
		Elaborado por: E.L.V.G	
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 09/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3 Pag: 1/18
		Fecha: 10/05/2023
		Marca:®
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera

TABULACIÓN DE DATOS

Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Somagg

1.- ¿Cómo considera la ubicación del Hotel Somagg?

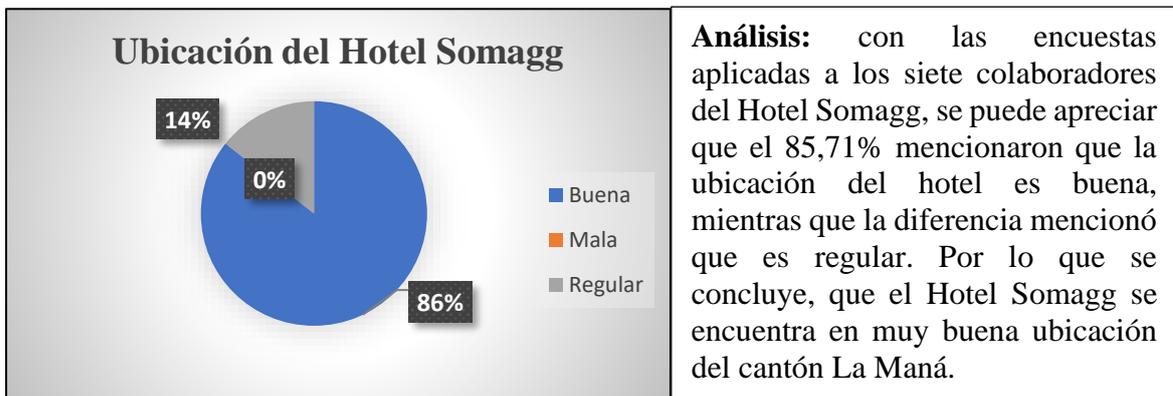
Tabla 4. pregunta 1-Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Buena	6	85,71
Mala	0	0
Regular	1	14,29
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Hotel Somagg

Gráfico 11. Pregunta 1 - Encuesta a Colaboradores



Elaborado por: Las autoras
Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **E.L.V.G**

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: **10/05/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-	Pag:
		3	2/18
			Fecha: 10/05/2023
		Marca:®	
ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

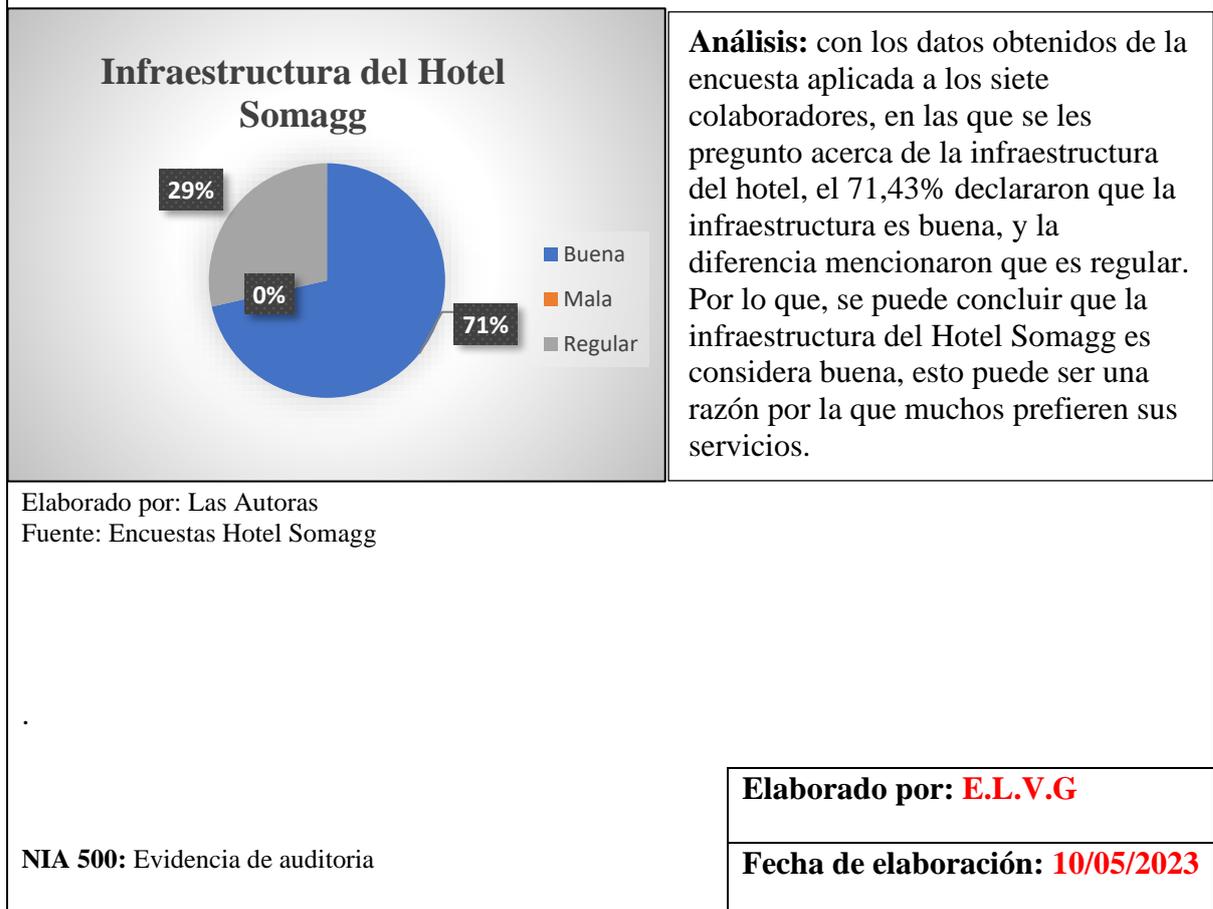
2.- ¿Cómo califica la infraestructura del Hotel?

Tabla 5. Pregunta 2-Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Buena	5	71,43
Mala	0	0
Regular	2	28,57
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 12. Pregunta 2 - Encuesta a Colaboradores



 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB- 3	Pag: 3/18
		Fecha: 10/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

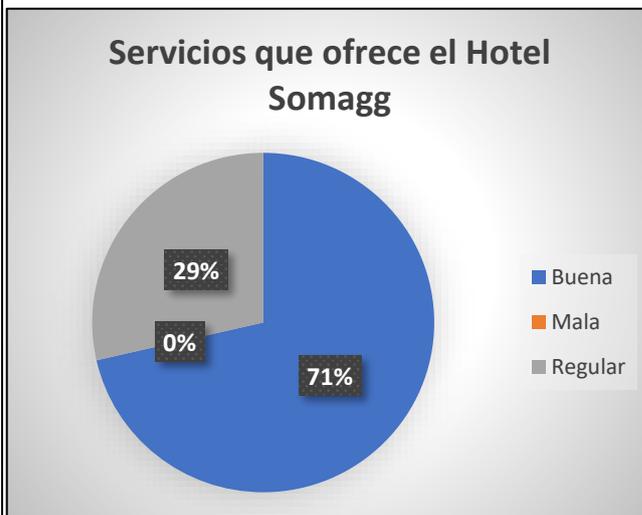
3.- ¿Cómo califica los servicios que ofrece el Hotel Somagg?

Tabla 6. Pregunta 3-Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Buena	5	71,43
Mala	0	0
Regular	2	28,57
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 13. Pregunta 3- Encuesta a Colaboradores



Análisis: mediante la encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel, cinco personas declararon que los servicios que ofrecen son buenos lo cual pertenece al 71,43% de la población y el restante mencionaron que los servicios son regulares. Entonces, se puede concluir que los servicios que ofrecen y brindan son considerablemente buenos.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 10/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoría

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag: 4/18
		Fecha: 10/05/2023	
		Marca:®	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

. 4.- ¿Usted cree que el precio esté de acorde a los servicios prestados?

Tabla 7. Pregunta 4- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	7	100,00
No	0	0
Total	7	100,00

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 14 Pregunta 4- Encuesta a Colaboradores



Análisis: de los siete colaboradores encuestados, el cien por ciento de ellos mencionaron que el precio está acorde a los servicios que brindan. Es decir, que se puede afirmar que el precio del servicio es justo con la atención y la calidad de los mismos.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 10/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoría

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag: 5/18
		Fecha: 10/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

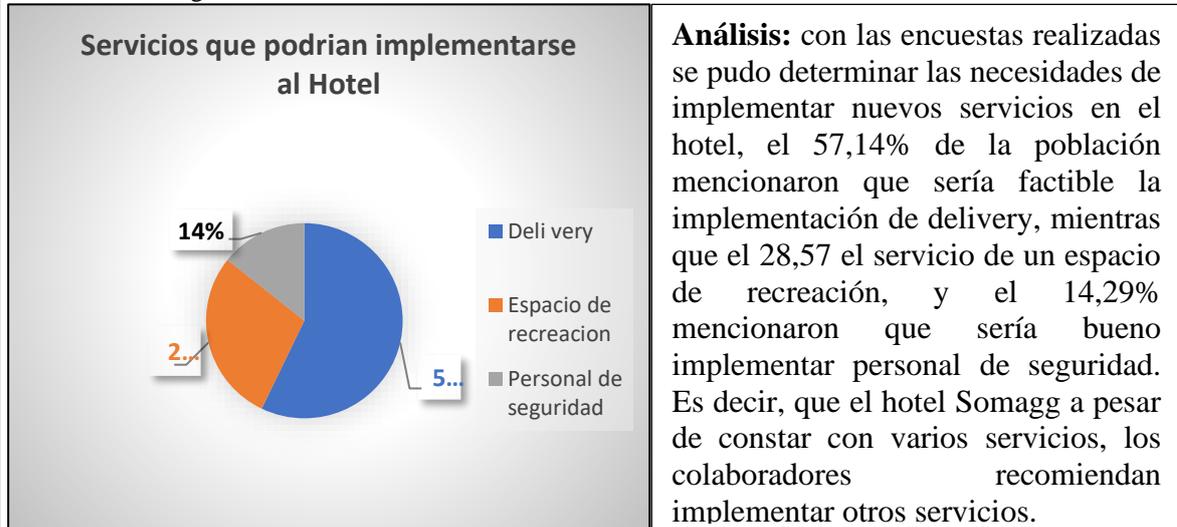
. 5.- ¿Cuál de estos servicios cree que es más indispensable implementar al Hotel?

Tabla 8. Pregunta-5 Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Deli very	4	57,14
Espacio de recreación	2	28,57
Personal de seguridad	1	14,29
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 15. Pregunta 5- Encuesta a Colaboradores



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 10/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoría

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag: 6/18
		Fecha: 10/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

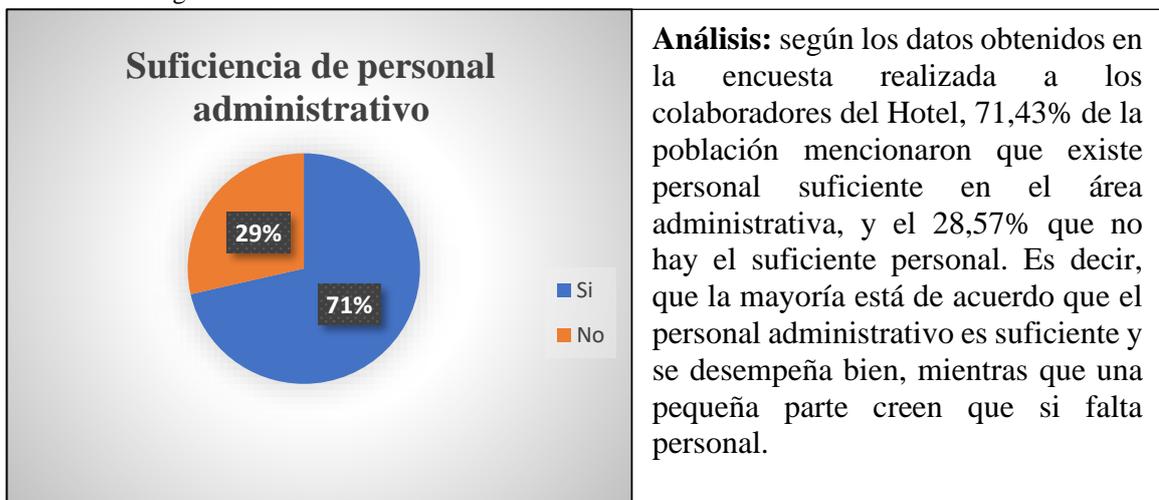
6.- ¿Cree que hay suficiente personal en el área administrativa?

Tabla 9. Pregunta 6- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	5	71,43
No	2	28,57
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 16. Pregunta 6- Encuesta a Colaboradores



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

NIA 500: Evidencia de auditoría

Elaborado por: **E.L.V.G**

Fecha de elaboración: **10/05/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3 Pag: 7/18
		Fecha: 10/05/2023
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:® Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera

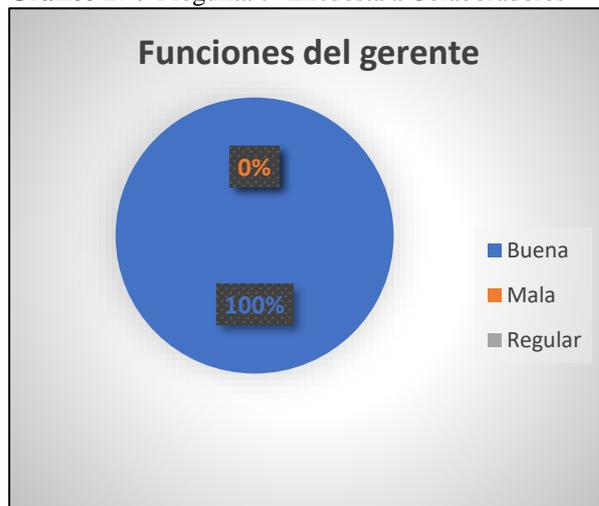
. 7.- ¿Cómo califica las funciones del gerente?

Tabla 10. Pregunta 7- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Buena	7	100,00
Mala	0	0
Regular	0	0,00
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 17. Pregunta 7- Encuesta a Colaboradores



Análisis: los datos obtenidos en la encuesta aplicada demuestran que, el cien por ciento de la población creen que las funciones del gerente son buenas. Entonces, se puede concluir que el gerente asume las responsabilidades y gestiona de la mejor manera el hotel, logrando la satisfacción laboral de los colaboradores.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 10/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoría

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag: 8/18
		Fecha: 10/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

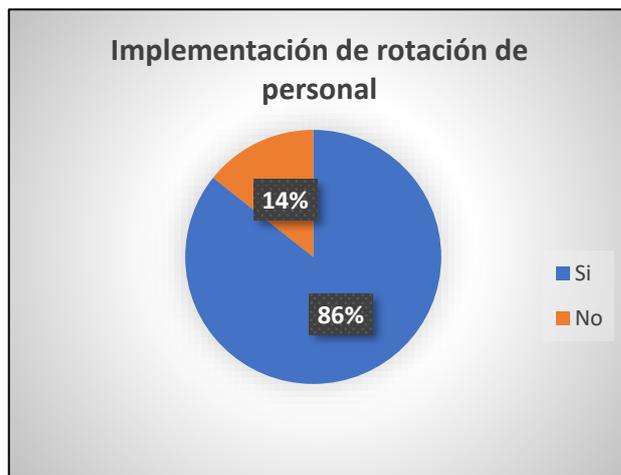
. 8.- ¿Está de acuerdo en que se implemente rotación del personal?

Tabla 11. Pregunta 8- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	6	85,71
No	1	14,29
Total	7	100,00

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 18. Pregunta 8- Encuesta a Colaboradores



Análisis: del cien por ciento de los encuestados, el 85,71 %mencionaron que están de acuerdo con la implementación de rotación del personal, mientras que el 14,29% expusieron lo contrario. Es decir, que la estrategia de rotación del personal seria bien recibida por la mayoría de os colaboradores del Hotel Somagg.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

NIA 500: Evidencia de auditoria

Elaborado por: **E.L.V.G**

Fecha de elaboración: **10/05/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3 Pag: 9/18
		Fecha: 10/05/2023
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres Auditor: Estefani Vera

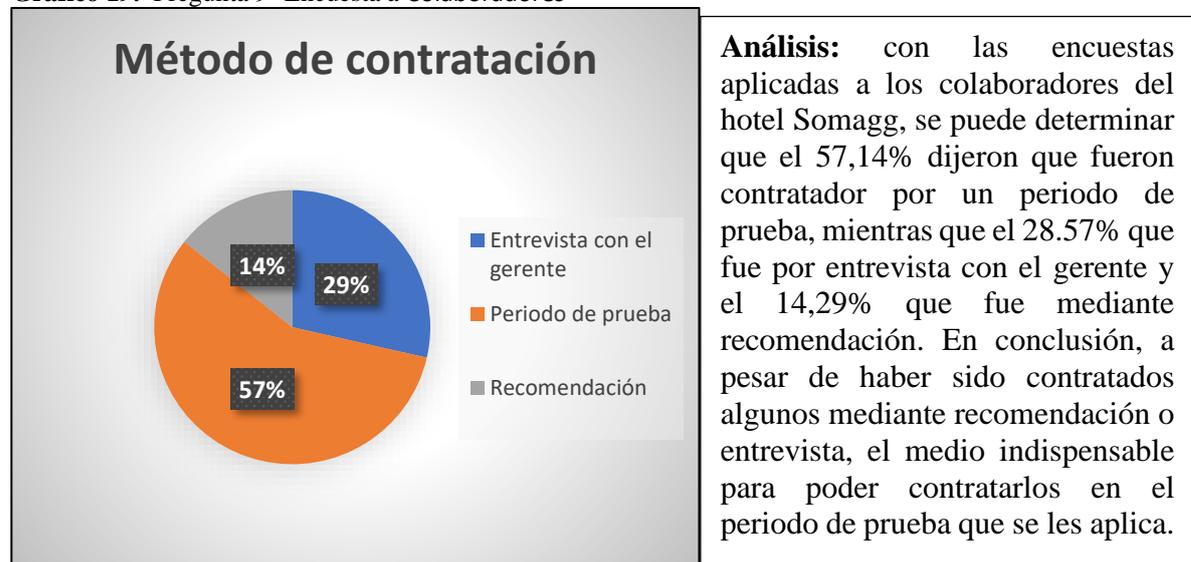
9.- ¿Cuál fue el método de su contratación?

Tabla 12. Pregunta 9-Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Entrevista con el gerente	2	28,57
Periodo de prueba	4	57,14
Recomendación	1	14,29
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 19. Pregunta 9- Encuesta a Colaboradores



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **E.L.V.G**

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: **10/05/2023**

 M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag:10/18
		Fecha: 11/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO: HOTEL SOMAGG		Auditor: Estefani Vera	

10.- ¿Se encuentra afiliado al IESS?

Tabla 13. Pregunta 10- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	7	100,00
No	0	0
Total	7	100,00

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 20. Pregunta 10- Encuesta a Colaboradores



Análisis: en las encuestas aplicadas a los colaboradores del hotel Somagg, el cien por ciento de la población mencionaron que si se encuentran afiliados al IESS. Es decir, que se puede concluir que el gerente cumple con lo dispuesto en la ley y por ende sus colaboradores reciben todos los beneficios de la ley.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **E.L.V.G**

Fecha de elaboración: **11/05/2023**

NIA 500: Evidencia de auditoria

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3 Pag: 11/18
		Fecha: 11/05/2023
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres Auditor: Estefani Vera

11.- ¿Cada que tiempo le realizan capacitaciones?

Tabla 14. Pregunta 11- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
De 3 meses a 6 meses	0	0,00
cada 6 meses a un año	7	100
Nunca	0	0,00
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 21. Pregunta 11- Encuesta a Colaboradores



Análisis: con los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores del hotel Somagg, se puede apreciar mediante la pregunta de periodo de capacitación, que el 100% de la población reciben las capacitaciones cada 6 meses a un año. Es decir, que el gerente se preocupa por los colaboradores y sus clientes, y es por ello que brinda capacitaciones con la intención de mejorar su atención al cliente y sus servicios.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg.

Elaborado por: **E.L.V.G**

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: **11/05/2023**

 M&E FIRMA AUDITORA <small>CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</small>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3 Pag: 12/18
		Fecha: 11/05/2023
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:® Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera

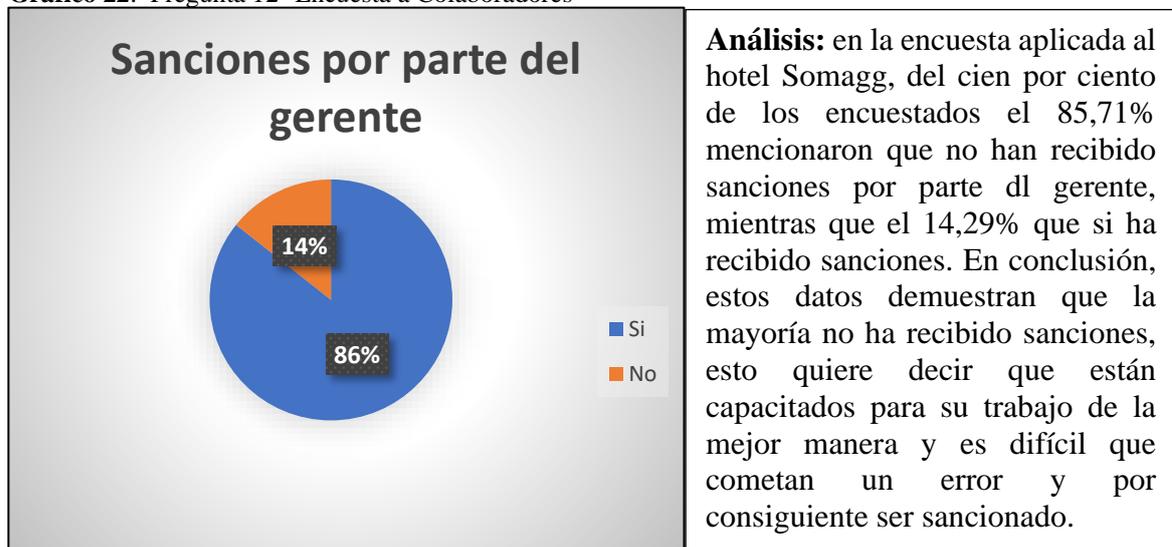
. 12.- ¿Ha recibido sanciones por parte del gerente?

Tabla 15. Pregunta 12- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	6	85,71
No	1	14,29
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 22. Pregunta 12- Encuesta a Colaboradores



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: 11/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	<p>Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	<p>PT: AB-3</p>	<p>Pag: 13/18</p>
		<p>Fecha: 11/05/2023</p>	
		<p>Marca:®</p>	
	<p>ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG</p>	<p>Supervisor: CPA. Rosa Torres</p>	
<p>BENEFICIARIO:</p>	<p>HOTEL SOMAGG</p>	<p>Auditor: Estefani Vera</p>	

. 13.- ¿Según su experiencia que temporada hay más presencia de clientes?

Tabla 16. Pregunta 13- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
De enero - abril	3	42,86
de mayo- agosto	1	14,29
de septiembre- diciembre	3	42,86
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 23. Pregunta 13- Encuesta a Colaboradores



Análisis: en la encuesta aplicada a los colaboradores del hotel, se cuestionó por la temporada en la que hay más presencia de clientes, y el 42,86% de la población mencionó que es entre enero y abril, y el otro 42,86% de septiembre a diciembre y por último el 14,29% que entre mayo y agosto. Es decir que, según los datos se puede afirmar que la temporada con más clientes es desde septiembre hasta abril.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 11/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-	Pag:
		3	14/18
			Fecha: 11/05/2023
		Marca:®	
ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

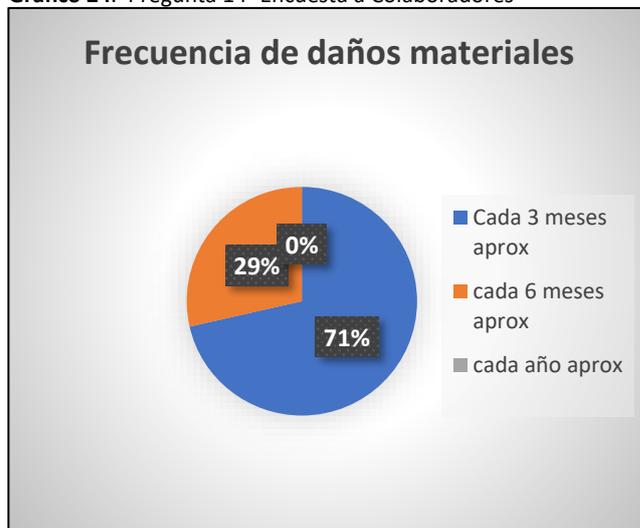
. 14.- ¿Con que frecuencia hay daños materiales en la empresa?

Tabla 17. Pregunta14-Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Cada 3 meses aprox	5	71,43
cada 6 meses aprox	2	28,57
cada año aprox	0	0,00
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 24. Pregunta 14- Encuesta a Colaboradores



Análisis: según la encuesta aplicada en el hotel Somagg, se obtuvo los siguientes resultados donde el 71,43% mencionaron que cada tres meses aproximadamente había daños materiales y el 28,57% que cada seis meses. Por lo que se puede concluir, que cada tres o seis meses hay daños materiales, es decir, que dentro de este periodo se generan gastos.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 11/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB- 3	Pag: 15/18
		Fecha: 11/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

. 15.- ¿Cree que le falta un plan de marketing?

Tabla 18. Pregunta 15- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	6	85,71
No	0	0
Probablemente	1	14,29
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 25. Pregunta 15- Encuesta a Colaboradores



Análisis: con los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta a los colaboradores del hotel, se obtuvo que el 85,71% de la población cree que, si le falta un plan de marketing al hotel, mientras que el 14,29% mencionó que probablemente. Es decir, que la mayoría recomienda que sería factible implementar un plan de marketing CPA.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 11/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag: 16/18
		Fecha: 11/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

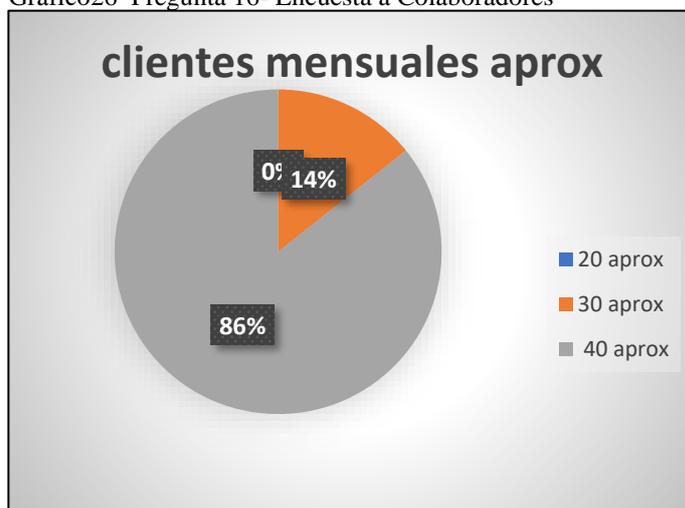
. 16.- ¿Cuánto es el aproximado de clientes mensualmente?

Tabla 19. Pregunta 16- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
20 aprox	0	0,00
30 aprox	1	14,29
40 aprox	6	85,71
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico26 Pregunta 16- Encuesta a Colaboradores



Análisis: en la encuesta aplicada a los colaboradores del hotel Somagg, se puede apreciar que el 85,71% mencionan que al mensualmente hay un registro de cuarenta personas aproximadamente, y el 14,29% mencionan que alrededor de treinta aproximadamente. Es decir, que al mes hay entre treinta y cuarenta clientes aproximados.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 11/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag:17/18
		Fecha: 11/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:®	
Supervisor: CPA. Rosa Torres			
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

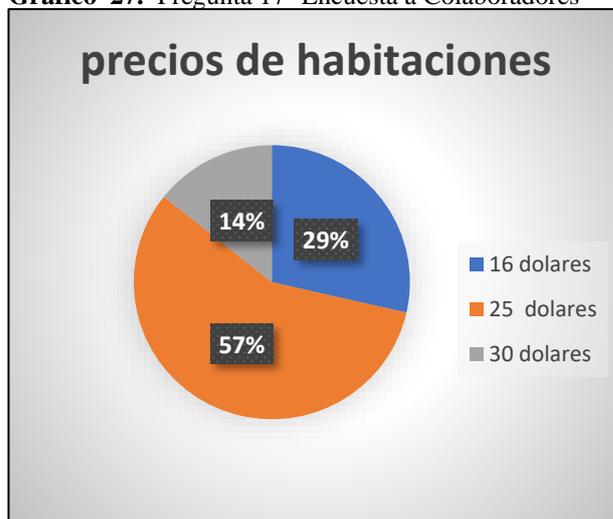
17.- ¿Cuál es el precio del tipo de habitación más solicitada?

Tabla 20. Pregunta 17- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
16 dólares	2	28,57
25 dólares	4	57,14
30 dólares	1	14,29
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 27. Pregunta 17- Encuesta a Colaboradores



Análisis: con la encuesta aplicada a los colaboradores del hotel se puede apreciar que el 57,14% de la población mencionan que la habitación más solicitada es la de \$25, mientras que el 28,57% es la de \$16 y por último el 14,29% mencionan que es la de \$30. En conclusión, la más solicitada de los clientes es la de \$25, acoplado al alcance de sus bolsillos sin dejar de lado

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **E.L.V.G**

Fecha de elaboración: **11/05/2023**

NIA 500: Evidencia de auditoria

	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-3	Pag:18/18
		Fecha: 11/05/2023	
	ENCUESTA A COLABORADORES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

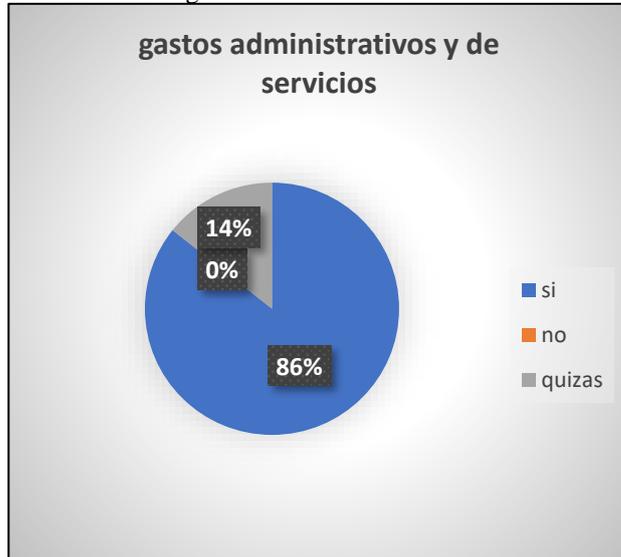
18.- ¿Cree que mensualmente hay muchos gastos en la administración y los servicios?

Tabla 21. Pregunta 18- Encuesta a Colaboradores

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	6	85,71
No	0	0
Quizás	1	14,29
Total	7	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 28. Pregunta 18- Encuesta a Colaboradores



Análisis: los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores del hotel, se puede apreciar que el 86,71% menciona que, si hay muchos gastos administrativos y de servicios, mientras que el 14,29% dice que quizás. Es decir, que la mayoría de la población pueden observar que el hotel registra muchos gastos administrativos y de servicios.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **E.L.V.G**

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: **11/05/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-4	Pag: 1/1
		Fecha: 12/05/2023	
	ANALISIS DE ENCUESTA/COLABORADORES		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Mayerli Gallo	
<p>Según la encuesta aplicada a los siete trabajadores del Hotel Somagg, la misma que fue aplicada con el debido consentimiento por parte del gerente el Sr. Gonzalo LLumiluisa se logra evidenciar ciertos acontecimientos que son de gran valor para la presente investigación. Se realizó preguntas referencia a la parte administrativa, a los servicios que brinda el Hotel, sus ingresos y egresos, así como también acerca de comportamiento del gerente hacia ellos. La mayoría de los colaboradores del Hotel son debidamente capacitados, mencionaron que el único que tiene acceso y desempeña las funciones administrativas es el gerente y que a pesar de aquello desarrolla muy bien sus funciones administrativas, también se aprecia que el hotel cuenta con varios servicios sin embargo están consiente que se podría implementar servicios extras como deli very, personal de seguridad o espacios de recreación. Recalcan que los precios están de acorde al servicio que brindan, las habitaciones varían de precios, de dieciséis dólares, veinticinco dólares y treinta dólares.</p> <p>Los daños de materiales suceden en un tiempo estimado de tres meses, estos daños se convierten en gastos para la empresa, sin embargo, lo compensan el registro de cuarenta clientes mensuales aproximadamente.</p>			
		Elaborado por: M.N.G.A	
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 12/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB- 5	Pag:1/10
	<p>La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	Fecha: 15/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: Rosa Torres	CPA.
		Auditor: Mayerli Gallo	

TABULACION DE DATOS

Encuesta aplicada a clientes del Hotel Somagg

Para realizar la siguiente encuesta se tomó el valor de la población de 40 clientes aprox al mes, lo cual da como resultado 480 al año. Y el valor de la muestra es de 64 personas.

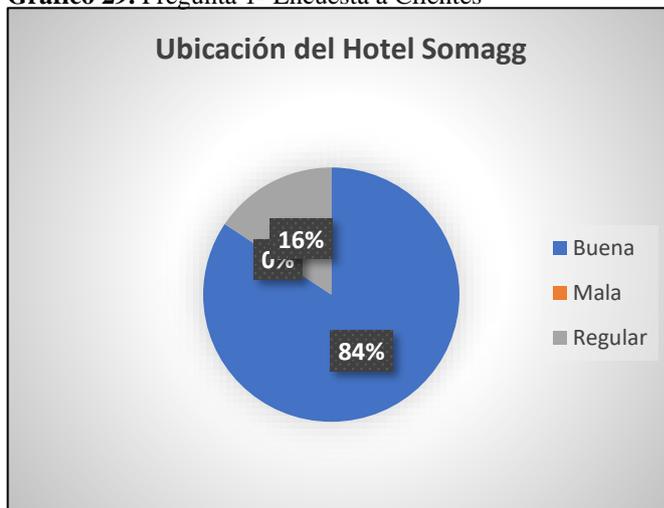
1.- ¿Cómo considera la ubicación del Hotel Somagg?

Tabla 22. Pregunta 1- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
Buena	54	84,38
Mala	0	0
Regular	10	15,63
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 29. Pregunta 1- Encuesta a Clientes



Análisis: del cien por ciento de los encuestados del hotel Somagg, los cuales corresponden a 64 clientes, el 84,38% mencionaron que la ubicación del hotel Somagg es buena, mientras que el 15,63% dijeron que es regular. Es decir, que mediante los encuestados se puede manifestar que la ubicación del hotel es buena, lo que permite que el lugar tenga acogida y sea conocido.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **M.N.G.A**

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: **15/05/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB- 5	Pag:2/10
	<p>La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	Fecha: 15/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo

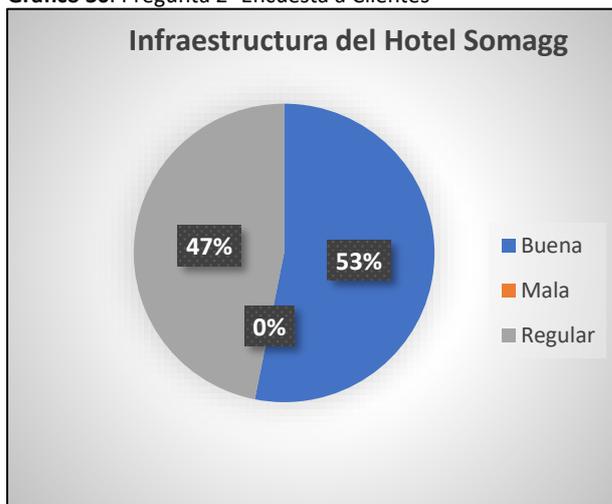
2.- ¿Cómo califica la infraestructura del Hotel?

Tabla 23. Pregunta 2- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
Buena	34	53,13
Mala	0	0
Regular	30	46,88
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 30. Pregunta 2- Encuesta a Clientes



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Análisis: en la encuesta realizada a los clientes del Hotel Somagg, del cien por ciento de la población, 34 personas correspondientes al 53,13% mencionaron que la infraestructura del hotel es buena, mientras que 30 personas lo que representa el 46,88% manifestaron que la infraestructura es regular.

Es decir, que la infraestructura del Hotel se encuentra regularmente buena según el criterio de los encuestados, lo que sería bueno para el desarrollo económico del mismo.

Elaborado por: **M.N.G.A**

Fecha de elaboración: **15/05/2023**

NIA 500: Evidencia de auditoría

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-5	Pag:3/10
		Fecha: 15/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	

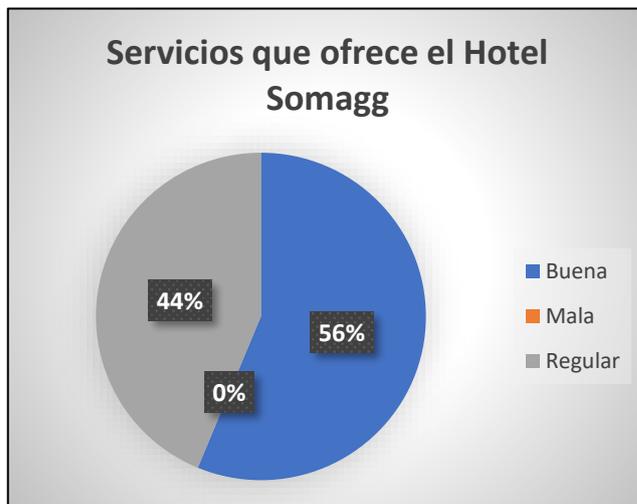
3.- ¿Como califica los servicios que ofrece el Hotel Somagg?

Tabla 24. Pregunta 3- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
Buena	36	56,25
Mala	0	0
Regular	28	43,75
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 31. Pregunta 3- Encuesta a Clientes



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Análisis: con la encuesta realizada a 64 clientes del hotel correspondiendo al 100% de la muestra, se obtuvo que el 56,25% lo que corresponde a 36 personas mencionaron que los servicios que ofrece el hotel son buenos, mientras que el 43,75% perteneciente a 28 personas mencionaron que son regular.

En conclusión, se puede afirmar que los servicios que ofrece el hotel Somagg son regularmente buenos, acción que produce buenas referencias a la empresa hotelera.

Elaborado por: M.N.G.A

Fecha de elaboración: 15/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

 M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	Mayerli & Estefani Firma Auditora		PT: AB-5	Pag:4/10
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014		Fecha: 15/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo	

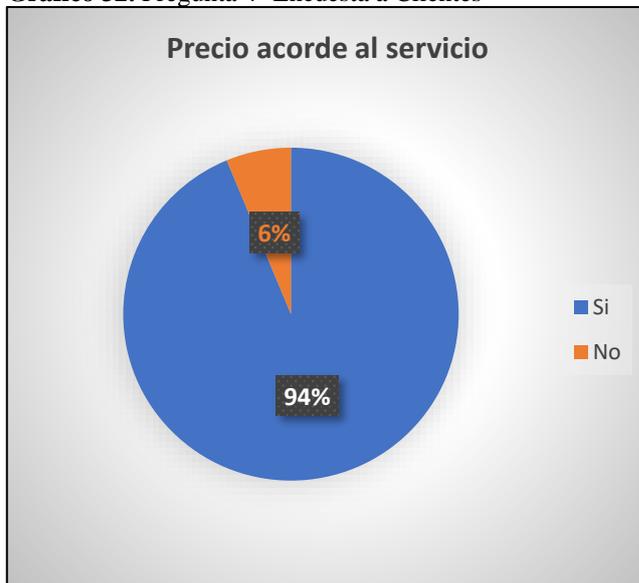
4.- ¿Usted cree que el precio esté de acorde a los servicios prestados?

Tabla 25. Pregunta 4- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	60	93,75
No	4	6,25
Total	64	100,00

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 32. Pregunta 4- Encuesta a Clientes



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Análisis: según la encuesta aplicada a los clientes del Hotel Somagg, se obtuvo que el 93,75 de los encuestados perteneciente a 60 personas mencionaron que el precio si está de acuerdo a los servicios prestados, mientras que 4 personas correspondientes al 6,25% manifestaron que los precios no están acorde al servicio.

Es decir, que mediante la encuesta se puede afirmar que los precios están de acorde al servicio brindado, lo cual es buena referencia por parte de los clientes y una ventaja del Hotel.

Elaborado por: M.N.G.A

Fecha de elaboración: 15/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB- 5	Pag:5/10
		Fecha: 15/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	

5.- ¿Cuál de estos servicios cree que es más indispensable implementar al hotel?

Tabla 26. Pregunta 5- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
Deli very	37	57,81
Espacio de recreación	15	23,44
Personal de seguridad	12	18,75

Gráfico 33. Pregunta 5- Encuesta a Clientes



Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Análisis: con la obtención de datos mediante la encuesta aplicada se puede apreciar que 37 personas correspondiente al 57,81% manifiestan que seria buena idea que se implemente el servicio de deli very, 15 personas correspondiente al 23,44% mencionan un espacio de recreación, mientras que 12 personas perteneciente al 18,75% mencionan un personal de seguridad.

En conclusión, se manifiestan varias alternativas de servicios que se pueden implementar para un mejor funcionamiento y satisfacción de los clientes, con mayor acogida se destaca el servicio de deli very.

Elaborado por: M.N.G.A

Fecha de elaboración: 15/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

 M&E FIRMA AUDITORA <small>CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</small>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB- 5	Pag;6/10
		Fecha: 16/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	

6.- ¿Cree que le falta aplicar un plan de marketing al hotel para darse a conocer?

Tabla 27. Pregunta 6- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	36	56,25
No	8	12,50
Probablemente	20	31,25
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 34. Pregunta 6- Encuesta a Clientes



Análisis: según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes del Hotel Somagg, se aprecia que 36 personas correspondiente al 56,25% mencionan que, sí falta un plan de marketing en el hotel, 20 personas lo cual representa al 31,25% manifiestan que probablemente, y 8 personas perteneciente al 12,50% menciona que no le falta un plan de marketing al hotel.

Es decir, al hotel según la mayoría de encuestados sí le falta aplicar un plan de marketing, con el fin de ayudar al crecimiento y popularidad del lugar.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: M.N.G.A

Fecha de elaboración: 16/05/2023

NIA 500: Evidencia de auditoria

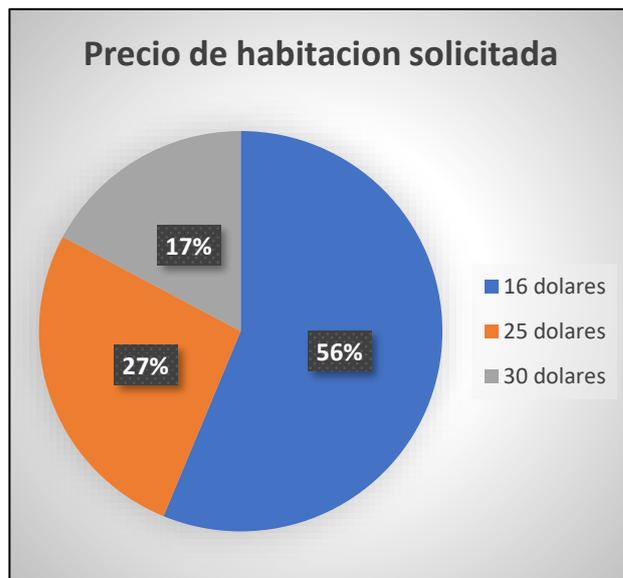
 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB- 5	Pag:7/10
	<p>La Maná- Cotopaxi</p> <p>mayerli&estefani@gmail.com</p> <p>Cell: 0999022234-0960695014</p>	Fecha: 16/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG	Marca:®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo

7.- ¿Cuál es el precio de la habitación que usualmente solicita?

Tabla 28 Pregunta 7- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
16 dólares	36	56,25
25 dólares	17	26,56
30 dólares	11	17,19
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg



Análisis: con la obtención de datos mediante la encuesta aplicada se puede apreciar que 36 personas correspondiente al 56,25% manifiestan que el precio de la habitación que solicita es de \$16, 17 personas correspondiente al 26,56% mencionan que solicitan de \$25, mientras que 11 personas perteneciente al 17,19% mencionan que solicitan la de \$30.

En conclusión, las habitaciones más solicitadas son las de \$16 y \$25, siendo estas las que mejor se acomodan al bolsillo del cliente siendo igual

Grafico 35 Pregunta 7- Encuesta a Clientes

Elaborado por: Las Autoras

Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **M.N.G.A**

Fecha de elaboración: **16/05/2023**

NIA 500: Evidencia de auditoria

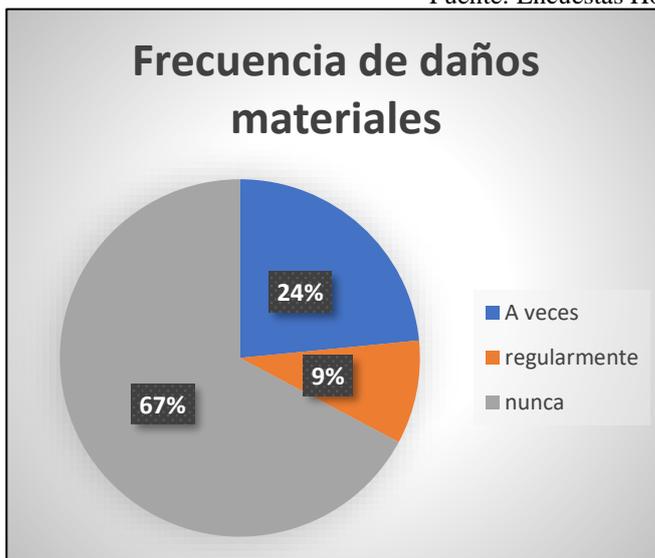
 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	<p>Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	<p>PT: AB-5</p>	<p>Pag:8/10</p>
	<p>ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG</p>	<p>Fecha: 16/05/2023</p>	
	<p>BENEFICIARIO:</p>	<p>HOTEL SOMAGG</p>	<p>Supervisor: CPA. Rosa Torres</p>

8.-¿Con que frecuencia se le ha dañado cualquier tipo de recurso material del Hotel?

Tabla 29 Pregunta 8- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
A veces	15	23,44
regularmente	6	9,38
Nunca	43	67,19
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg



Análisis: según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes del Hotel Somagg, se aprecia que 43 personas correspondiente al 67,19% mencionan que nunca han dañado algún material del hotel, 15 personas lo cual representa al 23,44% manifiestan que a veces, y 6 personas perteneciente al 9,38% menciona que regularmente.

Es decir, que a la mayoría de encuestados nunca se les ha dañado algún material, sin embargo, hay algunos que, si le ha pasado, lo que quiere decir que esto representa un

Gráfico 36 Pregunta 8- Encuesta a Clientes
Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: M.N.G.A

Fecha de elaboración: 16/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-5	Pag:9/10
		Fecha: 16/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo

9.- ¿Con que frecuencia visita el Hotel Somagg?

Tabla 30. Pregunta 9- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
2 veces al año	10	15,63
5 veces al año	17	26,56
más de 8 veces al año	37	57,81
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 37. Pregunta 9- Encuesta a Clientes



Análisis: con la encuesta aplicada a los clientes del Hotel, se obtuvo que 37 personas perteneciente al 57,81% visita el hotel más de 8 veces al año, 17 personas correspondiente al 26,56% que lo visita 5 veces al año, y por último 10 personas que corresponden al 15,63% que lo visitan 2 veces al año.

En conclusión, la mayoría de clientes lo visitan más de 8 veces al año, lo que es considerablemente bueno para los ingresos del hotel, más clientes más ingresos.

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: **M.N.G.A**

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: **16/05/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-5	Pag:10/10
		Fecha: 16/05/2023	
	ENCUESTA A CLIENTES DEL HOTEL SOMAGG		Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor:	CPA. Rosa Torres
		Auditor:	Mayerli Gallo

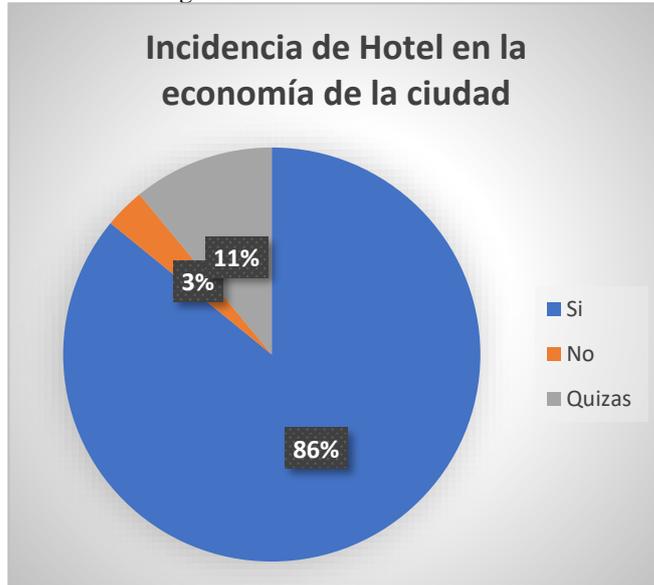
10.- ¿Usted cree que el Hotel Somagg tiene incidencia en la economía de la ciudad?

Tabla 31. Pregunta 10- Encuesta a Clientes

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	55	85,94
No	2	3,13
Quizás	7	10,94
Total	64	100

Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Gráfico 38. Pregunta 10- Encuesta a Clientes



Análisis: según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes del Hotel Somagg, se aprecia que 55 personas correspondiente al 85,94% mencionan que el hotel si tiene incidencia en la economía de la ciudad, 7 personas lo cual representa al 10,94% manifiestan que quizás, y 2 personas perteneciente al 3,13% menciona que no tiene incidencia.

En conclusión, la mayoría de encuestas manifestaron que el hotel si tienes incidencia en la economía de la ciudad, lo que es una buena referencia del Hotel.

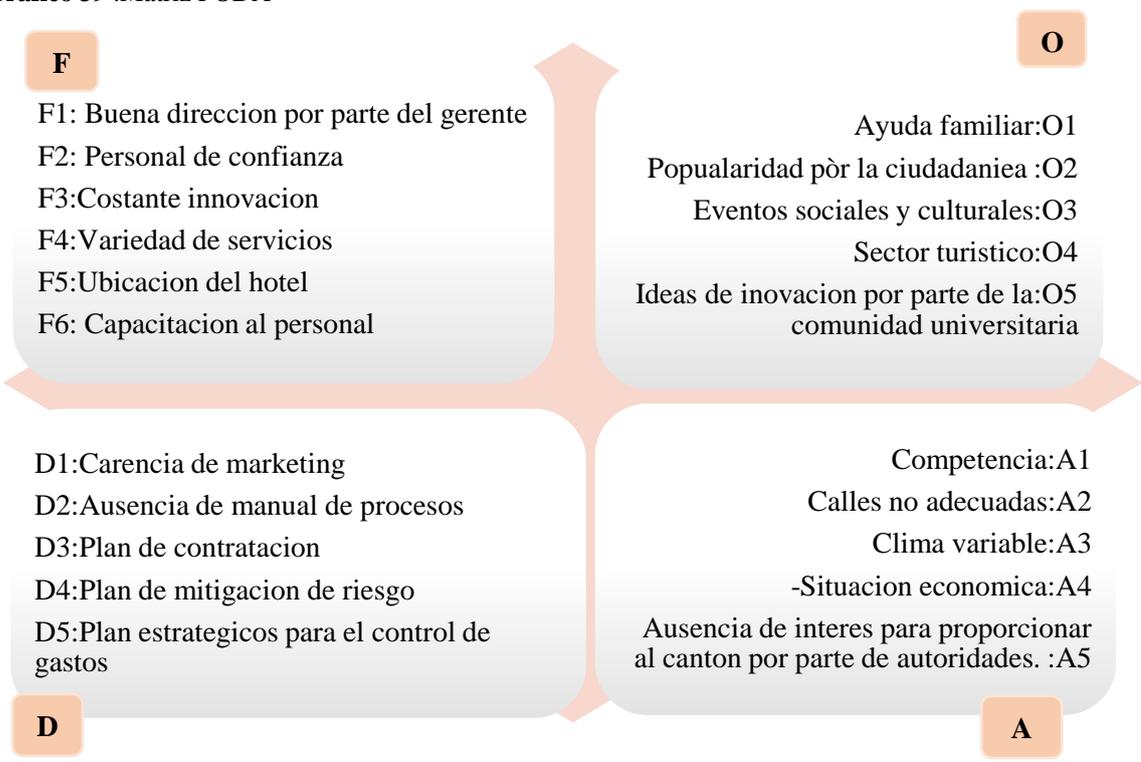
Elaborado por: Las Autoras
Fuente: Encuestas Hotel Somagg

Elaborado por: M.N.G.A

NIA 500: Evidencia de auditoria

Fecha de elaboración: 16/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-6	Pag: 1/1
		Fecha: 17/05/2023	
	ANALISIS DE ENCUESTA/CLIENTES		Marca: ®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	
<p>Con la encuesta realizada a los sesenta y cuatro clientes del Hotel Somagg en la que se trató sobre los servicios del hotel, los precios, la ubicación del hotel y otros factores. Los clientes se muestran a gusto con los servicios que brinda el hotel, sin embargo, creen que se puede implementar otros servicios, lo cual se estima que ayudaría a aumentar los ingresos del hotel, así como también dieron a conocer que la infraestructura es considerablemente buena</p> <p>Según las respuestas se puede afirmar que las habitaciones que más solicitan son los dieciséis dólares y la de veinticinco dólares. Además, se evidencia que la mayoría visita el hotel más de cinco veces al año, y según las respuestas al treinta por ciento de los clientes aproximadamente se les ha dañado algún recurso material del hotel, lo que provoca gastos a le entidad.</p> <p>La mayoría de clientes menciona que el hotel se encuentra en una buena ubicación y además que creen que el hotel tiene influencia en la economía de la ciudad. No obstante, sugieren que le hace falta un plan de marketing, debido a que el hotel no es muy conocido a nivel nacional.</p>			
		Elaborado por: E.L.V.G	
NIA 500: Evidencia de auditoria		Fecha de elaboración: 17/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	<p>Mayerli & Estefani Firma Auditora</p> <p>La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	<p>PT: AB-7 Pag: 1/1</p>
	<p>MATRIZ FODA DEL HOTEL SOMAGG</p>	<p>Fecha: 18/05/2023</p> <p>Marca:®</p>
	<p>BENEFICIARIO:</p> <p>HOTEL SOMAGG</p>	<p>Supervisor: CPA. Rosa Torres</p> <p>Auditor: Estefani Vera</p>
<p>MATRIZ FODA.</p>		
<p>Gráfico 39 .Matriz FODA</p> 		
<p>Elaborado por: Las Autoras</p>		
<p>NIA 500: Evidencia de auditoria</p>		<p>Elaborado por: E.L.V.G</p> <p>Fecha de elaboración: 18/05/2023</p>

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-8	Pag:1/1
		Fecha: 19/05/2023	
	ANALISIS DE CORRELACIÓN DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
<p>Análisis de correlación</p> <p>Análisis FO (Fortaleza/ Oportunidades)</p> <p>De acuerdo a los datos recolectados el gerente y propietario quien con sus años de experiencia ha logrado formar un equipo de su entera confianza que da la diferencia de otros hoteles dado que su personal tiene la experiencia suficiente y así ha logrado tener la preferencia en la popularidad de la ciudadanía, hay que recalcar que el hotel está en constante innovación y siempre mejorando toda la variedad de servicios que presta en el hotel una de sus fortalezas es la gran unión familiar que tiene en su establecimiento , la excelente ubicación es su fortaleza que le da comodidad a sus huéspedes al igual en el sector turístico sea de fácil accesibilidad.</p> <p>Análisis DA (Debilidades/Amenazas)</p> <p>La falta de un manual de procedimientos puede ser la principal limitación que tiene el hotel , dándole ventaja a la competencia conjuntamente con amenazas que no se puede ser controlado por el gerente como sus calles no adecuadas y el clima muy cambiantico de la ciudad y la actual situación que enfrenta el país lo que genera la poca visita de turistas la poca atención que muestra el gerente de sus debilidades le puede generar otra, aunque cabe recalcar que el tiempo que lleva el hotel en el mercado demuestra que su dueño y gerente lo ha sabido manejar con gran astucia y de manera inmediata al presentarse problemas en el mismo.</p>			
NIA 500: Evidencia de auditoria		Elaborado por: M.N.G.A	
		Fecha de elaboración: 19/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	<p>Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	PT: AB-9	Pag: 1/2
		Fecha: 22/05/2023	
	<p>ANALISIS CUADRÁTICO DEL HOTEL SOMAGG</p>	Marca:®	
Supervisor: CPA. Rosa Torres			
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

Análisis cuadrático

Gráfico 40. Análisis Cuadrático FODA

		FORTALEZAS					DEBILIDADES					SUMA	PROMEDIO	%
		F1	F2	F3	F4	F5	D1	D2	D3	D4	D5			
OPORTUNIDADES	O1	1	0	3	5	0	1	0	1	0	1	12	1,2	7,74
	O2	3	0	5	5	5	5	0	0	3	0	26	2,6	16,77
	O3	5	1	3	3	3	3	0	0	3	1	22	2,2	14,19
	O4	0	0	1	1	5	3	0	0	1	0	11	1,1	7,10
	O5	1	0	5	0	0	1	3	1	0	0	11	1,1	7,10
AMENAZAS	A1	5	3	5	5	5	5	1	3	3	1	36	3,6	23,23
	A2	0	0	1	1	3	0	0	0	1	1	7	0,7	4,52
	A3	0	0	3	3	0	0	0	0	3	3	12	1,2	7,74
	A4	0	0	1	3	0	1	0	1	3	5	14	1,4	9,03
	A5	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4	0,4	2,58
	SUMA	15	4	27	26	21	22	4	6	17	13	155		
PROMEDIO	1,5	0,4	2,7	2,6	2,1	2,2	0,4	0,6	1,7	1,3				
PORCENTAJE %	9,68	2,58	17,42	16,77	13,55	14,19	2,58	3,87	10,97	8,39				

Elaborado por: Las autoras

Aplicar estrategias con resultados obtenidos

O2: Popularidad en la ciudadanía

A1: Competencia

F3: Constante innovación

F4: Variedad de servicios

NIA 500: Evidencia de auditoria

Elaborado por: **E.L.V.G**

Fecha de elaboración:

22/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-9	Pag:2/2
		Fecha: 23/05/2023	
	ANALISIS CUADRÁTICO DEL HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca:®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	

Gráfico 41. Estrategias FODA

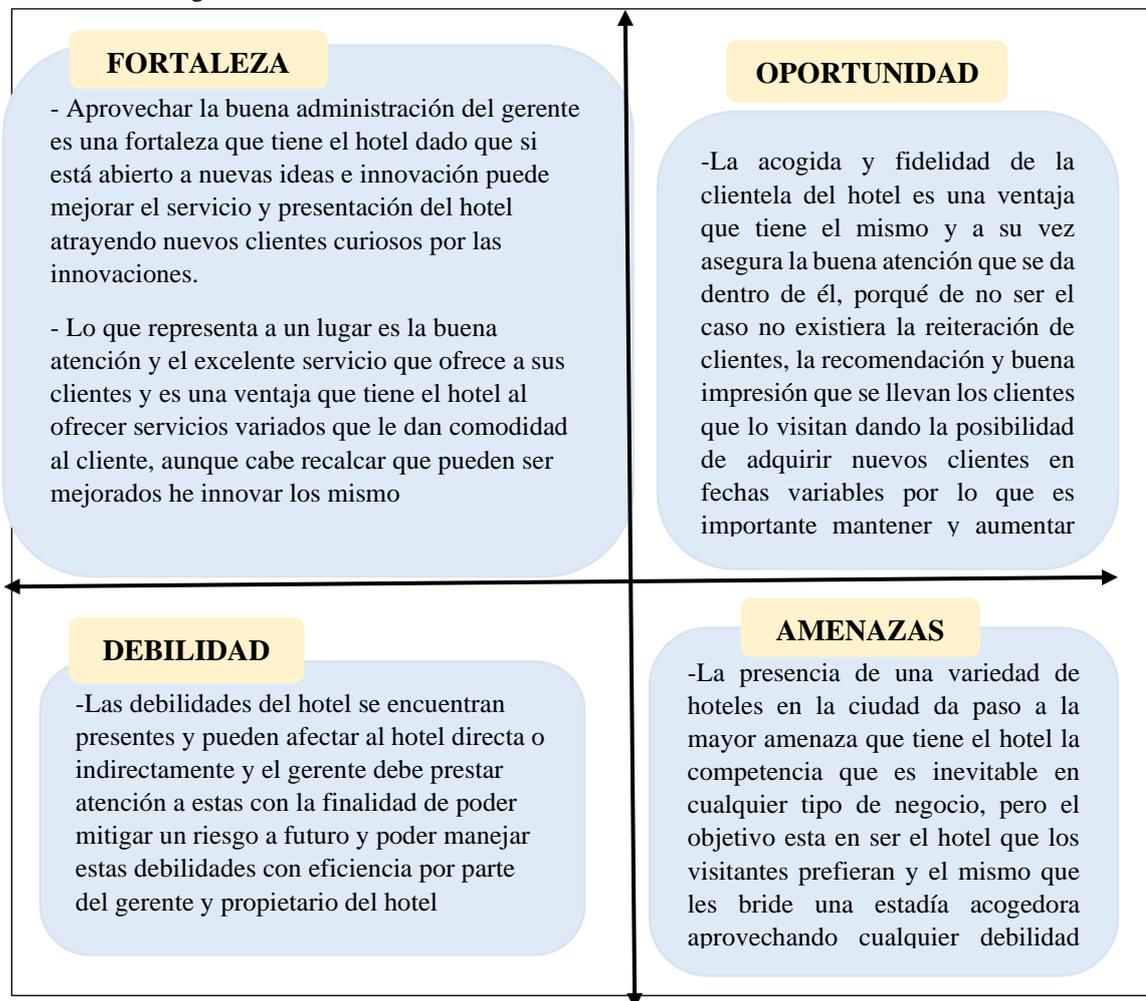


Ilustración 42 Análisis Cuadrático FODA

Elaborado por: Las Autoras

NIA 500: Evidencia de auditoria

Elaborado por: M.N.G.A

Fecha de elaboración:
23/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT:AB-10	Pag: 1/7
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 30/05/2023	
	PLAN GENERAL	Marca: ®	
	BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres
		Auditor: Estefani Vera	
<p>1. Antecedentes</p> <p>El hotel Somagg es un establecimiento dedicado a brindar servicios de hospedaje y alimentación, ofreciendo habitaciones de diferentes precios acomodándose al bolsillo de sus clientes, conjuntamente ofreciendo un bufet de calidad que complementa su servicio, invitando a turistas a vivir una experiencia única y comfortable gracias a su excelente ubicación, buen servicio de parte de sus colaboradores y habitaciones de calidad, gracias a sus años de experiencia su gerente lleva la administración de manera correcta y precisa para seguir en el mercado como uno de los competidores más fuertes dentro del sector hotelero del cantón La Mana.</p> <p>2.- Resumen</p> <p>El control interno es necesario para examinar las políticas internas de la empresa en cuestión. Es por ello, que en el presente se realiza un estudio preliminar del hotel, en el que se realiza encuestas, entrevista, matriz y análisis FODA. Para continuar se evalúa el control interno y se evidencia los hallazgos para luego proceder al nivel de riesgo y confianza. Para finalizar se elabora un informe final de control interno en el que se plasme los hallazgos y se pueda formar la opinión.</p>			
		Elaborado por: E.L.V.G	
NIA 300: Planificación de auditoria		Fecha de elaboración: 30/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-10	Pag: 2/7	
		Fecha: 30/05/2023		
	PLAN GENERAL		Marca: ®	
	BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Estefani Vera
<p>3.- Objetivo</p> <p>En el sector hotelero en la actualidad y desde siempre ha sido una pieza fundamental para el turismo de una ciudad, dado que brinda hospedaje a los mismo, dejando una experiencia ya sea bueno o mala y es la impresión que se llevara su visitante, la cual dependerá desde la estructura del hotel, sus habitaciones y el buen servicio que se brinde sabiendo satisfacer las necesidades de los huéspedes. El objetivo del control interno es evaluar las normativas del área administrativa y de servicios del Hotel Somagg.</p> <p>4.- Método</p> <p>Para el desarrollo del examen de control interno se desarrollará el análisis de datos mediante técnicas tales como, el Análisis, estudio general y la observación, utilizando instrumentos como entrevista, encuesta, cuestionario y se aplicará el COSO III para el examen del control interno teniendo en cuenta sus cinco componentes finalizando con el informen.</p> <p>5.- Leyes Normativas</p> <p>Normas generales de control interno</p> <p>100-01 control Interno: Esta orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad</p>				
NIA 300: Planificación de auditoria		Elaborado por: E.L.V. G		
		Fecha de elaboración: 30/05/2023		

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB-10	Pag: 3/7
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 30/05/2023	
	PLAN GENERAL	Marca: ®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo
<ul style="list-style-type: none"> - 100-02 Objetivos del control interno - 200-01 Integridad y valores éticos - Norma general primera: Ambiente de control - Norma general segunda: Administración de riesgo - Norma general tercera: Actividades de control - Norma general cuarta: Información y comunicación - NIA 300: Planificación de auditoria - NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno - NIA 500: Evidencia de auditoria - NIA 700: Informe <p>6.-Alcance</p> <p>6.1 unidad a ser examinado</p> <p>El examen se realizará al Hotel Somagg para verificar si se están cumpliendo las normativas del área administrativa y de servicios por lo que se utilizara técnicas y herramientas para su respectiva evaluación.</p> <p>6.2 Periodo a evaluar</p> <p>La evaluación se realizará del periodo 2022</p>			
NIA 300: Planificación de auditoria		Elaborado por: M.N.G.A	
		Fecha de elaboración: 30/05/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB-10	Pag: 4/7	
		Fecha: 31/05/2023		
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014		Marca: ®	
	PROGRAMA DE CONTROL INTERNO		Supervisor: Ing Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo		

6.3 Ámbito geográfico

El hotel Somagg se encuentra ubicado en la calle Carlos Lozada quintana y quito diagonal ala marisquería Don cangrejo del Cantón La Mana provincia de Cotopaxi.

6.4 Estructura organizacional

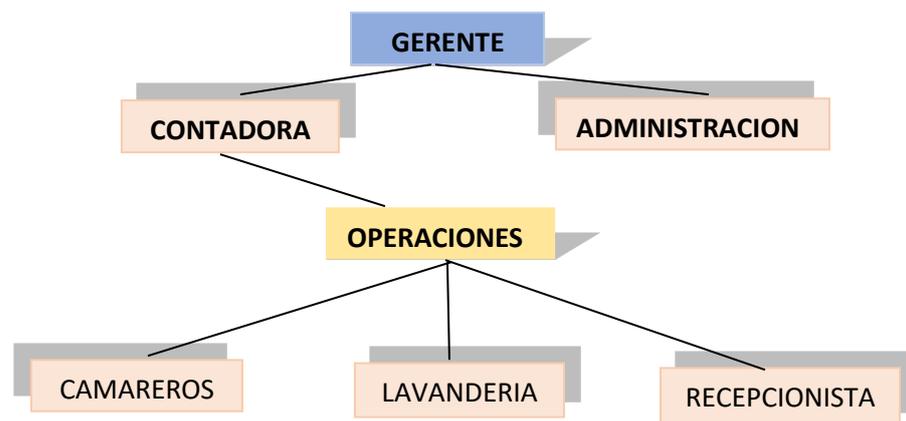


Gráfico 43 Estructura organizacional

Elaborado por: Las Autoras

- **Gerente:** El encargo de la toma de decisiones
- **Contador:** Encargado de mantener las obligaciones tributarias del hotel
- **Administrador:** Encargado de administrar las áreas del hotel
- **Camareros:** Encargados de la limpieza de las habitaciones y atención de los huéspedes
- **Lavandería:** Encargados del lavado de sábanas, toallas, etc.
- **Recepcionista:** Encargado de la atención, registro y designación de habitaciones a los huéspedes

Elaborado por: M.N.G.A

NIA 300: Planificación de auditoría

Fecha de elaboración: 31/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-10	Pag: 5/7
	PLAN GENERAL	Fecha: 31/05/2023	Marca: ®
	BENEFICIARIO: HOTEL SOMAGG	Supervisor: Ing Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo

7. recursos humanos

Los recursos que se emplearan en el examen al Hotel Somagg será detalladas en las siguientes tablas, se dará a conocer los recursos humanos, materiales y financieros

7.1 Recursos humanos

Tabla 32 recursos Humanos

NOMBRES	CARGO	INICIALES
Estefani Vera	Auditora	E.V. G
Mayerli Gallo	Auditora	M.G. A
CPA. Rosa Torres	Jefe de Auditoria	R.T. B

Elaborado por: Las Autoras

7.2 Recursos materiales

Tabla 33 recursos materiales

NOMBRES	CANTIDAD
Carpetas	
Hojas	
Esferos y lápices	
Grapadora y perforadora	
Equipo	Cantidad
Computadora	2
Pendrives	1

Elaborado por: Las Autoras

Elaborado por: **M.N.G.A**

Fecha de elaboración: **31/05/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-10	Pag: 6/7
		Fecha: 31/05/2023	
	PLAN GENERAL	Marca: ®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	

7.3 Recursos Financieros

Tabla 34 Recursos Financieros

Audidores	N.º de días	Alimentación	Movilización	Total	Total, de consumo
1	18	5,00	5,00	10,00	\$ 180,00
2	18	5,00	5,00	10,00	\$ 180,00

Elaborado por: Las Autoras

8.- Tiempo estimado

El control interno iniciará el 29 de mayo del 2023 y finalizará el 19 de junio del 2023 teniendo así:

- Días calendario: 22
- Días laborables: 16

9.- Base Legal

Se utiliza para guiar aspectos generales dentro de la empresa.

- Ley de Turismo
- Reglamento de Alojamiento
- Reglamento general de actividades turísticas
- SRI-LRTI
- Políticas administrativas internas

Elaborado por: M.N.G.A

NIA 300: Planificación de auditoría

Fecha de elaboración: 31/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-10	Pag: 7/7
		Fecha: 31/05/2023	
	PLAN GENERAL	Marca: ®	Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

10.- Periodo

- Fecha de inicio: 22 de mayo del 2023
- Fecha de finalización: 12 de junio del 2023

11.- Marcas

Tabla 35. Marcas

HOJA DE MARCAS	
HOTEL SOMAGG	
Símbolo	Significado
®	Revisado
Σ	Sumatoria
€	Error
√	Verificado
∧	Hallazgos
©	Confirmado
I	Inspección física

Elaborado por: Las Autoras

NIA 300: Planificación de auditoría

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 31/05/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-11 Pag: 1/5
	CUESTIONARIO CONTROL INTERNO	Fecha: 01/06/2023 Marca: ®
	BENEFICIARIO: HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres Auditor: Estefani Vera

Objetivo: Examinar el ambiente entre colaboradores y gerencia bajo principios y normas éticas.

AMBIENTE DE CONTROL										
N	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN					OBSERVACIÓN	
		SI	NO	1	2	3	4	5		
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.										
1	¿El personal de la empresa conoce la visión y misión del hotel?	X								^ No es conocimiento de todo el personal
2	¿Posee el hotel un código de ética?	X								^ No se encuentra actualizado
3	¿La relación de los colaboradores y el gerente se basa en honestidad y equidad?	X								
4	¿Los colaboradores pueden informar inconformidades al gerente sin temor a represarías?	X								
5	¿La gerencia muestra interés por la integridad y valores éticos de sus colaboradores?	X								
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión										
6	¿Existen políticas para el control de ingresos y gastos de la empresa?	X								
7	¿Dentro del hotel existen políticas específicas para llevar las actividades?	X								
8	¿El personal es capacitado para el rendimiento de sus actividades?	X								
Principio 3: Establece estructura, autoridad y supervisión										
9	¿La empresa tiene establecido un manual de procedimientos en el área administrativas y de servicios?		X							^ No cuenta con un manual de procedimientos
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad										
10	¿Se aplican multas por la carencia de aplicación del código de a sus colaboradores?	X								
TOTAL Σ		9	1	1		3	4	35	43/50	

Tabla 36. Cuestionario CI ambiente de control

IA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Elaborado por: **E.L.V.G**

Fecha de elaboración: **01/06/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-12	Pag: 1/5
		Fecha: 06/06/2023	
	MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA/AMBIENTE DE CONTROL	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca: ®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

Tabla 37. Ponderación de ambiente de control

CALIFICACION TOTAL	43
PONDERACION TOTAL	50
NIVEL DE CONFIANZA	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$
NC=	86%
NR=	14%

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 38 Matriz de NC Y NR ambiente de control

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		TIPO DE PRUEBAS
BAJO	15%-50%	ALTO	85%-50%	SUSTANTIVAS
MODERADO	51%-75%	MODERADO	49%-25%	MIXTAS
ALTO	76%-95%	BAJO	24%-5%	CUMPLIMIENTO

Elaborado por: Las Autoras



Gráfico 44. NC Y NR ambiente de control

Elaborado por: Las Autoras

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Análisis: la matriz de riesgo y confianza aplicada al componente de ambiente de control da como resultado el 10% de nivel de riesgo debido a que se inspeccionó y determinó que no cuenta con un manual de procedimientos y el 90% de nivel de confianza.

Elaborado por: **E.L.V.G**Fecha de elaboración: **06/06/2023**

 M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-11	Pag: 2/5
		Fecha: 01/06/2023	
	CUESTIONARIO CONTROL INTERNO	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Estefani Vera
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG		

Objetivo: Evaluar las medidas de mitigación de riesgo del hotel, compuesta por planes, estrategias o acciones preventivas.

Tabla 39. Cuestionario CI evaluación de riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO										
N	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN					OBSERVACIÓN	
		SI	NO	1	2	3	4	5		
Principio 6: Especifica objetivos relevantes										
1	¿El gerente de la organización difunde los proyectos en procedimientos a sus colaboradores?	X								
2	¿Los nuevos proyectos y proyectos en proceso cuentan con sus respectivas matrices de actividades?		X							▲ No cuentan con matrices de actividades antes de la aplicación de un proyecto
3	¿El gerente y colaboradores conocen las necesidades y expectativas que tienen los clientes del hotel?	X								
4	¿Existe relación entre los objetivos y estrategias del hotel?	X								
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos										
5	¿Se toman acciones para que el nuevo personal conozca el modelo de funcionamiento del hotel y se adapte de la mejor manera?	X								
6	¿El registro de ingresos y gastos se realizan diariamente?	X								▲ Existe el registro, pero no es controlado
7	¿El hotel tiene un plan de mitigación de riesgo?	X								
8	¿El hotel cuenta con un contrato de seguros?	X								
9	¿Se considera mecanismos de detección de riesgo provenientes de personas externas?	X								▲ No se realizan mecanismos para detectar riesgos
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes										
10	¿El gerente ha realizado un estudio de mercado o una investigación sobre la satisfacción de los clientes?		X							▲ No se ha realizado un estudio de mercado en el hotel
TOTAL Σ		8	2	3	0	0	4	30	37/50	

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Elaborado por: E.L.V.G

**Fecha de elaboración:
01/06/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-12	Pag: 2/5
		Fecha: 06/06/2023	
		Marca: ®	
	MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA/EVALUACION DE RIESGO	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	

Tabla 40 Ponderación de evaluación de riesgo

CALIFICACION TOTAL	37
PONDERACION TOTAL	50
NIVEL DE CONFIANZA	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$
NC=	74%
NR=	26%

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 41 Matriz de NC Y NR evaluación de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		TIPO DE PRUEBAS
BAJO	15%-50%	ALTO	85%-50%	SUSTANTIVAS
MODERADO	51%-75%	MODERADO	49%-25%	MIXTAS
ALTO	76%-95%	BAJO	24%-5%	CUMPLIMIENTO

Elaborado por: Las Autoras



Gráfico 45 NC Y NR evaluación de riesgo

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: con la aplicación de la matriz de riesgo y confianza se detalla el 26% de nivel de riesgo debido a que se hallaron cuatro debilidades y el 74% de nivel de confianza. Es decir, hay falencias

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Elaborado por: **E.L.V.G**Fecha de elaboración: **06/06/2023**

 M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014		PT: AB-11		Pag: 3/5					
			Fecha: 02/06/2023							
			Marca: ® 							
		CUESTIONARIO CONTROL INTERNO		Supervisor: CPA. Rosa Torres						
BENEFICIARIO:		HOTEL SOMAGG		Auditor: Mayerli Gallo						
Objetivo: Evaluar las actividades que realizan diariamente el área administrativa y de servicio Tabla 42 Cuestionario CI actividades de control										
ACTIVIDADES DE CONTROL										
N	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN					OBSERVACIÓN	
		SI	NO	1	2	3	4	5		
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control										
1.	¿Se emiten comprobantes (facturas)?	X								
2.	¿Existe control y revisión por parte del área administrativa del hotel?	X								
3.	¿Se realiza controles en las habitaciones a la salida de los huéspedes para la verificación de objetos olvidados por los mismos?	X								
4.	¿Las recepcionistas reciben capacitaciones para el trato al cliente e identificación de monedas falsas?	X								
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos										
5.	¿Se realiza controles al ingresos y salidas de los huéspedes	X								
6.	¿Las declaraciones de impuestos y obligaciones tributarias se realizan en el tiempo establecido por la ley?	X								
7.	¿Se realiza el debido seguimiento de las normas de bioseguridad?	X								
8.	¿Los archivos de libros contables se conservan el tiempo estimado por la ley?	X								
Principio 13: Usa información relevante										
9.	¿Se realizan cuadros de cajas diariamente para la generación de libros de ingresos y gastos?		X						△ No se realizan cuadros de cajas diariamente	
10.	¿La información de libros contables se archivan de manera cronológica?	X								
TOTAL Σ		9	1	1	0	0	0	0	45	46/50
NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno				Elaborado por: M.N.G.A						
				Fecha de elaboración: 02/06/2023						

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-12 Pag: 3/5
		Fecha: 0/06/2023
	MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA/ACTIVIDADES DE CONTROL	Marca: ® Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera

Tabla 43 Ponderación actividades de control

CALIFICACION TOTAL	46
PONDERACION TOTAL	50
NIVEL DE CONFIANZA	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderacion Total}} * 100$
NC=	92%
NR=	8%

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 44 Matriz NC Y NR actividades de control

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		TIPO DE PRUEBAS
BAJO	15%-50%	ALTO	85%-50%	SUSTANTIVAS
MODERADO	51%-71%	MODERADO	49%-25%	MIXTAS
ALTO	76%-95%	BAJO	24%-5%	CUMPLIMIENTO

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 46 NC Y NR actividades de control



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: la matriz de riesgo y confianza aplicada al componente de actividades de control demuestra un nivel de riesgo de 8% y un 92% de nivel de confianza. Es decir, que las debilidades no tienen mucho impacto el desarrollo de la entidad, sin embargo, se recomienda mejorar.

Elaborado por: **E.L.V.G**

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Fecha de elaboración: **07/06/2023**

 M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-11	Pag: 4/5
		Fecha: 02/06/2023	
	CUESTIONARIO CONTRA INTERNO		Marca: ®
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Mayerli Gallo	

Objetivo: Evidenciar la información y comunicación entre colaboradores y gerente

Tabla 45 Cuestionario CI información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN									
N	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN					OBSERVACIÓN
		SI	NO	1	2	3	4	5	
Principio 14: Comunica internamente									
1	¿Se informa a los colaboradores sus tareas y actividades?	X							
2	¿la comunicación entre el gerente y sus colaboradores mejora el rendimiento de los mismos?	X							
3	¿Los visitantes son registrados antes del ingreso al hotel?	X							
4	¿Se tiene algún tipo de control para evitar los daños de las instalaciones?		X						△ No se realiza controles para evitar daño en las habitaciones
5	¿El hotel cuenta con algún sistema informático para emitir informes?		X						△ No cuentan con un sistema informático para emitir informes
6	¿Existe algún tipo de mecanismo que rige la forma que se debe transmitir la información?	X							
7	¿Existe una buena comunicación entre el gerente y sus colaboradores?	X							
8	¿La comunicación del gerente y sus trabajadores es eficiente y precisa al momento de solucionar problemas?	X							
Principio 15: Comunica externamente									
9	¿se da a conocer la información a personas externas?	X							△ No se da a información a ningún tipo de huésped
10	¿El acceso a las cuentas de ingresos y gastos del hotel es restringido?		X						
TOTAL Σ		7	3	3	0	0	0	35	38/50

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Elaborado por: **M.N.G.A**

Fecha de elaboración: **02/06/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-12	Pag: 4/5
	MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA/INFORMACION Y COMUNICACION	Fecha: 07/06/2023	
		Marca: ®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Estefani Vera	

Tabla 46 Ponderación información y comunicación

CALIFICACION TOTAL	38
PONDERACION TOTAL	50
NIVEL DE CONFIANZA	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$
NC=	76%
NR=	24%

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 47 Matriz NC Y NR información y comunicación

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		TIPO DE PRUEBAS
BAJO	15%-50%	ALTO	85%-50%	SUSTANTIVAS
MODERADO	51%-71%	MODERADO	49%-25%	MIXTAS
ALTO	76%-95%	BAJO	24%-5%	CUMPLIMIENTO

Elaborado por: Las Autoras



Análisis: la matriz de riesgo y confianza aplicada al componente información y comunicación dio como resultado el 24% de riesgo y el 76% de confianza, es decir, si nivel de riesgo está en el límite para ser considerado bajo, por lo que se concluye que los riesgos de los componentes podrían afectar al ambiente laboral y desarrollo del

Gráfico 47 NC Y NR información y comunicación

Elaborado por: Las Autoras

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Elaborado por: **E.L.V.G**Fecha de elaboración: **07/06/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014		PT: AB-11		Pag: 5/5				
			Fecha: 05/06/2023						
			Marca: ® 						
		CUESTIONARIO CONTRA INTERNO		Supervisor: CPA. Rosa Torres					
BENEFICIARIO:		HOTEL SOMAGG		Auditor: Mayerli Gallo					
Objetivo: Examinar las estrategias y acciones para la supervisión y monitoreo de las actividades del área de servicio									
Tabla 48 Cuestionario CI supervisión y monitoreo									
SUPERVISIÓN O MONITOREO									
N	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN					OBSERVACIÓN
		SI	NO	1	2	3	4	5	
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas o independientes									
1	¿Existe personal responsable de supervisar el ingreso de salida del dinero?	X							▲ Se supervisa, pero no diariamente
2	¿Existe algún personal que supervise las actividades realizadas por los trabajadores?	X							
3	¿La supervisión dentro del hotel es constante?	X							
4	¿se realiza algún tipo de seguimiento y evaluación para el desempeño de los colaboradores con el fin de mejoras?		X						▲ No se realizan evaluaciones para el personal
5	¿Se realiza indicadores para detectar ineficiencias?		X						▲ No cuentan con indicadores
6	¿El gerente tiene establecidas herramientas de auto evaluación?	X							
7	¿Se da seguimiento a los resultados de acciones tomadas para la solución de alguna deficiencia encontrada?	X							
8	¿Existen procedimientos para monitorear cuando los controles son omitidos?	X							
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias									
9	¿La información interna del hotel que se comunica al personal es clara y oportuna?	X							
10	¿La supervisión de las actividades se realiza de forma anticipada?	X							
TOTAL Σ		8	2	2	0	0	4	35	41/50
NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno				Elaborado por: M.N.G.A					
				Fecha de elaboración: 05/06/2023					

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-12	Pag: 5/5
	MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA/SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Fecha: 07/06/2023	
		Marca: ®	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Estefani Vera

Tabla 49 Ponderación supervisión y monitoreo

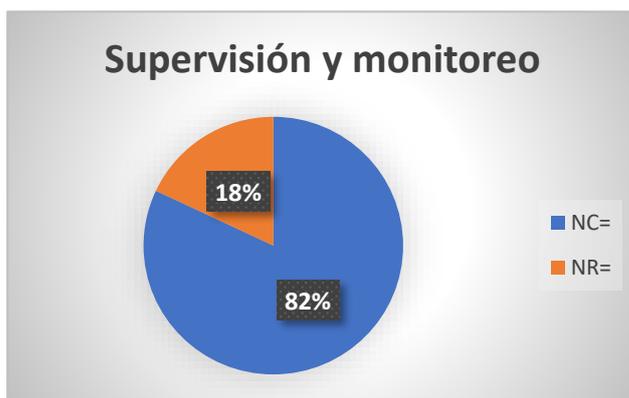
CALIFICACION TOTAL	41
PONDERACION TOTAL	50
NIVEL DE CONFIANZA	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$
NC=	82%
NR=	18%

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 50 Matriz NC Y NR supervisión y monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO		TIPO DE PRUEBAS
BAJO	15%-50%	ALTO	85%-50%	SUSTANTIVAS
MODERADO	51%-71%	MODERADO	49%-25%	MIXTAS
ALTO	76%-95%	BAJO	24%-5%	CUMPLIMIENTO

Elaborado por: Las Autoras



Análisis: Con la aplicación de la matriz de riesgo y confianza se determina, el 82% de Nivel de Confianza y el 18% de nivel de riesgo, por lo que se concluye que las debilidades encontradas en la supervisión son considerables, y por ende, se recomienda mejorar o mitigarlas.

Gráfico 48 NC Y NR supervisión y monitoreo

Elaborado por: Las Autoras

Elaborado por: **E.L.V.G**

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Fecha de elaboración: **07/06/2023**

	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-13 Pag: Fecha: 08/06/2023 Marca: ®
	MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA DE LOS 5 COMPONENTES	Supervisor: CPA. Rosa Torres
	BENEFICIARIO: HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera

PONDERACION POR COMPONENTES

Tabla 51 Ponderación por componente

	CT	PT
Componente 1	90%	10%
componente 2	74%	26%
componente 3	90%	10%
componente 4	74%	26%
componente 5	82%	18%
TOTALΣ	410%	90%

Elaborado por: Las Autoras

Nivel de confianza

$$\frac{CT * 100}{PT} = \frac{205 * 100}{250} = \frac{20500}{250} = 82\%$$

Nivel de riesgo de control

$$NR = 100\% - NC = 100\% - 82\% = 18\%$$

Tabla 52 Matriz de NC general

NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	15%-50%
MODERADO	51%-75%
ALTO	76%-95%

Elaborado por: Las Autoras

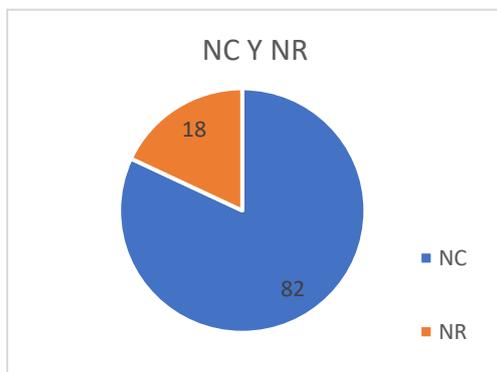


Gráfico 49 NC Y NR general
Elaborado por: Las Autoras

NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno

Análisis: La aplicación de la matriz de riesgo y confianza aplicada de manera general a los componentes da como resultado el 18% de nivel de riesgo y el 82% de nivel de confianza. En conclusión, la mayoría de los componentes tiene el nivel de confianza alto

Elaborado por: E.L.V.G

Fecha de elaboración: 08/06/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	<p>Mayerli & Estefani Firma Auditora</p> <p>La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014</p>	PT: AB-14	Pag: 5/5								
		Fecha: 08/06/2023									
	RIESGO INHERENTE		Marca: ®								
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres									
		Auditor: Estefani Vera									
Evaluación del riesgo Inherente											
Tabla 53 Ponderación Riesgo inherente											
Nº	Factores de riesgos	ponderación	calificación								
1	Competencia	5	5								
2	Calles no adecuadas	5	1								
3	Clima variable	5	3								
4	Situación económica	5	3								
5	Ausencia de interés	5	1								
TOTAL		25	13								
Elaborado por: las autoras											
$\text{Riesgo inherente} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}}$ $\text{Riesgo inherente} = \frac{13}{25}$ $\text{Riesgo inherente} = \frac{0,52}{5}$ $\text{Riesgo inherente} = 0,104 * 100$ $\text{Riesgo inherente} = 10,4\%$		<p>Tabla 54 Matriz de NR</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ALTO</td> <td>85%-50%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MODERADO</td> <td>49%-25%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">BAJO</td> <td>24%-5%</td> </tr> </tbody> </table>		NIVEL DE RIESGO		ALTO	85%-50%	MODERADO	49%-25%	BAJO	24%-5%
NIVEL DE RIESGO											
ALTO	85%-50%										
MODERADO	49%-25%										
BAJO	24%-5%										
<p>Análisis: En base al análisis FODA se pudo determinar que el riesgo inherente es del 10,4% que es considerado como bajo, se extrajeron los datos mediante la ponderación de los factores externos de la entidad</p>											
<p>NIA 400: Evaluación de riesgo y control interno</p>		<p>Elaborado por: E.L.V.G</p> <p>Fecha de elaboración: 07/06/2023</p>									

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB-15	Pag: 1/14
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 09/06/2023	
	HALLAZGOS	Marca: ▲	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
		Auditor: Mayerli Gallo	
HALLAZGO 1 AMBIENTE DE CONTROL			
1. ¿El personal de la empresa conoce la visión y misión del hotel?			
CONDICIÓN La misión y visión No es conocimiento de todo el personal			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 200-03 políticas y prácticas de talento humano: El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficiencia y vocación de servicio			
Causa Falta de interés por dar a conocer las políticas, la misión y visión del hotel por parte del gerente			
Efecto Falta de interés de los colaboradores para la obtención de nuevos proyectos o metas que ya se ha planteado mediante la visión que tiene su gerente hacia el hotel			
Conclusión Existe una falta de conocimiento de temas fundamentales del hotel por parte de los colaboradores, lo que podría ocasionar problemas a futuro.			
Recomendación Se recomienda tomar en consideración que se realice continuamente charlas educativas entre el gerente y sus colaboradores donde dé a conocer los temas fundamentales del hotel y posibles renovaciones con el propósito de prevenir problemas a futuro y mantener a sus colaboradores informados para la correcta respuesta de parte de los mismo.			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 09/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB-15	Pag: 2/14
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 09/06/2023	
	HALLAZGOS	Marca: ▲	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
Auditor: Mayerli Gallo			
HALLAZGO 2 AMBIENTE DE CONTROL 2. ¿Posee el hotel un código de ética?			
CONDICIÓN El código de ética No esta actualizado			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 200-01 integridad y valores éticos: son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno			
Causa Falta de control en temas relevantes del Hotel por parte del gerente.			
Efecto Falla en la actualización de documentos importantes para el correcto funcionamiento del hotel.			
Conclusión Los documentos internos y permanentes no se encuentran actualizados, entre ellos el código de ética.			
Recomendación Se recomienda que se realice el área administrativa mantenga una revisión constante de todo el archivo permanente del hotel y se actualice los documentos que los necesiten en el tiempo establecido por la ley y las veces que sean necesarias con la finalidad de que la información del hotel se encuentre al día siempre			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 09/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 3/14
		Fecha: 09/06/2023	
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG		
HALLAZGO 3 AMBIENTE DE CONTROL			
9. ¿La empresa tiene establecido un manual de procedimientos en el área administrativa y de servicios?			
CONDICIÓN			
No cuenta con un manual de procedimientos			
Criterio			
De acuerdo a la norma general de control interno 200-07 Coordinación de acciones organizacionales: El control interno debe contemplar los mecanismos y disposiciones requeridos a efectos que las servidoras y servidores de las unidades participantes en la ejecución de los procedimientos, actividades y transacciones desarrollen sus acciones de manera coordinada y coherente con miras a la implantación efectiva de la estrategia organizacional para el logro de objetivos.			
Causa			
No tiene la existencia de un manual de procedimientos y funciones dentro del hotel			
Efecto			
Carencia de eficiencia en las funciones y actividades de los colaboradores.			
Conclusión			
No existe un manual de procedimientos para el manejo del hotel tanto para las funciones administrativas como operativas.			
Recomendación			
Se recomienda que exista interés por parte del gerente en la obtención o elaboración de un manual de procedimientos para la correcta distribución de labores para sus colaboradores y tengan el conocimiento necesario en cada uno de sus trabajos.			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 09/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 4/14
		Fecha: 12/06/2023	
		Marca: ▲	
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
HALLAZGO 4 EVALUACIÓN DE RIESGO 2. ¿Los nuevos proyectos y proyectos en proceso cuentan con sus respectivas matrices de actividades?			
CONDICIÓN No cuentan con matrices de actividades antes de la aplicación de un proyecto			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 300-01 Identificación de riesgos: Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores externos o internos, así como emprender las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos			
Causa No realizan matrices de actividades antes de la aplicación de un proyecto			
Efecto Falta de organización al momento de realizar o aplicar un nuevo proyecto			
Conclusión Se concluye que los proyectos del hotel se realizan sin planificar y efectuar un cronograma.			
Recomendación Se recomienda que antes de la aplicación de un proyecto nuevo se realice la investigación, evaluación y documentación necesaria de dicho proyecto para conocer si traerá beneficios y poder evitar riesgos o pérdidas monetarias			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 12/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 5/14
		Fecha: 12/06/2023	
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca: ▲
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	

HALLAZGO 5 EVALUACIÓN DE RIESGO

6. ¿El registro de ingresos y gasto se realizan diariamente?

CONDICIÓN

Existe el registro de ingresos y gastos, pero no es controlado

Criterio

De acuerdo a la norma general de control interno 300: Evaluación del riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de un evento no deseado para identificar que podría afectar o perjudicar en la entidad que se puede evitar con analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos

Causa

Se realiza el registro de ingresos y gastos, pero su control no es el pertinente.

Efecto

Falta de control en los registros de ingresos y gastos pueden ser problemas monetarios a futuro

Conclusión

La falta de control puede representar problemas a futuro en el ingreso de personal nuevo.

Recomendación

Se recomienda que los controles sean regulares y que se verifique minuciosamente los ingresos y gastos diariamente con el fin de llevar la contabilidad del mismo

NIA 500: Evidencia de auditoría

Elaborado por: M.N.G. A**Fecha de elaboración: 12/06/2023**

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 6/14
		Fecha: 12/06/2023	
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca: ▲
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
HALLAZGO 6 EVALUACIÓN DE RIESGO			
9. ¿Se considera mecanismos de detección de riesgo provenientes de personas externas?			
CONDICIÓN No se ha realizado mecanismo de detección de riesgo			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 300-01 Identificación de los riesgos: Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos instituciones debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.			
Causa No se cree conveniente la aplicación de mecanismos por parte del gerente para la detección de riesgos			
Efecto La carencia de aplicación de mecanismos de detección de riesgos, puede conllevar a ciertos problemas a futuro.			
Conclusión No existe un mecanismo para detectar riesgos que se puedan presentar al hotel			
Recomendación Se recomienda que se tenga o se elabore un mecanismo para poder detectar los riesgos tanto internos como externos que se puedan generar pérdidas al hotel.			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 12/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 7/14
		Fecha: 12/06/2023	
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Marca: ▲
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
HALLAZGO 7 EVALUACIÓN DE RIESGO 10. ¿El gerente ha realizado un estudio de mercado o una investigación sobre la satisfacción de los clientes?			
CONDICIÓN No se ha realizado un estudio de mercado en el hotel			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 300-03 Valoración de los riesgos: Esta ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis les permitirá a los servidores reflexionar sobre como los riesgos pueden afectar el logro de actividades y objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar			
Causa No se ha realizado un estudio en el sector hotelero dentro del mercado			
Efecto Falta de investigación o estudio del mercado lo que puede causar problemas y le da ventaja a la competencia			
Conclusión El área administrativa no ha realizado un estudio de mercado para conocer el potencial que tiene el hotel dentro del mismo			
Recomendación Se recomienda que se realiza un estudio de mercado para conocer el potencial del hotel y de la competencia y poder mejorar las posibles deficiencias que se encuentren en el mismo y mejorarlos, conocer las necesidades de los huéspedes y conseguir la preferencia de los turistas al momento de elegir un hotel donde hospedarse.			
		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 12/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 8/14
		Fecha: 12/06/2023	
		HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
HALLAZGO 8 ACTIVIDADES DE CONTROL			
9. ¿Se realizan cuadros de caja diariamente para la generación de libros de ingresos y gastos?			
CONDICIÓN			
No se realizan cuadros de caja en el hotel			
Criterio			
De acuerdo a la norma general de control interno 401-02 Autorización y aprobación de transacciones y operaciones: La máxima autoridad, establecerá por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procedimientos y el control de las operaciones administrativas y financieras a fin de garantizar que solo se efectúen operaciones y actos administrativos validos			
Causa			
No se realizan cuadros de cajas diariamente en el hotel			
Efecto			
Falta de cuadros en las cuentas de ingresos y gastos, pueden representar perdidas en corto y largo plaxo.			
Conclusión			
El poco control en el área de caja del hotel puede representar errores por parte del personal debido al sobre trabajo que se acumula por no realizar sus cuadros diariamente.			
Recomendación			
Se recomienda que el área administrativa tome más interés al momento de los cuadros de caja y asegurarse que los mismos se realicen diariamente para evitar errores en los libros contables del hotel			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 12/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15 Pag: 9/14
		Fecha: 13/06/2023 Marca: ▲
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres Auditor: Mayerli Gallo
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	
HALLAZGO 9 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
4. ¿Se tiene algún tipo de control para evitar los daños de las instalaciones?		
CONDICIÓN No se realiza controles para evitar daño en las habitaciones		
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 406-11 baja de bienes por insolencia, perdidas, robo o hurto: los bienes que por diversas causas han perdido utilidad para la entidad o haya sido motivo de pérdida, robo o hurto, será dado de baja de manera oportuna, lo que efectuaran una vez cumplidas de diligencias y procedimientos administrativos que señalen las disposiciones legales.		
Causa Los daños por los huéspedes en las habitaciones no son controladas eficientemente.		
Efecto Por falta de control a la salida de los huéspedes no se revisan posibles daños en las habitaciones lo que puede causar pérdidas para el hotel		
Conclusión No existe el control debido en las habitaciones del hotel a la salida de los huéspedes para revisar el estado de cómo queda la habitación con la salida de los visitantes		
Recomendación Se recomienda que los controles sean de forma constante y enseguida antes de la salida del huésped se recomienda un método de control para conocer el tiempo de salida de cada huésped		
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A Fecha de elaboración: 13/06/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB-15	Pag: 10/14
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 13/06/2023	
	HALLAZGOS	Marca: ▲	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo
HALLAZGO 10 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
5. ¿El hotel cuenta con algún sistema informático para emitir informes?			
CONDICIÓN			
El hotel no cuenta con un sistema informático			
Criterio			
De acuerdo a la norma general de control interno 404-10 Sistema de información computarizado y comunicación: El uso de sistemas computarizados para el registro y control, posibilita el registro de la información de los prestamos relacionados con los proyectos financieros por ello actualizar los desembolsos de forma inmediata			
Causa			
El hotel no cuenta con un sistema informático para el uso del registro ni contabilidad			
Efecto			
Falta de control en el registro de los clientes dado que se lo realiza de forma manual lo que puede generar errores			
Conclusión			
La no existencia de un sistema informático en el hotel puede representar problemas para el hotel al momento de buscar información específica.			
Recomendación			
Se recomienda que se implementé un sistema informático para llevar un mejor registro de cuentas y clientes			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 13/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 10/14
		Fecha: 13/06/2023	
		Marca: ▲	
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
HALLAZGO 11 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 9. ¿Se da a conocer información a personas externas?			
CONDICIÓN No se da información a ningún tipo de huésped			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 500-01 Controles sobre sistemas de información: Los sistemas de información contara con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.			
Causa La información del hotel es totalmente restringida y solo conocimiento del gerente			
Efecto Se mantiene la confidencialidad de todo tema referente al hotel hacia personas externas			
Conclusión Es eficiente mantener un rango de privacidad del hotel dado que asegura la confiabilidad de la información del mismo			
Recomendación Se recomienda que se mantenga y se mejore el sistema para resguardar información importante del hotel hacia persona ajenas a él con el propósito de proteger información confidencial del hotel y sus clientes			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 13/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag: 11/14
		Fecha: 13/06/2023	
		Marca: ▲	
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	
HALLAZGO 12 SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
1.¿Existe personal responsable de supervisar el ingreso y salida del dinero?			
CONDICIÓN Se cuenta con personal que se supervisa, pero no diariamente			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 404-11 Control y seguimiento: los procedimientos de evaluación y seguimiento estarán orientados básicamente al seguimiento para ayudar a los administradores y poder generar resultados de manera eficaz y rápida.			
Causa Existe personal que supervisa el registro de ingresos y gastos, pero no es constante			
Efecto Puede generar problemas en los registros de ingresos y gastos de la empresa			
Conclusión El personal responsable de la supervisión no es constante y puede generar problemas a futuro			
Recomendación Se recomienda que el área administrativa tenga la supervisión de la empresa sea de manera regular con la finalidad de controlar los registros de ingresos y gastos.			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 13/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-15	Pag:12/14
		Fecha: 13/06/2023	Marca: ▲
	HALLAZGOS	Supervisor: CPA. Rosa Torres	Auditor: Mayerli Gallo
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG		
HALLAZGO 13 SUPERVISIÓN Y MONITOREO 4. ¿Se realiza algún tipo de seguimiento y evaluación para el desempeño de los colaboradores con el fin de mejoras?			
CONDICIÓN No se realizan evaluaciones para el personal			
Criterio De acuerdo a la norma general de control interno 100-01 Control interno: Es un proceso aplicado por la máxima autoridad a su personal y proporciona seguridad razonable para el logro de objetivos la protección de los recursos.			
Causa No se ejecutan evaluaciones de seguimiento al personal del hotel			
Efecto Puede haber descoordinación en las funciones otorgadas por el gerente, y reducir su eficiencia en el trabajo			
Conclusión El gerente administrador no realiza evaluaciones al personal lo que puede causar errores por parte del personal al desarrollar su trabajo			
Recomendación Se recomienda que el gerente realice las evaluaciones al personal y las mismas se realicen de forma constante con el objetivo de conocer la capacidad del personal.			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración:13/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB-15	Pag: 13/14
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 13/06/2023	
	HALLAZGOS	Marca: ▲	
	BENEFICIARIO: HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
Auditor: Mayerli Gallo			
HALLAZGO 14 SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
5. ¿Se realiza indicadores para detectar ineficiencias?			
CONDICIÓN			
El hotel no cuenta con indicadores			
Criterio			
De acuerdo a la norma general de control interno 300-02 Plan de mitigación de riesgo: su proceso e implementación se definirán los objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas y desarrollando indicadores de riesgos para su medición, delineando procedimientos para el manejo de estrategias			
Causa			
No hay indicadores de ineficiencia y cumplimiento de actividades de la empresa			
Efecto			
La carencia de indicadores de ineficiencia y cumplimiento, puede afectar a la empresa en alguna situación			
Conclusión			
El Hotel Somagg no cuenta con indicadores de ineficiencias y cumplimiento, lo cual no permite determinar el nivel de cumplimiento de las actividades de los colaboradores.			
Recomendación			
Se recomienda que el gerente considere la investigación y considerar la implementación de indicadores de riesgos para su hotel con la finalidad de evitar posibles o probables problemas a futuro.			
NIA 500: Evidencia de auditoría		Elaborado por: M.N.G. A	
		Fecha de elaboración: 13/06/2023	

	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-16	Pag: 1/1
		Fecha: 14/06/2023	
	MATRIZ DE INCIDENCIA	Marca: ▲	Supervisor: CPA. Rosa Torres
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Mayerli Gallo	

Tabla 55 Matriz de incidencia

PROCESOS DEL HOTEL	AREAS DEL HOTEL	DEFICIENCIAS	MEDIDAS CORRECTIVAS A TRAVEZ DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SERVICIO
PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL EN EL AREA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	AMBIENTE DE CONTROL	1. La misión y visión del hotel no es del conocimiento de todo personal.	Se deberá tomará medidas correctivas con la ayuda del manual de procedimientos.
	EVALUACION DE RIESGOS	2. El hotel no cuenta con un manual de procedimientos	la implementación del manual de procedimientos dará mejoras para el hotel.
	EVALUACION DE RIESGOS	3. No se realiza un estudio de mercado en el hotel	Se recomienda realizar estudios de mercado antes de la implementación de nuevos servicios.
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	4. No se realizan controles para evitar daños en las habitaciones.	Realizar controles para evitar daños en las habitaciones se deberá realizar a la salida del cliente
	ACTIVIDADES DE CONTROL	5. Existen el registro de ingresos y gastos, pero no es controlado.	Se recomienda el control constante de los registros contables del hotel.
	ACTIVIDADES DE CONTROL	6. No se realizan evaluaciones de seguimiento para el personal del hotel	La evaluación del personal es indispensable para el buen desempeño con la finalidad de mejoras para el hotel.
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	7. No se da a información a ningún tipo de huésped	La información del hotel es de confidencialidad y las personas externas a el no debe conocer
	EVALUACION DE RIESGOS	8. El hotel no cuenta con indicadores de riesgos	Contar con indicadores de riesgos ayudan a su temprana detección de los mismo con la finalidad de evitar perdidas

Elaborado por: **M.N.G.A**Fecha de elaboracion: **14/06/2023**

NIA 500: Evidencia de auditoría

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB- 17	Pag: 1/6
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 15/06/2023	
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Marca: ®	
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	
INFORME DE CONTROL INTERNO			
La Maná, 15 de junio de 2023			
Sr. Gonzalo LLumiluisa			
GERENTE DEL HOTEL SOMAGG			
Presente. -			
De nuestra consideración:			
<p>Posteriormente a la aceptación de la propuesta establecida con anterioridad para realizar el control interno en el Hotel Somagg para el periodo 2022, se ha emanada a efectuar la evaluación del control interno con sus respectivos componentes, por lo que ponemos a su disposición la información obtenida:</p>			
NIA 700: Informe		Elaborado por: E.L.V.G	
		Fecha de elaboración: 15/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-17 Pag: 2/6
		Fecha: 16/06/2023
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Marca: ®
	BENEFICIARIO: HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres Auditor: Estefani Vera
<p>Ambiente de Control</p> <p>D1: La misión y visión No es conocimiento de todo el personal</p> <p>D2: El código de ética No esta actualizado</p> <p>D3: No cuenta con un manual de procedimientos</p> <p>Recomendación al gerente del hotel</p> <p>1.- Se recomienda socializar la misión y visión del hotel, y colocarlas en letreros visibles para todos sus colaboradores. Es importante que los colaboradores tengan conocimiento a donde se dirige el hotel.</p> <p>2.- El código de ética es un archivo permanente, sin embargo, es necesario actualizarlo para mayor desenvolvimiento de los colaboradores.</p> <p>3.- Se recomienda al gerente establecer un manual de procedimientos, con el fin de establecer nuevas políticas y procedimientos en las funciones de los colaboradores, de esta manera el servicio será mejor.</p>		
NIA 700: Informe		Elaborado por: E.L.V.G
		Fecha de elaboración: 16/06/2023

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-17	Pag: 3/6	
		Fecha: 16/06/2023		
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Marca: ®	
	BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres Auditor: Estefani Vera	
<p>Evaluación de Riesgos</p> <p>D4; No cuentan con matrices de actividades antes de la aplicación de un proyecto</p> <p>D5: No se ha realizado un estudio de mercado en el hotel</p> <p>D6: Existe el registro de ingresos y gastos, pero no es controlado diariamente.</p> <p>D7: No se ha realizado mecanismo de detección de riesgo</p> <p>Recomendación al Gerente del hotel</p> <p>4.- La matriz de actividades es importante para establecer cada acción a desarrollarse, según el orden u objetivo establecido, para la aplicación de un proyecto se recomienda realizar las respectivas matrices.</p> <p>5.- Los factores inesperados puede alterar el mercado y con ello afectar los ingreso y egresos del hotel, por lo que se recomienda realizar un estudio de mercado.</p> <p>6.- Se recomienda llevar el registro de ingresos y gastos diariamente.</p> <p>7.- La detección de riesgos es muy importante, es por ello que se recomienda implementar estrategias para la detección de riesgos.</p>				
NIA 700: Informe		Elaborado por: E.L.V.G		
		Fecha de elaboración: 16/06/2023		

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora	PT: AB-17	Pag: 4/6
	La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	Fecha: 19/06/2023	
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Marca: ®	
	BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Supervisor: CPA. Rosa Torres
Auditor: Estefani Vera			
<p>Actividades de control</p> <p>D8: No se realizan cuadros de caja en el hotel</p> <p>Recomendación al Gerente</p> <p>8.- Se recomienda realizar cuadros de caja diarios, esto facilitará la contabilidad y previene errores o desfalcos de dinero.</p> <p>Información y comunicación</p> <p>D9: No se restringe el acceso al hotel a ningún tipo de huésped</p> <p>D10: No se realiza controles para evitar daño en las habitaciones</p> <p>D11: El hotel no cuenta con un sistema informático</p> <p>Recomendación Gerente del hotel</p> <p>9.- Se recomienda que se restrinja el acceso a personas que demuestren mala conducta o haya problemas al momento de cancelar, de esta manera previene pérdidas de dinero y mantiene la reputación de la entidad.</p>			
NIA 700: Informe		Elaborado por: E.L.V.G	
		Fecha de elaboración: 19/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-17	Pag: 5/6
		Fecha: 19/06/2023	
		Marca: ®	
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	
<p>10.- Los daños en las habitaciones ocasionan un gasto a la empresa, por lo que se recomienda que se revise la habitación o implementen normativas para el cuidado de los recursos materiales del hotel.</p> <p>11.- Se recomienda implementar un sistema informático para la sistematización de datos y más efectividad en los controles de registro.</p> <p>Supervisión y monitoreo</p> <p>D12: Se cuenta con personal que se supervisa, pero no diariamente</p> <p>D13: No se realizan evaluaciones para el personal</p> <p>D14: El hotel no cuenta con indicadores de riesgos</p> <p>Recomendación al Gerente del hotel</p> <p>12.- La supervisión constante es necesaria implementar, debido que facilita el control de los procedimientos diarios de la entidad.</p> <p>13.- Es necesario evaluar al personal constantemente, de esta manera se puede asegurar la efectividad de las funciones diarias.</p> <p>14.- Se recomienda efectuar indicadores de riesgos, para prevenir actos perjudicables al hotel.</p>			
		Elaborado por: E.L.V.G	
NIA 700: Informe		Fecha de elaboración: 19/06/2023	

 <p>M&E FIRMA AUDITORA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA</p>	Mayerli & Estefani Firma Auditora La Maná- Cotopaxi mayerli&estefani@gmail.com Cell: 0999022234-0960695014	PT: AB-17	Pag: 6/6
		Fecha: 19/06/2023	
		Marca: ®	
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Supervisor: CPA. Rosa Torres	
BENEFICIARIO:	HOTEL SOMAGG	Auditor: Estefani Vera	
<p>Opinión</p> <p>Nuestra opinión de acuerdo a la información brindada del Hotel Somagg es considerada razonablemente, los controles internos del área administrativa y de servicio son efectuados pero no de manera eficiente en ciertos procesos, teniendo un nivel de confianza alto, por lo tanto, hay recomendaciones para el mejor desarrollo de la entidad.</p> <p>Es todo lo que se puede informar para los fines oportunos.</p> <p>Atte.-</p> <p>Srta. Estefani Lisbeth Vera Garcia</p> <p>Srta. Mayerli Nataly Gallo Ardila</p>			
		Elaborado por: E.L.V.G	
NIA 700: Informe		Fecha de elaboración: 19/06/2023	

INGRESOS DEL HOTEL SOMAGG PERIODO 2022

Tabla 56 Ingresos minibar bebidas

Insumos de mini bar (bebidas)					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Ingresos semanal	Ingresos mensual	Ingresos anual
20	Agua 500ml	\$ 0,50	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
10	Agua 1 litro	\$ 1,00	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
8	Agua 1,5 litros	\$ 2,00	\$ 16,00	\$ 64,00	\$ 768,00
20	Guiti 300 ml	\$ 0,50	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
17	Guiti 500ml	\$ 0,65	\$ 11,05	\$ 44,20	\$ 530,40
15	Guiti 1,5 litros	\$ 1,25	\$ 18,75	\$ 75,00	\$ 900,00
7	Guiti 3 litros	\$ 2,20	\$ 15,40	\$ 61,60	\$ 739,20
5	Guiti de limón	\$ 0,50	\$ 2,50	\$ 10,00	\$ 120,00
15	Saviloe	\$ 1,10	\$ 16,50	\$ 66,00	\$ 792,00
3	Atlas	\$ 2,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
5	Jugo zent	\$ 0,85	\$ 4,25	\$ 17,00	\$ 204,00
11	Avena tru naranjilla	\$ 0,60	\$ 6,60	\$ 26,40	\$ 316,80
6	Jugo tomate v8	\$ 2,20	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60
20	Frutaris / squiz/ sparking	\$ 0,35	\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 336,00
15	Cifrut/ big cola	\$ 0,60	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
10	Pulp 250 ml	\$ 0,50	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
8	Pulp 1 litro	\$ 1,50	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
10	Sunny 1 litro	\$ 1,80	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
10	Sunny botella de vidrio	\$ 0,60	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
10	Deli	\$ 0,60	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
9	Leche toni	\$ 1,00	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
6	Avena y leche vita	\$ 0,60	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
12	Yogurt toni mix	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
10	Leche toni mini	\$ 0,60	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
9	Avena frash	\$ 0,85	\$ 7,65	\$ 30,60	\$ 367,20
9	Avena toni	\$ 0,90	\$ 8,10	\$ 32,40	\$ 388,80
3	Café lato cartón	\$ 1,00	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00

4	Café lato botella	\$ 1,70	\$ 6,80	\$ 27,20	\$ 326,40
15	Sporade 500 ml-	\$ 0,60	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
12	Sporade 1 litro	\$ 1,20	\$ 14,40	\$ 57,60	\$ 691,20
10	Sporade carton	\$ 1,00	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
10	Power 300 ml	\$ 0,55	\$ 5,50	\$ 22,00	\$ 264,00
6	Power 500 ml	\$ 0,70	\$ 4,20	\$ 16,80	\$ 201,60
5	Power 1 litro	\$ 1,00	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
10	Gatorade 750 ml	\$ 1,00	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
10	V220/vive 100 pequeño	\$ 0,60	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
8	V220/vive 100 grande	\$ 1,10	\$ 8,80	\$ 35,20	\$ 422,40
10	Ponny 500 ml	\$ 0,60	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
12	Ponny 1 litro	\$ 1,15	\$ 13,80	\$ 55,20	\$ 662,40
8	Fizz tea herbal	\$ 0,85	\$ 6,80	\$ 27,20	\$ 326,40
6	Fizz tea 300 ml	\$ 0,40	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20
5	Fizz tea 500 ml	\$ 0,80	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
5	Fizz tea 1 litro	\$ 1,15	\$ 5,75	\$ 23,00	\$ 276,00
8	Coca cola importada	\$ 1,25	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
10	Coca cola lata	\$ 1,50	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 720,00
12	Coca cola 300 ml	\$ 0,60	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
12	Coca cola 410 ml	\$ 0,75	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
12	Coca cola 500 ml	\$ 0,80	\$ 9,60	\$ 38,40	\$ 460,80
6	Coca cola 1 litro	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
6	Coca cola 1 ,35 litros	\$ 1,50	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
6	Coca cola 1,53 litros	\$ 1,75	\$ 10,50	\$ 42,00	\$ 504,00
6	Coca cola 1,75 litros	\$ 2,25	\$ 13,50	\$ 54,00	\$ 648,00
6	Coca cola 2 litros	\$ 2,75	\$ 16,50	\$ 66,00	\$ 792,00
8	Coca cola sin azucar 1 litro	\$ 1,00	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
6	Coca cola sin azucar 1,5 litros	\$ 1,75	\$ 10,50	\$ 42,00	\$ 504,00
6	Seveen/ pepsi lata	\$ 1,20	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60

10	Pepsi 2 litro	\$ 1,60	\$ 16,00	\$ 64,00	\$ 768,00
10	Pepsi 1,6 litros	\$ 1,10	\$ 11,00	\$ 44,00	\$ 528,00
12	Pepsi 500 ml	\$ 0,60	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
Total Σ		\$ 63,30	\$ 538,75	\$ 2.155,00	\$ 25.860,00

Tabla 57 Ingresos minibar bebidas alcohólicas

Insumos de mini bar (bebidas alcoholicas)					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Ingresos semanales	Ingresos mensuales	Ingresos anuales
8	Red boll	\$ 2,75	\$ 22,00	\$ 88,00	\$ 1.056,00
5	Monster	\$ 3,00	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 720,00
2	Energy aniper	\$ 1,10	\$ 2,20	\$ 8,80	\$ 105,60
6	Cerveza royal duth lata	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
6	Cerveza royal duth botella	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
15	Cerveza pilsener 62	\$ 1,80	\$ 27,00	\$ 108,00	\$ 1.296,00
12	Cerveza pilsener light 62	\$ 1,60	\$ 19,20	\$ 76,80	\$ 921,60
8	Cerveza pilsener pequeña	\$ 1,25	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
12	Cerveza pilsener lata grande	\$ 1,50	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
18	Cerveza pilsener lata pequeña	\$ 1,25	\$ 22,50	\$ 90,00	\$ 1.080,00
12	Cerveza Stella grande	\$ 1,40	\$ 16,80	\$ 67,20	\$ 806,40
12	Cerveza Stella pequeña	\$ 1,25	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 720,00
6	Cerveza Stella lata	\$ 1,60	\$ 9,60	\$ 38,40	\$ 460,80
12	Heineken botella	\$ 2,00	\$ 24,00	\$ 96,00	\$ 1.152,00
12	Heineken botella mediana	\$ 1,60	\$ 19,20	\$ 76,80	\$ 921,60
12	Heineken botella lata	\$ 1,25	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 720,00
6	Cerveza siembra grande	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
6	Cerveza siembra pequeña	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
6	Cerveza siembra lata grande	\$ 1,10	\$ 6,60	\$ 26,40	\$ 316,80
6	Cerveza siembra lata pequeña	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
14	Cerveza corona grande grande	\$ 2,00	\$ 28,00	\$ 112,00	\$ 1.344,00
12	Cerveza corona grande pequeña	\$ 1,25	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 720,00
12	Cerveza corona grande lata	\$ 2,00	\$ 24,00	\$ 96,00	\$ 1.152,00
6	Cerveza corona grande tropical	\$ 1,85	\$ 11,10	\$ 44,40	\$ 532,80
12	Cerveza club verde grande	\$ 2,00	\$ 24,00	\$ 96,00	\$ 1.152,00

12	Cerveza club verde pequeño	\$ 1,50	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
10	Cerveza club verde lata	\$ 1,85	\$ 18,50	\$ 74,00	\$ 888,00
6	Cerveza club verde lata mediana	\$ 1,65	\$ 9,90	\$ 39,60	\$ 475,20
3	Cerveza club doble malta grande	\$ 1,75	\$ 5,25	\$ 21,00	\$ 252,00
3	Cerveza club doble malta pequeña	\$ 1,75	\$ 5,25	\$ 21,00	\$ 252,00
6	Cerveza club platino grande	\$ 1,85	\$ 11,10	\$ 44,40	\$ 532,80
6	Cerveza club platino mediano	\$ 1,65	\$ 9,90	\$ 39,60	\$ 475,20
6	Cerveza club platino pequeña	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
6	Cerveza monastere	\$ 3,00	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
12	Cerveza biela lata grande	\$ 1,50	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
10	Cerveza amstel lata	\$ 1,45	\$ 14,50	\$ 58,00	\$ 696,00
8	Cerveza amstel botella	\$ 1,65	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60
8	Cerveza archer lata grande	\$ 1,50	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
6	Cerveza archer lata pequeña	\$ 1,20	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
3	Cerveza horse	\$ 1,75	\$ 5,25	\$ 21,00	\$ 252,00
Total Σ		\$ 64,60	\$ 552,25	\$ 2.209,00	\$ 26.508,00

Tabla 58 Ingresos mini bar insumos limpieza personal

Insumos de limpieza personal y otros					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Ingresos semanales	Ingresos mensuales	Ingresos anuales
5	Pasta dental grande	\$ 1,20	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
6	Pasta dental pequeña	\$ 0,55	\$ 3,30	\$ 13,20	\$ 158,40
12	Cepillo dental Colgate	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
20	Cepillo dental economico	\$ 0,50	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
10	Barbera big	\$ 0,50	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
10	Barbera guillette	\$ 1,25	\$ 12,50	\$ 50,00	\$ 600,00
5	Barbera flex 2 hojas	\$ 1,10	\$ 5,50	\$ 22,00	\$ 264,00
8	Barbera big mujer	\$ 1,20	\$ 9,60	\$ 38,40	\$ 460,80
4	Gel ego grande	\$ 1,60	\$ 6,40	\$ 25,60	\$ 307,20
10	Gel ego pequeño	\$ 1,00	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
15	Gel ego sachet	\$ 0,25	\$ 3,75	\$ 15,00	\$ 180,00
10	Gel rey saliva	\$ 1,75	\$ 17,50	\$ 70,00	\$ 840,00
18	Shampoo	\$ 0,25	\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 216,00
15	Crema de peinar	\$ 0,30	\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 216,00
15	Nutribella	\$ 0,50	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
25	Desodorante sachet	\$ 0,25	\$ 6,25	\$ 25,00	\$ 300,00
10	Alcohol	\$ 1,00	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
6	Detan grande en crema	\$ 3,50	\$ 21,00	\$ 84,00	\$ 1.008,00
8	Detan pequeño en crema	\$ 2,55	\$ 20,40	\$ 81,60	\$ 979,20
5	Repelente bassa 130 en crema	\$ 3,95	\$ 19,75	\$ 79,00	\$ 948,00

5	Repelente derma crema	\$ 3,50	\$ 17,50	\$ 70,00	\$ 840,00
8	Detan de niño	\$ 3,00	\$ 24,00	\$ 96,00	\$ 1.152,00
8	Naípe	\$ 0,60	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
8	Fosforos	\$ 0,10	\$ 0,80	\$ 3,20	\$ 38,40
20	Cigarrillo	\$ 0,35	\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 336,00
6	Tuayas nosotros /kotex	\$ 1,50	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
6	Tuayas nosotros	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
4	Tuayas nocturnas	\$ 1,75	\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 336,00
5	Protectores verde/azul	\$ 1,00	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
5	Protectores adosorvente	\$ 1,65	\$ 8,25	\$ 33,00	\$ 396,00
6	Protectores kotex rosada	\$ 1,10	\$ 6,60	\$ 26,40	\$ 316,80
12	Peinilla	\$ 0,10	\$ 1,20	\$ 4,80	\$ 57,60
20	Jabon family	\$ 0,45	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
12	Jabon jolly	\$ 0,75	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
12	Jabon protex	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
5	Mascarilla	\$ 0,50	\$ 2,50	\$ 10,00	\$ 120,00
TotalΣ		\$ 42,80	\$ 326,60	\$ 1.306,40	\$ 15.676,80

Tabla 59 Insumos mini bar dulces

Insumos de mini bar (dulces)					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Ingresos semanal	Ingresos mensual	Ingresos anual
5	Galletas apétitas taco	\$ 0,60	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
5	Galletas grac	\$ 0,35	\$ 1,75	\$ 7,00	\$ 84,00
6	Galletas krizpi taco	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
12	Galleta cremita/ nucita	\$ 0,70	\$ 8,40	\$ 33,60	\$ 403,20
6	Galleta krispi arcoiris	\$ 0,60	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
6	Galleta chips taco	\$ 1,60	\$ 9,60	\$ 38,40	\$ 460,80
6	Galleta krizpi mini	\$ 0,30	\$ 1,80	\$ 7,20	\$ 86,40
6	Galleta chips de costa	\$ 0,60	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
6	Galleta club social y silvet	\$ 0,30	\$ 1,80	\$ 7,20	\$ 86,40
6	Galleta con manicho	\$ 0,40	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20
6	Galleta colombia	\$ 0,15	\$ 0,90	\$ 3,60	\$ 43,20
6	Galleta quaker	\$ 0,55	\$ 3,30	\$ 13,20	\$ 158,40
12	Chicharron	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
18	Tatos/papas/palomitas	\$ 1,05	\$ 18,90	\$ 75,60	\$ 907,20
12	Tatos pequeños	\$ 0,30	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
12	Chifles/ picaditas	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
12	Papas con mayonesa	\$ 0,85	\$ 10,20	\$ 40,80	\$ 489,60
10	Panchito	\$ 0,40	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
8	Chococake / relleno	\$ 1,05	\$ 8,40	\$ 33,60	\$ 403,20
12	Galleta chips / cua cua	\$ 0,60	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60

6	Gemelo rebanado	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
5	Bony	\$ 0,60	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
6	Tigretón	\$ 0,75	\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 216,00
6	Chocolate galak/ manicho/jet	\$ 0,50	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
10	Manicero/ amor black	\$ 0,35	\$ 3,50	\$ 14,00	\$ 168,00
6	Tango	\$ 0,35	\$ 2,10	\$ 8,40	\$ 100,80
6	Orbita	\$ 0,30	\$ 1,80	\$ 7,20	\$ 86,40
8	Snicker m&m	\$ 0,55	\$ 4,40	\$ 17,60	\$ 211,20
8	Rapidito	\$ 1,00	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
6	Lonchys	\$ 1,20	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
6	Galleta maria grande	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
12	Galleta coco pequeña	\$ 0,25	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
23	Galleta rica	\$ 0,50	\$ 11,50	\$ 46,00	\$ 552,00
6	Galleta galak	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
6	Galleta mueca	\$ 0,95	\$ 5,70	\$ 22,80	\$ 273,60
12	Galleta amor grande	\$ 1,85	\$ 22,20	\$ 88,80	\$ 1.065,60
6	Galleta amor mediana	\$ 1,10	\$ 6,60	\$ 26,40	\$ 316,80
12	Galleta amor pequeña	\$ 0,40	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
12	Galleta doble crema	\$ 1,50	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
6	Galleta chofer wafer	\$ 0,85	\$ 5,10	\$ 20,40	\$ 244,80
18	Galleta oreo mini	\$ 0,45	\$ 8,10	\$ 32,40	\$ 388,80
12	Galleta oreo grande	\$ 0,55	\$ 6,60	\$ 26,40	\$ 316,80
12	Galleta oreo taco	\$ 1,10	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60
6	Galleta taco sal y dulce	\$ 0,70	\$ 4,20	\$ 16,80	\$ 201,60
6	Galleta festival grande	\$ 0,40	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20
6	Galleta festival pequeña	\$ 0,30	\$ 1,80	\$ 7,20	\$ 86,40
100	Caramelos	\$ 0,05	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
20	Caja de triden	\$ 0,60	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
100	Tumix	\$ 0,10	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
100	Trident	\$ 0,30	\$ 30,00	\$ 120,00	\$ 1.440,00
15	Caja de tumix	\$ 0,50	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
150	Caramelos halls	\$ 0,05	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
10	Agogo x 5	\$ 0,30	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
10	Agogo x 10	\$ 0,50	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
Total Σ		\$ 35,10	\$ 369,95	\$ 1.479,80	\$ 17.757,60

Tabla 60 Ingresos totales de servicios

INGRESOS POR SERVICIOS DEL HOTEL						
	Servicio	Precio	Dias al mes	Ingreso mensual	Ingreso anual	TOTAL
HABITACIONES	Habitación sencilla tipo A	\$ 16,00	25	\$ 400,00	\$ 4.800,00	\$ 23.847,60
	Habitación sencilla tipo B	\$ 20,00	30	\$ 600,00	\$ 7.200,00	
	Habitación doble	\$ 25,00	17	\$ 425,00	\$ 5.100,00	
	Habitación triple	\$ 30,00	12	\$ 360,00	\$ 4.320,00	
DESAYUNO	Desayunos 70% de días	\$ 1,00	62,3	\$ 62,3	\$ 747,60	
MINI BAR	Bebidas			\$ 2.155,00	\$ 25.860,00	\$ 85.802,40
	bebidas alcohólicas			\$ 2.209,00	\$ 26.508,00	
	Dulces			\$ 1.479,80	\$ 17.757,60	
	limpieza personal y otros			\$ 1.306,40	\$ 15.676,80	
SALON	Salón de eventos	\$ 400,00	12	\$ 4.800,00	\$ 57.600,00	\$ 57.600,00
	TOTALΣ	\$ 492,00	163,3	\$ 13.937,50	\$ 167.250,00	\$ 167.250,00

Indicador de ingresos medio por habitación

$$Revpar = \frac{\text{Ingresos}}{\text{Habitaciones disponibles}}$$

$$Revpar = \frac{23.847,60}{56}$$

$$Revpar = 425,85$$

Análisis: el indicador de ingresos medio por habitación aplicado dio como resultado que la media por habitación es de 425,85, ese valor es lo que se estima que corresponde a los ingresos de cada habitación en el año, con la ayuda de este indicador se comprobó la eficiencia de sus ingresos.

Indicador de venta sobre gasto

$$\text{Ventas sobre gasto} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Gastos}}$$

$$\text{Ventas sobre gasto} = \frac{167350,00}{139738,03}$$

$$\text{Ventas sobre gasto} = 1,20$$

Análisis: con la fórmula de venta sobre gasto, nos da la eficacia con la que se desenvolvería la administración de gastos, por cada dólar invertido tenemos \$1,20 para cubrir el gasto, y obtener una ganancia de 0,20.

EGRESOS DEL HOTEL SOMAGG PERIODO 2022

Tabla 61 Egresos por servicios básicos

Servicios básicos	Egreso mensual	Egreso anual
Agua	\$ 60,00	\$ 720,00
Luz	\$ 250,00	\$ 3.000,00
Internet	\$ 30,00	\$ 360,00
Teléfono	\$ 75,00	\$ 900,00
Total	\$ 415,00	\$ 4.980,00

Tabla 62 Egresos por insumos de limpieza y lavandería

Insumos de limpieza y lavandería				
Cantidades	Insumos	Frecuencia	Egreso	Egreso anual
20 litros	Cloro	Mensual	\$ 28,00	\$ 336,00
20 litros	Detergentes líquidos	Mensual	\$ 20,00	\$ 240,00
20 litros	Ambientales	Mensual	\$ 30,00	\$ 360,00
20 litros	Desinfectantes	Mensual	\$ 40,00	\$ 480,00
5	Trapeadores	Semestral	\$ 11,25	\$ 22,50
6	Escobas	Semestral	\$ 15,00	\$ 30,00
2	Rollos de toallas desechables	Mensual	\$ 87,00	\$ 1.044,00
2000	Fundas de basura	Mensual	\$ 40,00	\$ 480,00
2	Carros de limpieza	Anual	\$ 400,00	\$ 400,00
Total			\$ 671,25	\$ 3.392,50

Tabla 63 Egresos de mini bar bebidas alcohólicas

Insumos de mini bar (bebidas alcohólicas)					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Egreso semanal	Egreso mensual	Egreso anual
8	Red Bull	\$ 1,90	\$ 15,20	\$ 60,80	\$ 729,60

5	Monster	\$ 2,00	\$ 10,00	\$ 40,00	\$ 480,00
2	Energy aniper	\$ 0,90	\$ 1,80	\$ 7,20	\$ 86,40
6	Cerveza royal dah lata	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
6	Cerveza royal dah botella	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
15	Cerveza pilsener 62	\$ 1,40	\$ 21,00	\$ 84,00	\$ 1.008,00
12	Cerveza pilsener light 62	\$ 1,10	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60
8	Cerveza pilsener pequeña	\$ 1,00	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
12	Cerveza pilsener lata grande	\$ 1,10	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60
18	Cerveza pilsener lata pequeña	\$ 1,00	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
12	Cerveza Stella grande	\$ 1,10	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60
12	Cerveza Stella pequeña	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
6	Cerveza Stella lata	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
12	Heineken botella	\$ 1,50	\$ 18,00	\$ 72,00	\$ 864,00
12	Heineken botella mediana	\$ 1,30	\$ 15,60	\$ 62,40	\$ 748,80
12	Heineken botella lata	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
6	Cerveza siembra grande	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
6	Cerveza siembra pequeña	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
6	Cerveza siembra lata grande	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
6	Cerveza siembra lata pequeña	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
14	Cerveza corona grande	\$ 1,35	\$ 18,90	\$ 75,60	\$ 907,20
12	Cerveza corona grande pequeña	\$ 1,00	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
12	Cerveza corona grande lata	\$ 1,35	\$ 16,20	\$ 64,80	\$ 777,60
6	Cerveza corona grande tropical	\$ 1,40	\$ 8,40	\$ 33,60	\$ 403,20

12	Cerveza club verde grande	\$ 1,35	\$ 16,20	\$ 64,80	\$ 777,60
12	Cerveza club verde pequeño	\$ 1,10	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60
10	Cerveza club verde lata	\$ 1,40	\$ 14,00	\$ 56,00	\$ 672,00
6	Cerveza club verde lata mediana	\$ 1,20	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
3	Cerveza club doble malta grande	\$ 1,10	\$ 3,30	\$ 13,20	\$ 158,40
3	Cerveza club doble malta pequeña	\$ 1,25	\$ 3,75	\$ 15,00	\$ 180,00
6	Cerveza club platino grande	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
6	Cerveza club platino mediano	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
6	Cerveza club platino pequeña	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
6	Cerveza monasterio	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
12	Cerveza biela lata grande	\$ 1,20	\$ 14,40	\$ 57,60	\$ 691,20
10	Cerveza Amstel lata	\$ 1,20	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
8	Cerveza Amstel botella	\$ 1,30	\$ 10,40	\$ 41,60	\$ 499,20
8	Cerveza Acher lata grande	\$ 1,10	\$ 8,80	\$ 35,20	\$ 422,40
6	Cerveza Acher lata pequeña	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
3	Cerveza horse	\$ 1,25	\$ 3,75	\$ 15,00	\$ 180,00
Total		\$ 47,05	\$ 406,90	\$ 1.627,60	\$ 19.531,20

Tabla 64 Egresos mini bar bebidas

Insumos de mini bar (bebidas)					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Egreso semanal	Egreso mensual	Egreso anual
20	Agua 500ml	\$ 0,25	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
10	Agua 1 litro	\$ 0,75	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
8	Agua 1,5 litros	\$ 1,35	\$ 10,80	\$ 43,20	\$ 518,40
20	Guiti 300 ml	\$ 0,35	\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 336,00
17	Guiti 500ml	\$ 0,65	\$ 11,05	\$ 44,20	\$ 530,40
15	Guiti 1,5 litros	\$ 0,80	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
7	Guiti 3 litros	\$ 1,50	\$ 10,50	\$ 42,00	\$ 504,00
5	Guiti de limón	\$ 0,40	\$ 2,00	\$ 8,00	\$ 96,00
15	Saviloe	\$ 0,90	\$ 13,50	\$ 54,00	\$ 648,00
3	Atlas	\$ 1,80	\$ 5,40	\$ 21,60	\$ 259,20
5	Jugo zent	\$ 0,60	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
11	Avena tru naranjilla	\$ 0,40	\$ 4,40	\$ 17,60	\$ 211,20
6	Jugo tomate v8	\$ 1,80	\$ 10,80	\$ 43,20	\$ 518,40
20	Frutaris / squiz/ sparking	\$ 0,20	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
15	Cifrut/ big cola	\$ 0,30	\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 216,00
10	Pulp 250 ml	\$ 0,35	\$ 3,50	\$ 14,00	\$ 168,00
8	Pulp 1 litro	\$ 1,00	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
10	Sunny 1 litro	\$ 1,60	\$ 16,00	\$ 64,00	\$ 768,00
10	Sunny botella de vidrio	\$ 0,40	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
10	Deli	\$ 0,40	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
9	Leche toni	\$ 0,80	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
6	Avena y leche vita	\$ 0,40	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20
12	Yogurt toni mix	\$ 0,80	\$ 9,60	\$ 38,40	\$ 460,80

10	Leche toni mini	\$ 0,40	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
9	Avena frash	\$ 0,70	\$ 6,30	\$ 25,20	\$ 302,40
9	Avena toni	\$ 0,70	\$ 6,30	\$ 25,20	\$ 302,40
3	Café lato cartón	\$ 0,75	\$ 2,25	\$ 9,00	\$ 108,00
4	Café lato botella	\$ 1,20	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
15	Sporade 500 ml	\$ 0,35	\$ 5,25	\$ 21,00	\$ 252,00
12	Sporade 1 litro	\$ 0,90	\$ 10,80	\$ 43,20	\$ 518,40
10	Sporade carton	\$ 0,80	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
10	Power 300 ml	\$ 0,40	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
6	Power 500 ml	\$ 0,50	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
5	Power 1 litro	\$ 0,80	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
10	Gatorade 750 ml	\$ 0,70	\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 336,00
10	V220/vive 100 pequeño	\$ 0,40	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
8	V220/vive 100 grande	\$ 0,80	\$ 6,40	\$ 25,60	\$ 307,20
10	Ponny 500 ml	\$ 0,40	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
12	Ponny 1 litro	\$ 0,90	\$ 10,80	\$ 43,20	\$ 518,40
8	Fizz tea herbal	\$ 0,70	\$ 5,60	\$ 22,40	\$ 268,80
6	Fizz tea 300 ml	\$ 0,35	\$ 2,10	\$ 8,40	\$ 100,80
5	Fizz tea 500 ml	\$ 0,60	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
5	Fizz tea 1 litro	\$ 0,90	\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 216,00
8	Coca cola importada	\$ 1,00	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
10	Coca cola lata	\$ 1,30	\$ 13,00	\$ 52,00	\$ 624,00
12	Coca cola 300 ml	\$ 0,40	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
12	Coca cola 410 ml	\$ 0,60	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
12	Coca cola 500 ml	\$ 0,65	\$ 7,80	\$ 31,20	\$ 374,40
6	Coca cola 1 litro	\$ 0,90	\$ 5,40	\$ 21,60	\$ 259,20
6	Coca cola 1 ,35 litros	\$ 1,20	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
6	Coca cola 1,53 litros	\$ 1,35	\$ 8,10	\$ 32,40	\$ 388,80

6	Coca cola 1,75 litros	\$ 1,45	\$ 8,70	\$ 34,80	\$ 417,60
6	Coca cola 2 litros	\$ 1,50	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
8	Coca cola sin azucar 1 litro	\$ 0,80	\$ 6,40	\$ 25,60	\$ 307,20
6	Coca cola sin azucar 1,5 litros	\$ 1,50	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
6	Seveen/ pepsi lata	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
10	Pepsi 2 litro	\$ 1,20	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
10	Pepsi 1,6 litros	\$ 0,90	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
12	Pepsi 500 ml	\$ 0,30	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
Total		\$ 47,10	\$ 397,45	\$ 1.589,80	\$ 19.077,60

Tabla 65 Egresos por insumos de limpieza personal

Insumos de limpieza personal y otros					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Egreso semanal	Egreso mensual	Egreso anual
5	Pasta dental grande	\$ 0,80	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
6	Pasta dental pequeña	\$ 0,45	\$ 2,70	\$ 10,80	\$ 129,60
12	Cepillo dental colgate	\$ 0,70	\$ 8,40	\$ 33,60	\$ 403,20
20	Cepillo dental economico	\$ 0,35	\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 336,00
10	Barbera big	\$ 0,35	\$ 3,50	\$ 14,00	\$ 168,00
10	Barbera guillette	\$ 0,80	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
5	Barbera flex 2 hojas	\$ 0,80	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
8	Barbera big mujer	\$ 0,80	\$ 6,40	\$ 25,60	\$ 307,20
4	Gel ego grande	\$ 1,30	\$ 5,20	\$ 20,80	\$ 249,60
10	Gel ego pequeño	\$ 0,80	\$ 8,00	\$ 32,00	\$ 384,00
15	Gel ego sachet	\$ 0,20	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
10	Gel rey saliva	\$ 1,35	\$ 13,50	\$ 54,00	\$ 648,00
18	Shampoo	\$ 0,20	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
15	Crema de peinar	\$ 0,20	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
15	Nutribella	\$ 0,35	\$ 5,25	\$ 21,00	\$ 252,00
25	Desodorante sachet	\$ 0,20	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
10	Alcohol	\$ 0,70	\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 336,00
6	Detan grande en crema	\$ 2,20	\$ 13,20	\$ 52,80	\$ 633,60

8	Detan pequeño en crema	\$ 2,00	\$ 16,00	\$ 64,00	\$ 768,00
5	Repelente bassa 130 en crema	\$ 2,40	\$ 12,00	\$ 48,00	\$ 576,00
5	Repelente derma crema	\$ 2,50	\$ 12,50	\$ 50,00	\$ 600,00
8	Detan de niño	\$ 2,50	\$ 20,00	\$ 80,00	\$ 960,00
8	Naipes	\$ 0,40	\$ 3,20	\$ 12,80	\$ 153,60
8	Fosforos	\$ 0,05	\$ 0,40	\$ 1,60	\$ 19,20
20	Cigarrillo	\$ 0,20	\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 192,00
6	Tuayas nosotros /kotex	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00
6	Tuayas nosotros	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
4	Tuayas nocturnas	\$ 1,25	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
5	Protectores verde/azul	\$ 0,75	\$ 3,75	\$ 15,00	\$ 180,00
5	Protectores adosorvente	\$ 1,25	\$ 6,25	\$ 25,00	\$ 300,00
6	Protectores kotex rosada	\$ 0,90	\$ 5,40	\$ 21,60	\$ 259,20
12	Peinilla	\$ 0,05	\$ 0,60	\$ 2,40	\$ 28,80
20	Jabon family	\$ 0,25	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
12	Jabon jolly	\$ 0,50	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
12	Jabon protex	\$ 0,60	\$ 7,20	\$ 28,80	\$ 345,60
5	Mascarilla	\$ 0,30	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 72,00
Total		\$ 30,70	\$ 233,05	\$ 932,20	\$ 11.186,40

Tabla 66 Egresos de mini bar dulces

Insumos de mini bar (dulces)					
Cantidades	Insumos	Precios unitarios	Egreso semanal	Egreso mensual	Egreso anual
5	Galletas apertitas taco	\$ 0,30	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 72,00
5	Galletas grac	\$ 0,25	\$ 1,25	\$ 5,00	\$ 60,00
6	Galletas krizpi taco	\$ 0,70	\$ 4,20	\$ 16,80	\$ 201,60
12	Galleta cremita/ nucita	\$ 0,50	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
6	Galleta krispi arcoiris	\$ 0,40	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20
6	Galleta chips taco	\$ 1,25	\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 360,00

6	Galleta krizpi mini	\$ 0,25	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 72,00
6	Galleta chips de costa	\$ 0,40	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20
6	Galleta club social y silvet	\$ 0,25	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 72,00
6	Galleta con manicho	\$ 0,25	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 72,00
6	Galleta colombia	\$ 0,10	\$ 0,60	\$ 2,40	\$ 28,80
6	Galleta quaker	\$ 0,40	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20
12	Chicharron	\$ 0,70	\$ 8,40	\$ 33,60	\$ 403,20
18	Tatos/papas/palomitas	\$ 0,85	\$ 15,30	\$ 61,20	\$ 734,40
12	Tatos pequeños	\$ 0,25	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
12	Chifles/ picaditas	\$ 0,80	\$ 9,60	\$ 38,40	\$ 460,80
12	Papas con mayonesa	\$ 0,65	\$ 7,80	\$ 31,20	\$ 374,40
10	Panchito	\$ 0,25	\$ 2,50	\$ 10,00	\$ 120,00
8	Chococake / relleno	\$ 0,85	\$ 6,80	\$ 27,20	\$ 326,40
12	Galleta chips / cua cua	\$ 0,40	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
6	Gemelo rebanado	\$ 0,60	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
5	Bony	\$ 0,40	\$ 2,00	\$ 8,00	\$ 96,00
6	Tigreton	\$ 0,55	\$ 3,30	\$ 13,20	\$ 158,40
6	Chocolate galak/ manicho/jet	\$ 0,35	\$ 2,10	\$ 8,40	\$ 100,80
10	Manicero/ amor black	\$ 0,25	\$ 2,50	\$ 10,00	\$ 120,00
6	Tango	\$ 0,25	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 72,00
6	Orbita	\$ 0,25	\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 72,00
8	Snicker m&m	\$ 0,40	\$ 3,20	\$ 12,80	\$ 153,60
8	Rapidito	\$ 0,80	\$ 6,40	\$ 25,60	\$ 307,20
6	Lonchys	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
6	Galleta maria grande	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
12	Galleta coco pequeña	\$ 0,20	\$ 2,40	\$ 9,60	\$ 115,20

23	Galleta rica	\$ 0,30	\$ 6,90	\$ 27,60	\$ 331,20
6	Galleta galak	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
6	Galleta mueca	\$ 0,70	\$ 4,20	\$ 16,80	\$ 201,60
12	Galleta amor grande	\$ 0,75	\$ 9,00	\$ 36,00	\$ 432,00
6	Galleta amor mediana	\$ 0,80	\$ 4,80	\$ 19,20	\$ 230,40
12	Galleta amor pequeña	\$ 0,25	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
12	Galleta doble crema	\$ 1,25	\$ 15,00	\$ 60,00	\$ 720,00
6	Galleta chofer wafer	\$ 0,75	\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 216,00
18	Galleta oreo mini	\$ 0,20	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
12	Galleta oreo grande	\$ 0,30	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
12	Galleta oreo taco	\$ 0,90	\$ 10,80	\$ 43,20	\$ 518,40
6	Galleta taco sal y dulce	\$ 0,60	\$ 3,60	\$ 14,40	\$ 172,80
6	Galleta festival grande	\$ 0,30	\$ 1,80	\$ 7,20	\$ 86,40
6	Galleta festival pequeña	\$ 0,20	\$ 1,20	\$ 4,80	\$ 57,60
100	Caramelos	\$ 0,03	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
20	Caja de triden	\$ 0,30	\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 288,00
100	Tumix	\$ 0,05	\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 240,00
100	Trident	\$ 0,20	\$ 20,00	\$ 80,00	\$ 960,00
15	Caja de tumix	\$ 0,03	\$ 0,45	\$ 1,80	\$ 21,60
150	Caramelos halls	\$ 0,03	\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 216,00
10	Agogo x 5	\$ 0,30	\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 144,00
10	Agogo x 10	\$ 0,03	\$ 0,30	\$ 1,20	\$ 14,40
Total		\$ 24,52	\$ 248,10	\$ 992,40	\$ 11.908,80

Tabla 67 Egresos por suministros de oficina

Suministro de oficina					
Cantidad	Suministro	Valor unitario	Semanal	Mensual	Egreso anual
1	Carpetas	\$ 0,25	\$ 0,25	\$ 1,00	\$ 12,00
1	Paquete de hojas	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 10,00	\$ 120,00
1	Esferos	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 2,00	\$ 24,00
1	Lapices	\$ 0,35	\$ 0,35	\$ 1,40	\$ 16,80
1	Cajas grapadoras			\$ 1,50	\$ 18,00
1	Cajas de clic			\$ 1,50	\$ 18,00
Total		\$ 3,60	\$ 3,60	\$ 17,40	\$ 208,80
Cantidad	Materiales	Frecuencia	Precio	Egresos	Egreso anual
1	Perforadora	Anual	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 2,50
1	Grapadoras	Anual	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 2,50
3	Estantes	Anual	\$ 25,00	\$ 75,00	\$ 75,00
1	Organizadores	Anual	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
Total			\$ 80,00	\$ 130,00	\$ 130,00

Tabla 68 Egresos por sueldos y aportaciones personal operativo

Sueldos y aportaciones/ personal operativo					
Cargo	Sueldo mensual	Décimo tercer	Décimo cuarto	Aporte al iess	Sueldo anual
Limpieza	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 510,30	\$ 5.789,70
Limpieza	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 510,30	\$ 5.789,70
Recepcionista	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 510,30	\$ 5.789,70
Recepcionista	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 510,30	\$ 5.789,70
Camarero	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 510,30	\$ 5.789,70
Lavandero	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 510,30	\$ 5.789,70
Camarero	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 510,30	\$ 5.789,70
Total	\$ 3.150,00	\$ 3.150,00	\$ 3.150,00	\$ 3.572,10	\$ 40.527,90

Tabla 69 Egresos por sueldos y aportaciones personal administrativo

Sueldos y aportaciones/ personal administrativo					
Cargo	Sueldo mensual	Décimo tercer	Décimo cuarto	Aporte al IESS	Sueldo anual
Contador	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 450,00	\$ 907,20	\$ 9.942,80
Gerente	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 450,00	\$ 1.134,00	\$ 12.316,00
Total	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 900,00	\$ 2.041,20	\$ 22.258,80

Tabla 70 Egresos por Depreciaciones

Depreciaciones				
Detalle	Cantidad	Valor	Porcentaje	Total, a depreciar
Vehículos	1	\$ 22.000,00	20%	\$ 366,67
Maquinaria	10	\$ 4.000,00	10%	\$ 33,33
Mobiliario y equipo	60	\$ 100.000,00	10%	\$ 833,33
Equipo de computo	2	\$ 600,00	33%	\$ 16,50
Total	73	\$ 126.600,00		\$ 1.249,83

Tabla 71 Egresos totales del área administrativa y de servicios

Egreso área administrativa y de servicios		
Detalle	Egreso mensual	Egreso anual
Servicios básicos	\$ 590,00	\$ 4.980,00
Insumo de limpieza	2636,7	\$ 3.392,50
Bar	\$ 7.150,20	\$ 61.704,00
Insumos de oficina	198,75	\$ 2.385,00
Mantenimiento	270	\$ 3.240,00
Sueldos	5232,23	\$ 62.786,70
Depreciaciones	104,15	\$ 1.249,83
Total		\$ 139.738,03

Indicador de Impacto de Gasto

$$\text{Impacto de gasto} = \frac{\text{gasto}}{\text{venta}}$$

$$\text{Impacto de gasto} = \frac{139738,03}{167250,00}$$

$$\text{Impacto de gasto} = 0,84$$

Análisis: con la aplicación de la fórmula del indicador del impacto de gasto se puede determinar que los gastos del Hotel Somagg son del 84%, por lo que se considera que es rentable, debido a que la utilidad recomendable de los hoteles se encuentra en el rango de 15% y 20

12.-MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HOTEL SOMAGG

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE
SERVICIOS DEL HOTEL SOMAGG**

AUTORAS:

- ESTEFANI LISBETH VERA GARCIA
- MAYERLI NATALY GALLO ARDILA

SUPERVISORA

CPA. ROSA MARJORIE TORRES BRIONES

PERIODO 2022

INFORMACIÓN

TITULO

Manual de Procedimientos para el Área Administrativa y de Servicios Del Hotel Somagg

UBICACIÓN

Hotel Somagg se encuentra ubicado en la provincia de Cotopaxi del canto La Maná en las calles Carlos Lozada Quintana y Quito a pocos metros del parque central de La Maná.

ANTECEDENTES

El Hotel Somagg se fundó en 1996, inició sus actividades con 15 habitaciones, el nombre SOMAGG se dio por las iniciales de sus hijos, debido a la demanda se realizó más pisos y habitaciones. A pesar del crecimiento, aun se puede considerar una empresa de mando familiar. El objetivo del hotel es brindar servicio de alojamiento, a huéspedes nacionales y extranjeros que visiten el cantón La Maná.

El hotel cuenta con colaboradores dijo y que reciben los beneficios de la ley. La empresa hotelera, cuenta con 56 habitaciones, con variedad de precios, adaptándose al bolsillo de los clientes. Los precios varían, hay habitaciones de 16\$, 20\$, 25\$ y 30\$.

DATOS DE LA EMPRESA

Tabla 72 Información General del Hotel SOMAGG

INFORMACIÓN GENERAL DEL HOTEL SOMAGG	
Inicio de operaciones	15 de mayo de 1996
Capital inicial	600 USD
Número de habitaciones	56 habitaciones
Número de colaboradores actuales	7 colaboradores de planta
Utilidad recomendada	15% -20%

Elaborado por: Las autoras

Misión

Hotel Somagg es una empresa que brinda servicio de hospedaje siendo distinguido por la mayor comodidad y confort, para satisfacer las necesidades y expectativas del turista nacional y extranjero, mediante una infraestructura funcional al contar con un ambiente seguro y familiar; apoyado con un equipo humano altamente comprometido en ofrecer un servicio de calidad al huésped, cuyo bienestar y comodidad se constituye en prioridades para nosotros.

Visión

Hotel Somagg, será reconocido a nivel nacional dentro de la industria hotelera para el año 2015 por su excelente prestación de servicios, ofreciendo comodidad y un ambiente acogedor, distinguida por la vocación y entrega de su personal para brindar una excelente atención, así como una alta calidad en cada detalle que supere las expectativas de satisfacción de nuestros cliente y colaboradores con el progreso de la ciudad.

JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo investigativo se justificará la necesidad de implementar un manual de procedimientos para el Hotel Somagg puesto que no cuentan con uno para su disposición, mediante la evaluación de control interno se pudo evidenciar las falacias dentro del mismo por falta de organización y control lo que le puede producir riesgos y perdidas a futuro, el objetivo es ayudar al gerente y colaboradores a conocer los procedimientos que se deben seguir por cada tipo de servicio que brinda el hotel a sus clientes.

Se podrá encontrar flujogramas con la guía de cada proceso, sus funciones y pasos a seguir por parte de los colaboradores encargados del área administrativa y de servicios del hotel conjuntamente con la propuesta de nuevos servicios que se puedan implementar con la finalidad de brindarle una oportunidad de obtener nuevos ingresos al mismo.

El manual de procedimientos permitirá establecer el correcto direccionamiento para el desempeño de los colaboradores del Hotel Somagg, aunque poseen muchos años de experiencia laboral y un inigualable juicio profesional es necesario contar con un manual que sea utilizado como herramienta que permita transmitir mejoras en sus funciones, se podrá contribuir en el aumento de la eficiencia y la adecuada organización para el manejo de los servicios del hotel.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un manual de procedimientos para el área administrativa y de servicios con la finalidad de ser aplicado por los colaboradores y gerencia del Hotel Somagg.

Objetivos específicos

- Identificar las normativas, éticas y políticas internas aplicadas en el Hotel Somagg
- Realizar flujogramas de los procedimientos y funciones del área administrativa y de servicios del hotel Somagg.
- Plantear nuevos servicios con sus debidos procedimientos y su margen de ganancias para el hotel.

NORMATIVAS, ETICA Y POLITICAS DEL HOTEL SOMAGG

Valores Organizacionales

- **Trabajo en equipo:** Ser un grupo humano que se apoyan mutuamente, actuando comprometidos con un propósito común y responsables por los resultados.
- **Respecto:** Hotel Somagg respeta los valores, creencias y derechos de cada persona, sean empleados, clientes o socios comerciales
- **Equidad:** Las actividades realizadas en la empresa están comprendidas por un trato justo y equitativo para cada empleado, cliente o socio comercial.
- **Honrades y honestidad:** Son valores con que el Hotel Somagg realiza sus actividades con transparencia y lealtad, comprometidos a cumplir con las leyes y reglamentos aplicables a la empresa.
- **Calidez humana:** Cualidad que la empresa brinda a los empleados, clientes o socios comerciales, comprometidos con un trato amable y personalizado.
- **Responsabilidad:** Las actividades realizadas por la empresa para con nuestros empleados, clientes o socios comerciales, se desarrollan con la finalidad de entregar lo mejor, cumpliendo con normas y leyes establecidas por el Ministerio de turismo.

Código de ética

El personal del hotel debe ser respetuoso, cordial, amable, empáticos en todo el momento

- Mantener una buena presentación personal
- Disciplina y puntualidad al momento de cumplir las tareas dentro del hotel

- Honesto, transparente, comprometido y tener ética profesional en el lugar del trabajo.
- Cumplir con las normas, políticas, reglamentos y procedimiento que tiene el hotel
- Mantener una conducta ética dentro y fuera de los horarios de trabajo
- Velar por la seguridad física y social del personal y los huéspedes del hotel
- Respetar la privacidad de las personas tanto como los colaboradores y los huéspedes.

Políticas de operación

1. Aplicar los objetivos, valores, misión y visión colectivamente en la empresa
2. Conocer las necesidades y expectativas de los huéspedes, además de la percepción de la calidad de servicio que se brinda
3. Promover el desarrollo de la empresa a través de la capacitación personal.
4. Crear un ambiente de trabajo positivo
5. Mantener limpias todas las áreas del trabajo
6. Brindar a los huéspedes información correcta sobre los horarios y servicios del hotel
7. Las sugerencias, ideas o recomendaciones realizadas por escrito o habladas serán escuchadas, evaluadas y transmitidas al gerente, para tomar las debidas acciones
8. Los involucrados serán evaluados trimestralmente por su superior, así se logrará corregir falencias, reconocer buenos desempeños y mejorar continuamente

Normativas internas

Alquiler por un día

Llegada (check-in): El huésped que alquila una habitación a una hora establecida por un día se toma en cuenta como hora de ingreso a las 12 pm (Medio Día).

Salida (check-out): el horario de salida será a las 12 pm del día siguiente, pasada la hora indicada, se procederá a cobrar por un nuevo horario de servicio.

Llegada anticipada

Las llegadas tempranas se encontrarán sujetos a disponibilidad de la habitación.

La recepción puede guardar su equipaje hasta que su habitación esté disponible.

Reservación de habitaciones

Se las puede realizar vía telefónica o personal donde la recepcionista solicitara datos como

- Nombre de quien reserva
- Nombre de la persona que utilizara la habitación
- Numero de cedula

- Numero celular
- Correo electrónico
- Parte del pago para realizar la reservación

Perdida de llaves

La pérdida de las llaves de su habitación tendrá un valor de \$ 20 como sanción por la falta de cuidado.

Registro de entrada y salida

Los huéspedes deberán firmar un registro con la hora de ingreso al hotel de igual forma al momento de su salida con la respectiva entrega de sus llaves

Políticas del uso de cigarrillo

Se encuentra estrictamente prohibido fumar en el interior del hotel y dentro de las habitaciones

Políticas para Mascotas

El ingreso de mascotas está permitido con cierto límite de restricción:

- Debe ser pequeña.
- El dueño el responsable de su mascota.
- El dueño se hace responsable de los posibles daños que cause su mascota.

Políticas para trabajadores

- La hora de entrada del primer turno es de 8 am a 6 pm segundo turno de 6:10 pm a 7:30 am con turnos rotativos.
- El uso de celulares es totalmente para uso laboral y atención al cliente
- La vestimenta debe ser adecuada.
- Los horarios de comida son de 1 hora.
- La comida será de desayuno y almuerzo para el primer turno y merienda y desayuno para el segundo turno.
- Deberá tener un registro de firmas de ingreso y salida para los colaboradores.
- El pago será forma mensual y obligadamente estarán bajo el sistema de seguros

Normativas internas

Alquiler por un día

Llegada (check-in): El huésped que alquila una habitación a una hora establecida por un día se toma en cuenta como hora de ingreso a las 12 pm (Medio Dia).



Salida (check-out): el horario de salida será a las 12 pm del día siguiente, pasada la hora indicada, se procederá a cobrar por un nuevo horario de servicio.

Llegada anticipada

- Las llegadas tempranas se encontrarán sujetos a disponibilidad de la habitación.
- La recepción puede guardar su equipaje hasta que su habitación esté disponible.

Reservación de habitaciones

Se las puede realizar vía telefónica o personal donde la recepcionista solicitara datos como:

- Nombre de quien reserva
- Nombre de la persona que utilizara la habitación
- Numero de cedula
- Numero celular
- Correo electrónico
- Parte del pago para realizar la reservación

Perdida de llaves

La pérdida de las llaves de su habitación tendrá un valor de \$ 20 como sanción por la falta de cuidado.

Registro de entrada y salida

Los huéspedes deberán firmar un registro con la hora de ingreso al hotel de igual forma al momento de su salida con la respectiva entrega de sus llaves

Políticas del uso de cigarrillo

Se encuentra estrictamente prohibido fumar en el interior del hotel y dentro de las habitaciones

Políticas para Mascotas

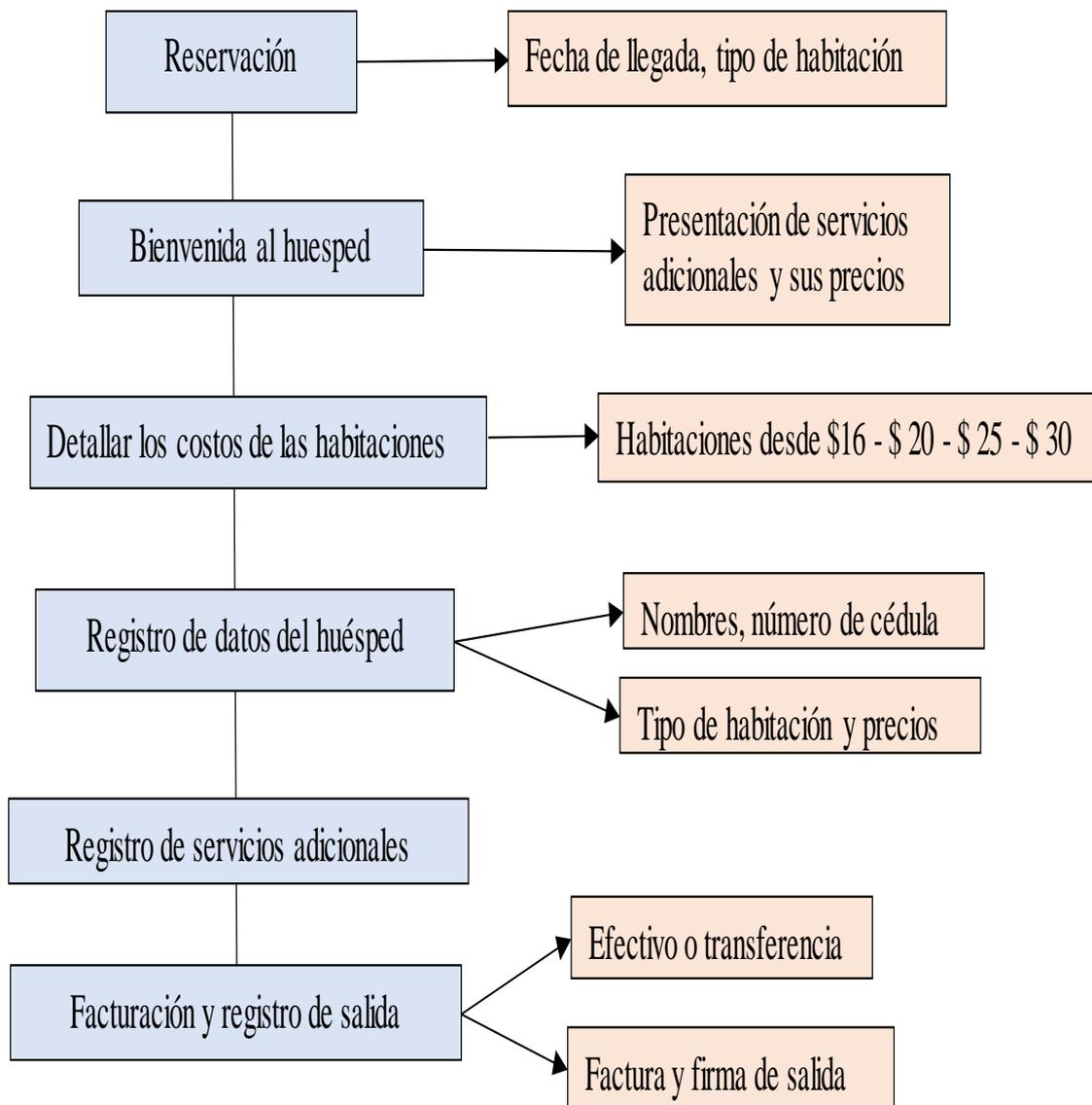
El ingreso de mascotas está permitido con cierto límite de restricción:

- Debe ser pequeña.
 - El dueño el responsable de su mascota.
 - El dueño se hace responsable de los posibles daños que cause su mascota.
-
-

FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS POR SERVICIOS

Flujograma procedimientos y funciones- Servicio de hospedaje

Gráfico 50 Procedimientos del servicio de Hospedaje



Responsables: Recepcionistas

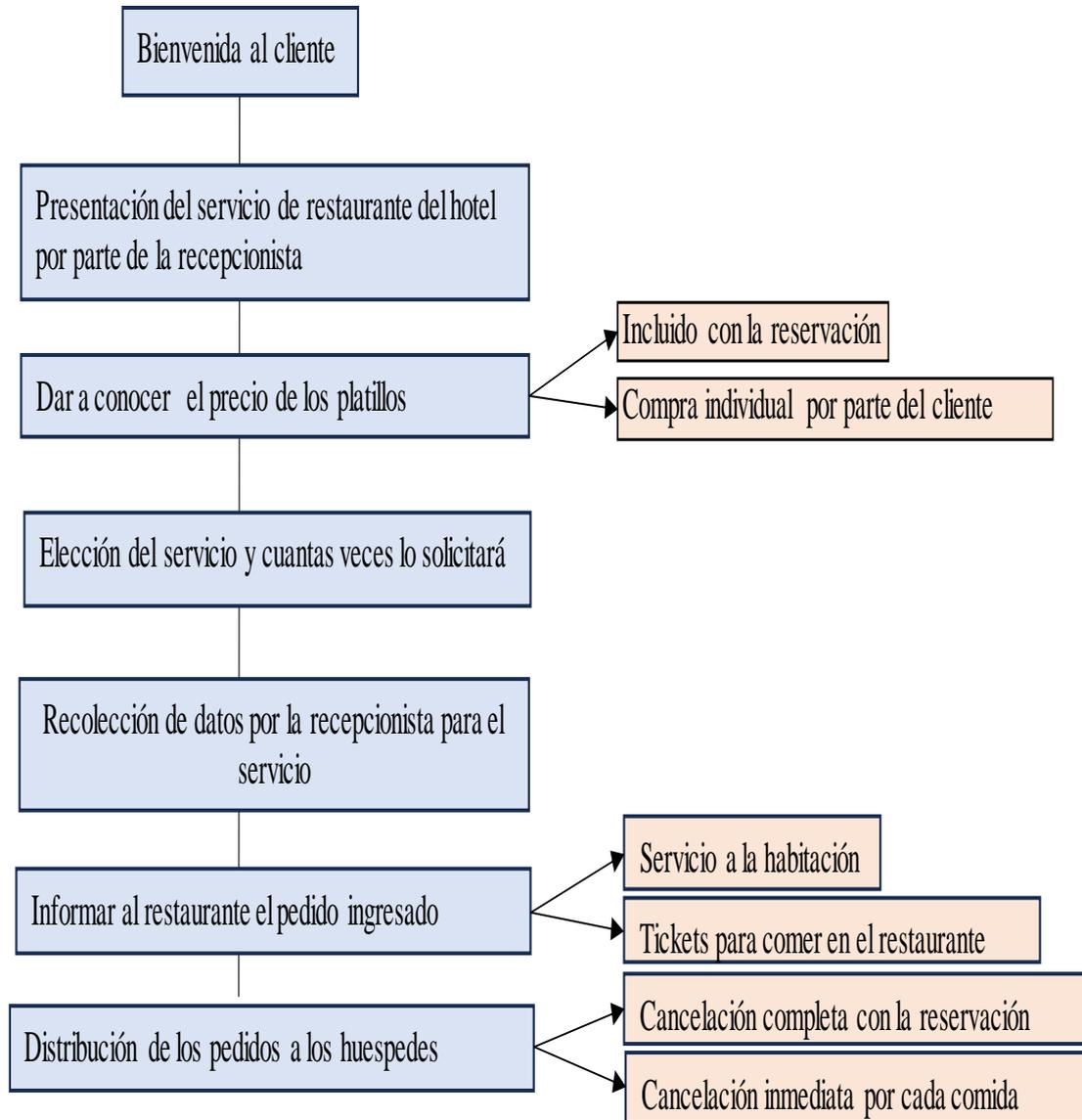
Elaborado por: Gallo Mayerli- Vera Estefani

Revisado por: CPA. Rosa Torres Briones

Aprobado por: Sr. Gonzalo Llumiluisa

Flujograma de procedimientos y funciones- Servicio de restaurante

Gráfico 51 Procedimientos del servicio de Restaurante



Responsables: Recepcionistas- Camareros

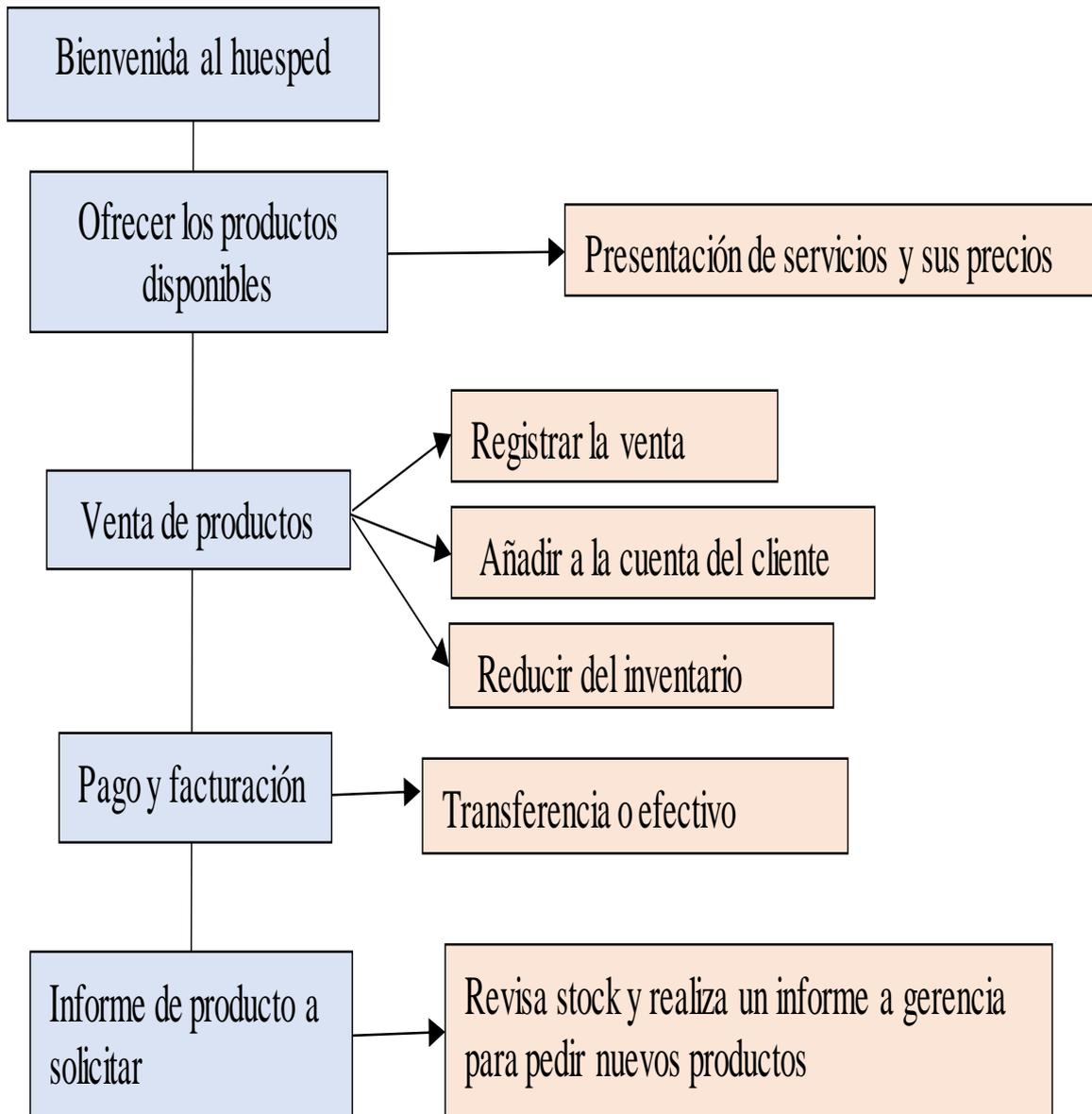
Elaborado por: Gallo Mayerli- Vera Estefani

Revisado por: CPA. Rosa Torres Briones

Aprobado por: Sr. Gonzalo Llumiluisa

Flujograma de procedimientos y funciones- Servicio del mini bar

Gráfico 52 Procedimientos del servicio de mini bar



Responsables: Recepcionistas

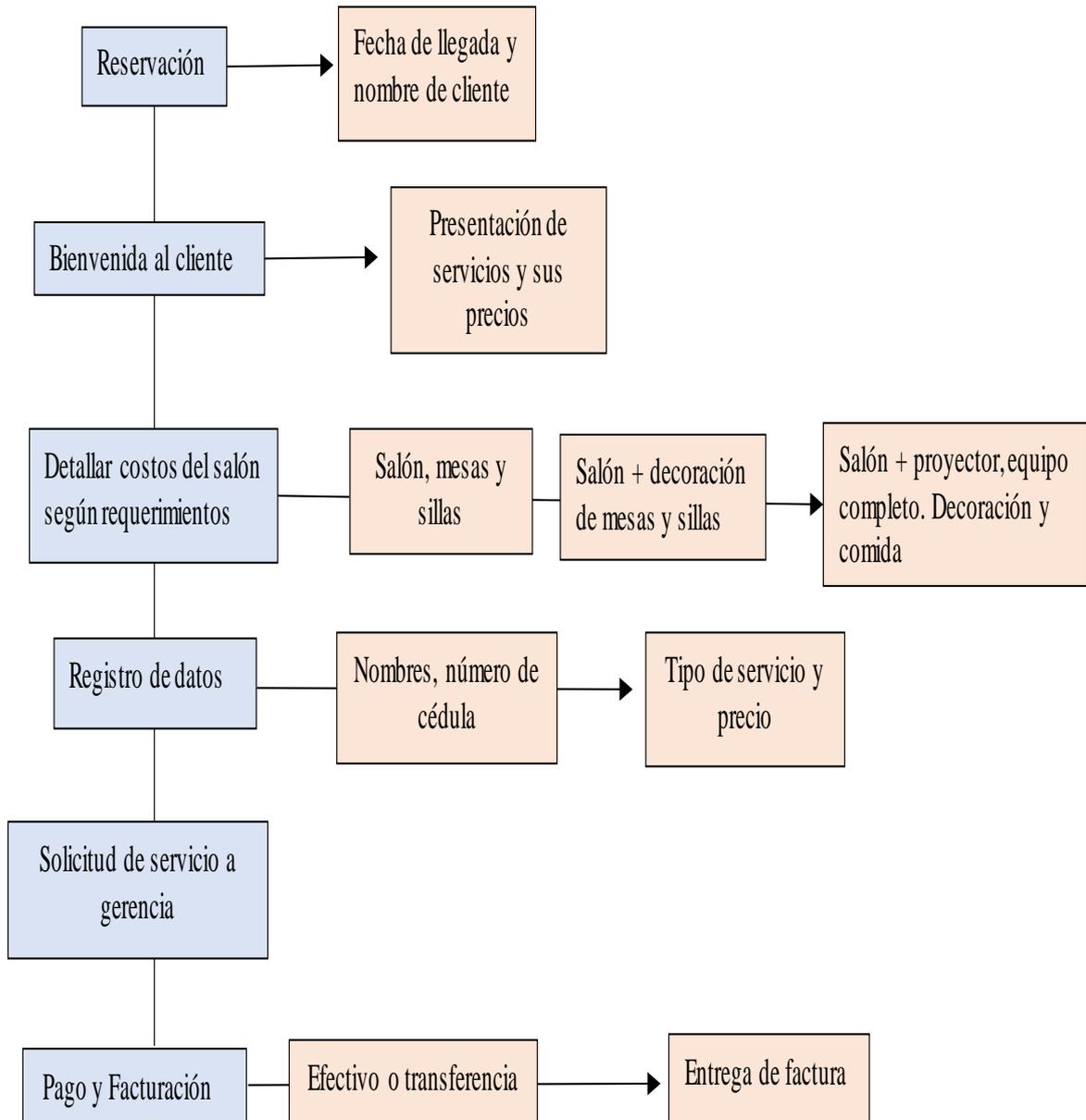
Elaborado por: Gallo Mayerli- Vera Estefani

Revisado por: CPA. Rosa Torres Briones

Aprobado por: Sr. Gonzalo Llumiluisa

Flujograma de procedimientos y funciones - Servicio del salón

Gráfico 53 Procedimientos del servicio de Salón



Responsables: Recepcionistas- Camareros

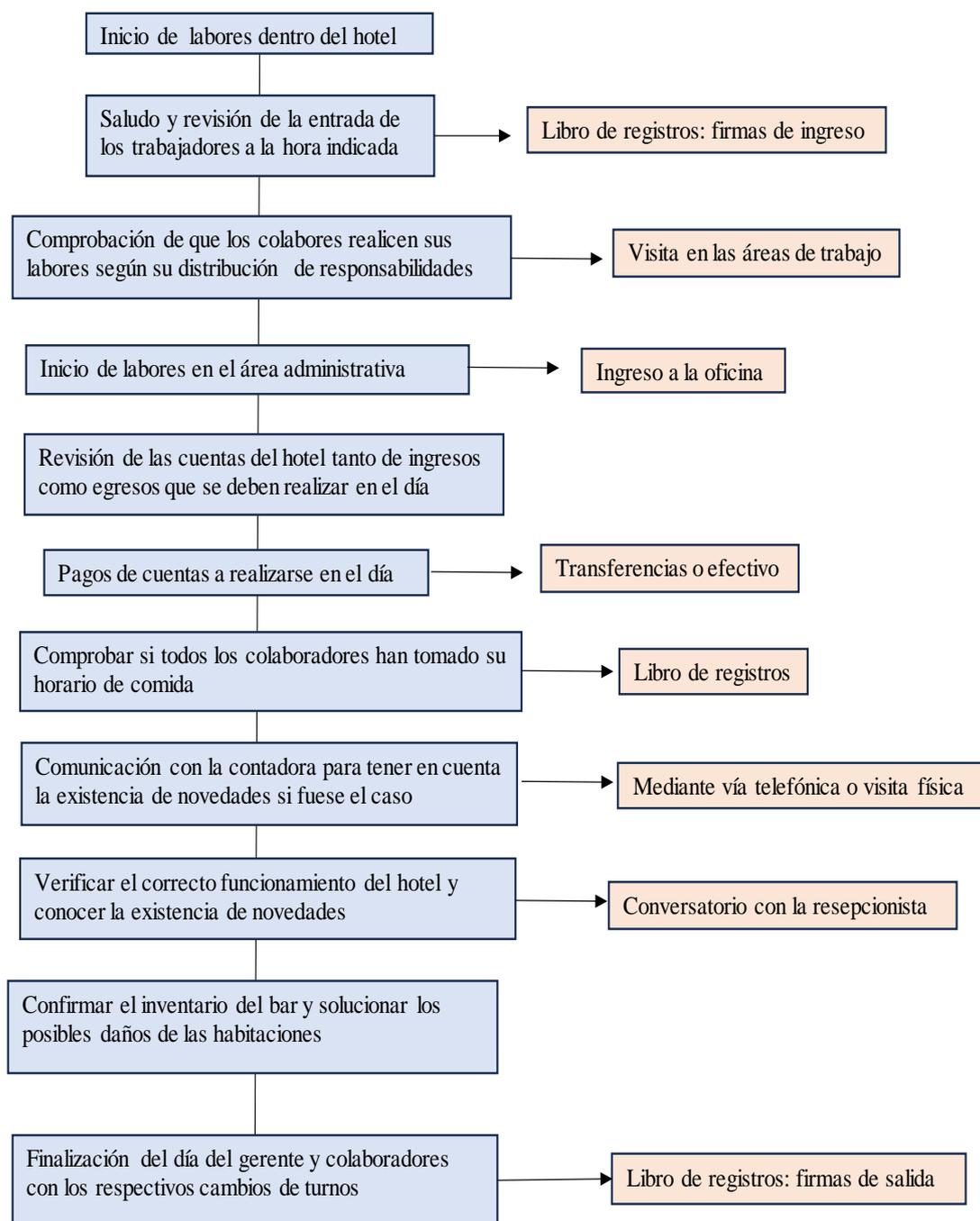
Elaborado por: Gallo Mayerli- Vera Estefani

Revisado por: CPA. Rosa Torres Briones

Aprobado por: Sr. Gonzalo Llumiluisa

Flujograma de procedimientos y funciones del área administrativa

Gráfico 54 Procedimientos del servicio del área administrativa



Responsables: Gerente- Contador

Elaborado por: Gallo Mayerli- Vera Estefani

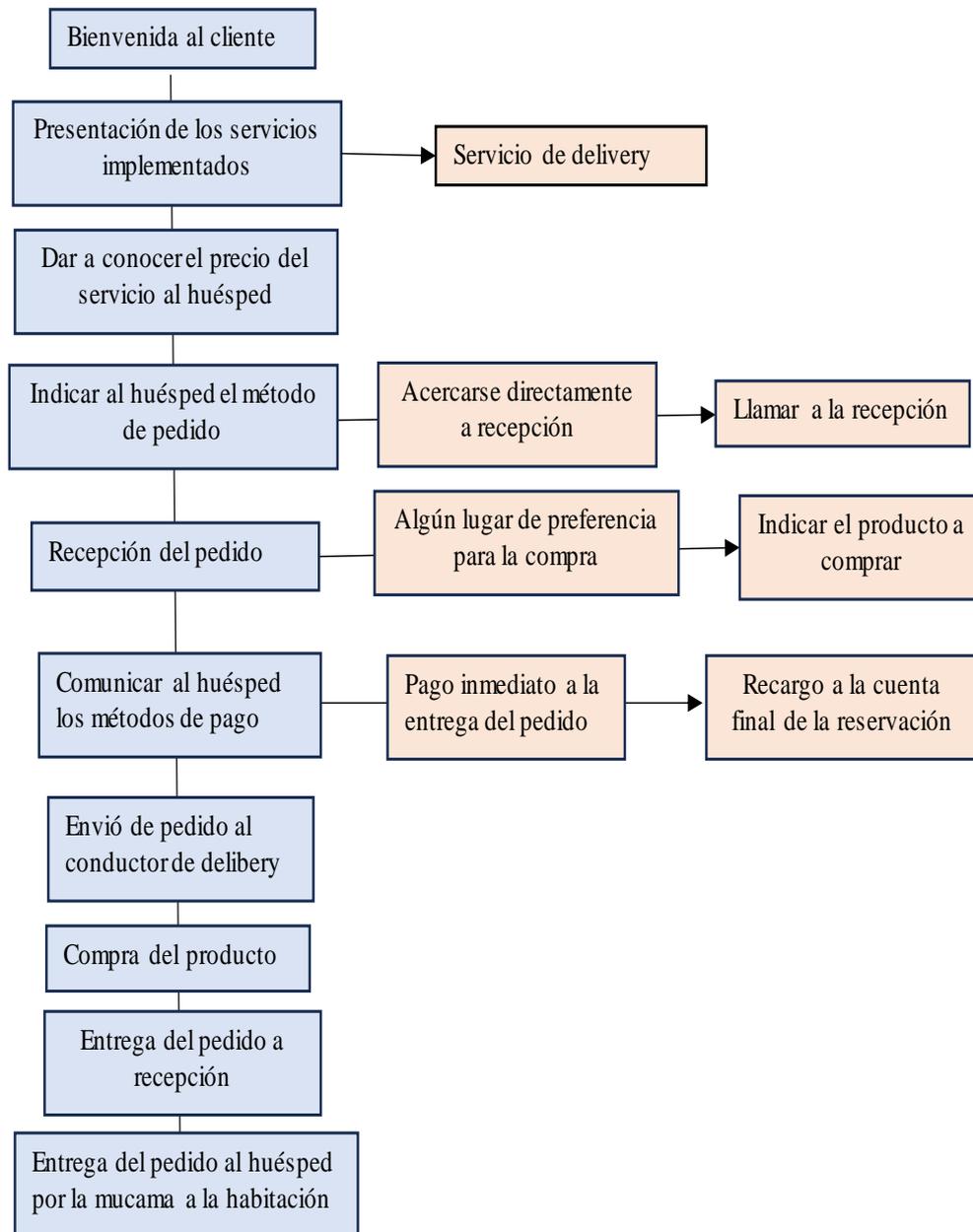
Revisado por: CPA. Rosa Torres Briones

Aprobado por: Sr. Gonzalo Llumiluisa

PROPUESTAS PARA EL HOTEL SOMAGG

Flujograma de procedimientos y funciones - Servicio de delivery

Gráfico 55 Procedimientos del servicio de delivery



Responsables: Recepcionistas- Camareros

Elaborado por: Gallo Mayerli- Vera Estefani

Revisado por: CPA. Rosa Torres Briones

Aprobado por: Sr. Gonzalo Llumiluisa

PRESUPUESTO PROYECTADO- SERVICIO DE DELIVERY

Tabla 73 Gastos proyectados- Servicio de delivery

GASTO SERVICIO DELI VERY				
GASTO EN PERSONAL OPERATIVO				
Nº DE SERVICIOS MENSUALES	HORAS- 3 POR HORA	COSTO DE HORA EXTRA	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
50	17	2	33,33	400
GASTO EN COMBUSTIBLE				
N DE SERVICIO MENSUALES	HORAS - 3 POR HORA	COMBUSTIBLE POR HORA	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
50	17	1	17	200
TOTAL GASTOS			50,00	600

Elaborado por: Las autoras

Tabla 74 Ingresos proyectados- Servicio de delivery

INGRESOS SERVICIO DELI VERY			
Nº DE SERVICIOS	TARIFA \$	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
50	\$ 2,50	\$ 125,00	\$ 1.500,00
TOTAL DE INGRESO - GASTOS			\$ 900,00

Elaborado por: Las autoras

Indicador de venta sobre gasto

$$\text{Ventas sobre gasto} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Gastos}}$$

$$\text{Ventas sobre gasto} = \frac{1500,00}{900,00}$$

$$\text{Ventas sobre gasto} = 1,67$$

Indicador de Impacto de Gasto

$$\text{Impacto de gasto} = \frac{\text{gasto}}{\text{venta}}$$

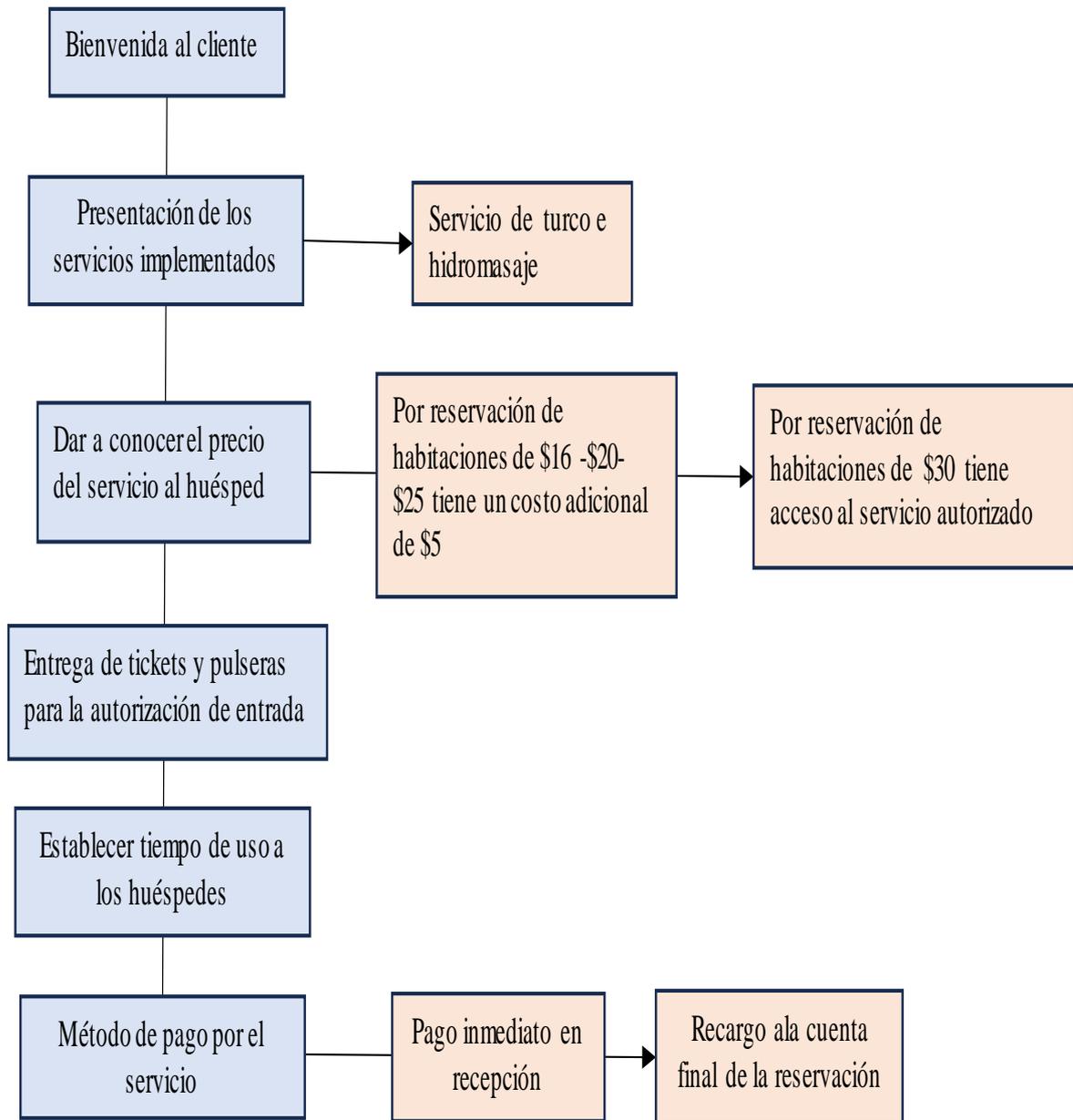
$$\text{Impacto de gasto} = \frac{900,00}{1500,00}$$

$$\text{Impacto de gasto} = 0,60$$

Análisis: con la fórmula de venta sobre gasto, nos da la eficacia con la que se desenvolvería la administración de gastos, por cada dólar invertido tenemos \$1,67 para cubrir el gasto, y obtener una ganancia de 0,67, mientras que, con la fórmula del impacto de gasto, refleja que el 60% de los ingresos pertenecen a los gastos. En conclusión, el servicio de delivery es recomendado implementarlo en el Hotel Somagg.

Flujograma de procedimientos y funciones - Servicios de espacio recreativo

Gráfico 56 Procedimientos del servicio de espacios recreativos



Responsables: Recepcionistas- Camareros

Elaborado por: Gallo Mayerli- Vera Estefani

Revisado por: CPA. Rosa Torres Briones

Aprobado por: Sr. Gonzalo Llumiluisa

PRESUPUESTO PROYECTADO- SERVICIO DE ESPACIO RECREATIVO

Tabla 75 Gastos de inversión- Espacio recreativo

GASTO TOTAL DE INVERSION DEL PROYECTO		
SERVICIO	COSTO UNITARIO	TOTAL
SAUNA	\$ 3.800,00	\$ 7.800,00
HIDROMASAJE	\$ 4.000,00	

Elaborado por: Las autoras

Tabla 76 Presupuesto proyectado- Servicio de espacio recreativo

GASTO FINANCIERO DEL PROYECTO/ Préstamo BP Anexo 14		TOTAL, ANUAL
CAPITAL	\$ 1.270,70	\$ 2.134,10
INTERES	\$ 863,40	
GASTO OPERATIVO		
MANTENIMIENTO /SEMESTRAL	TOTAL ANUAL	
\$ 150,00	\$	300,00
TOTAL GASTO		\$ 2.434,10

Elaborado por: Las autoras

Tabla 77 Ingreso proyectado- Servicio de espacio recreativo

INGRESO POR SERVICIO			
Nº DE SERVICIOS	TARIFA	TOTAL, MENSUAL	TOTAL, ANUAL
70	\$ 5,00	\$ 350,00	\$ 4.200,00
TOTAL, INGRESO - GASTO			\$ 1.765,90

Elaborado por: Las autoras

$$\text{Ventas sobre gasto} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Gastos}}$$

$$\text{Ventas sobre gasto} = \frac{4200,00}{1765,90}$$

$$\text{Ventas sobre gasto} = 2,38$$

$$\text{Impacto de gasto} = \frac{\text{gasto}}{\text{venta}}$$

$$\text{Impacto de gasto} = \frac{1765,90}{4200,00}$$

$$\text{Impacto de gasto} = 0,42$$

Análisis: con la fórmula de venta sobre gasto, nos da la eficacia con la que se desenvolvería la administración de gastos, por cada dólar invertido tenemos \$2,38 para cubrir el gasto, y obtener una ganancia de 1,38, mientras que, con la fórmula del impacto de gasto, refleja que el 42% de los ingresos pertenecen a los gastos. En conclusión, el servicio del espacio recreativo es recomendado implementarlo en el Hotel Somagg.

13.-IMPACTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

13.1.-Impacto Técnico

El presente trabajo de investigación realizado al Hotel Somagg tiene la finalidad de realizar un examen de control interno y su incidencia en el área administrativa y de servicios del mismo para conocer la situación actual y evaluar los procedimientos que lo conforman, mediante técnicas y herramientas que servirán para la recolección de datos empleando entrevistas , encuestas y cuestionarios con el propósito de proponer mejoras y nuevos servicios para el hotel mediante la propuesta de un manual de procedimientos.

13.2.-Impacto Social

El Hotel Somagg es una empresa que brinda sus servicios a propios y extranjeros brindando un hospedaje cómodo y seguro para el descanso de sus visitantes pensado netamente en su comodidad, siendo una fuente generadora de trabajo siendo esto importante para el desarrollo social de las familias que se benefician directa o indirectamente por ente brinda un bienestar laboral y social para los colaboradores del hotel la aplicación del manual de procedimientos ayudaría a facilitar sus labores dado que conocería de forma correcta sus funciones que deben seguir.

13.3.-Impacto Económico

El sector hotelero tiene un gran impacto en la economía de una ciudad, por lo que el hotel Somagg es una fuente generadora de trabajo y economía para el Cantón La Mana donde brinda servicios a sus huéspedes y da comodidad a los turistas, teniendo colaboradores capacitados para la buena atención y brindar una experiencia única por lo que la aplicación de un manual de procedimientos para el hotel le daría la posibilidad de mejorar su atención y definir sus funciones de manera más eficiente.

14.-CONCLUSIONES

Se pudo concluir que mediante la aplicación de técnicas y herramientas aplicadas al hotel, a su gerente, colaboradores y clientes se obtuvieron resultados muy variados dentro del área administrativa y de servicios lo que nos permitió tener un punto de partida y que fue nuestra guía al realizar el examen de control interno con el propósito de conocer el nivel de confianza de sus controles internos del hotel y brindar las debidas recomendaciones.

El hotel Somagg es una empresa hotelera de buena acogida por la ciudadanía tanto de propio como de extraños por la calidad de sus habitaciones y sus accesibles precios por lo que se pudo determinar el área administrativa y de servicios de este ha sido llevado con éxito todos sus años de funcionamientos realizando mejoras en el mismo con el paso del tiempo, pero sin dejar de lado la existencia de falencias que pueden ser solucionadas con el fin de mejorar el mismo conjuntamente con la realización de una matriz de incidencia la cual fue un punto primordial dentro de la investigación.

Dentro del proyecto investigativo la identificación de los ingresos y gastos nos sirvió para conocer qué tan rentable se encuentra el Hotel Somagg se lo realizó con la aplicación de indicadores, con el propósito de conocer si el hotel administra sus gastos de manera eficiente y eficaz y a su vez medir el impacto de los gastos contra los ingresos generados por los servicios.

Se pudo concluir que la propuesta de un manual de procedimientos para el área administrativa y de servicios es con la finalidad de brindar una mejora para el funcionamiento del hotel, el cual es presentado en flujogramas pensado específicamente en el personal que labora brindando sus servicios de atención a los huéspedes y para su gerente, conjuntamente con la presentación de nuevos servicios que generarían un ingreso extra al mismo.

15.- RECOMENDACIONES

Establecer archivos de manera ordenada acerca de su información general, en el que conste todos los archivos permanentes de manera cronológica, con la intención de facilitar el acceso a dicha información para posibles trabajos investigativos o toma de decisiones, adicional la aplicación y observación de los resultados de la matriz de incidencia aplicada durante el examen.

Se recomienda al gerente del hotel, socializar la información relevante a sus colaboradores sobre los principios, valores, normativas, funciones, objetivos y plan de mitigación de riesgos de la empresa hotelera, con el propósito de mejorar el cumplimiento de los controles internos y de esta manera obtener un óptimo desarrollo del hotel.

La aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia de manera permanente a sus ingresos y gastos, así como también el indicador de impacto, debido a que son muy importantes para medir el desempeño y la administración de los recursos utilizados en la ejecución de un servicio.

Se recomienda poner en práctica el manual de procedimientos propuesto, en el que se detallan las funciones y procedimientos de los diferentes servicios y del área administrativa, además tener en cuenta los servicios de delivery y centro recreativo, los cuales tienen buena posibilidad de generar ingresos al hotel.

16.-PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN

Objetivos	Actividad	Valor Unitario	Valor total
-Realizar el diagnostico en el área administrativa y de servicios del hotel Somagg del año 2022.	- Aplicación de entrevista al gerente del hotel	\$3,00	\$11,00
	-Ejecución de encuesta a los colaboradores	\$5,00	
	-tabulación de datos		
	-Elaboración de la matriz FODA	\$3,00	
- Examinar el control interno en el área administrativa de la empresa hotelera con el fin del mejoramiento de ciertas irregularidades.	- Elaboración de cronograma de actividades del CI	\$3,00	\$158,00
	-Formulación de preguntas del Control Interno	\$150,00	
	-Aplicación de cuestionario de control interno según sus componentes	\$5,00	
	- Determinación de riesgos de control		
	-Revisión de los procedimientos del control interno		
- Identificar los ingresos y gastos del área administrativa y de servicios para el diseño de una propuesta.	-Análisis de las matrices de ingresos y gastos del Hotel periodo 2022	\$3,00	\$18,00
	-Aplicación de indicadores para medir el impacto de los gastos	\$10,00	
	-Evidenciar el nivel de gastos según sus ingresos	\$5,00	
-Proponer un manual de procedimientos para el área administrativa y de servicios del Hotel Somagg	-Diseño de procedimientos para el área administrativa y de servicios	\$75,00	\$30,00
	-Elaboración de estrategias para minimizar gastos		
	- Preparación de flujogramas		
TOTAL			\$262,00

Elaborado por: Las Autoras

REFERENCIAS

- Alcoser, a. E. (04 de julio de 2018). Dspacespoch. Doi:<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/8981>
- Amores, e. B. (2020). Manual de control interno de las entidades locales. Madrid, españa: wolters kluwer. Doi:9788470528415
- Arrieta, e. (2018). Diferenciador. Recuperado el 02 de 06 de 2023, de diferenciador;método inductivo y deductivo: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Calle, g., narváez, c., & erazo, c. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos (vol. 6). Doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Calle, j. P. (08 de junio de 2022). Piranirisk. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de piranirisk:características de un buen sistema de control interno: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Campos, m. G. (2021). Riunet.upv. Recuperado el 11 de mayo de 2023, de riunet.upv:análisis del sector hotelero en españa: el caso de meliá hotels international: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/171400/gutierrez%20-%20análisis%20del%20sector%20hotelero%20en%20espana%20el%20caso%20de%20melia%20hotels%20international.pdf?sequence=1>
- Carlos, r. G. (2020). Los alcances de una investigación. Cienciamérica, 9(3), 2. Doi:<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Coloma, m., & costa, f. D. (2018). Relación y análisis de los cambios al informe coso y su vínculo con la transparencia empresarial. Dialnet plus, 12. Doi:0718-4662
- Constitucion dela republica del ecuador 2008. (13 de julio de 2011). Ecuador: lexis.
- Cortés, a. (2019). El control interno como proceso administrativo para las pymes. Faecosapiens, 2(2), 13-26. Doi:26443821

- Cortés, d. (24 de enero de 2022). Universidadcesuma. Obtenido de universidadcesuma: características de los servicios hoteleros: <https://www.cesuma.mx/blog/caracteristicas-de-los-servicios-hoteleros.html>
- Danelly, s. O. (3 de diciembre de 2019). Investigalia. Obtenido de investigalia.:investigación bibliografica : <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Equipo editorial etecé. (26 de 03 de 2023). Concepto.de. Obtenido de concepto.de;manual: <https://concepto.de/manual/>
- Equipo editorial, etecé. (2 de febrero de 2022). Concepto.de. Obtenido de concepto.de:proceso administrativo: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Fonseca, c. (24 de 08 de 2020). Repositorio.ulatina. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de repositoria.ulatina:uditoría de control interno, mediante la evaluación de los componentes del control según el modelo coso iii, en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de verificar la eficiencia eficacia y seguridad en la administración de l: https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/218/1/tfg_ulatina_carlos_tenorio_fonseca.pdf
- Gil, s. (1 de marzo de 2020). Economipedia. Obtenido de economipedia: ingresos: <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- Globalsuite. (26 de enero de 2023). Globalsuitesolutions. Recuperado el 04 de junio de 2023, de globalsuitesolutions:¿qué es el modelo coso? Cómo gestionar riesgos: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- Gómez, g. (11 de 05 de 2022). Gestipolis. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de gestipolis:control interno en la organización empresarial: <https://www.gestipolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Herrera, y. (2019). Repositorio.ucv. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de repositorio.ucv:control interno coso iii y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa agropecuaria santo domingo s.a.c. Trujillo, 2019: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37411/herrera_ty.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Itaú. (2019). Itaúempresas. Obtenido de itaúempresas: gestión financiera: https://s2.q4cdn.com/476556808/files/doc_downloads/sustainability/2019/manual-gestion-financiera-vfinal-2.pdf
- Lifeder. (agosto de 2020). Lifeder. Obtenido de lifeder:investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos: <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- López, j. (1 de abril de 2019). Economipedia. Obtenido de economipedia: etapas del proceso administrativo: <https://economipedia.com/definiciones/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Lucy, s. E. (2020). Investigacion cualitativa: una respuesta a las investigaciones sociales educativas. *Cienciamatria*, 6(11), 104. Doi:doi 10.35381/cm.v6i11.327
- Marienela, m., martha, r., patricia, c., & ligia, t. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital . *Dialnet*, 7(4), 1434. Doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Ministerio de turismo. (24 de marzo de 2015). Registrooficial. Obtenido de registrooficial: registro oficial n°465: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/turismo-ro-465-reglamento-de-alojamiento-turistico-con-anexos.pdf>
- Moncayo, c. (17 de 05 de 2019). Incp.org.co. Recuperado el 02 de 06 de 2023, de incp.org.co; ¿ es el análisis de datos de auditoría (ada), una técnica ideal para impulsar el ejercicio contable?: [https://incp.org.co/analisis-datos-auditoria-ada-una-tecnica-ideal-impulsar-ejercicio-contable/#:~:text=el%20an%C3%A1lisis%20de%20datos%20de%20auditor%C3%ADA%20\(ada\)%20es%20una%20t%C3%A9cnica,planificar%20o%20realizar%20una%20auditor%C3%ADA.](https://incp.org.co/analisis-datos-auditoria-ada-una-tecnica-ideal-impulsar-ejercicio-contable/#:~:text=el%20an%C3%A1lisis%20de%20datos%20de%20auditor%C3%ADA%20(ada)%20es%20una%20t%C3%A9cnica,planificar%20o%20realizar%20una%20auditor%C3%ADA.)
- Morán, n., ponce, v., muñoz, s., ortega, x., & perez, j. (enero de 2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre coso y coco. *Cofin habana*, 12(1). Doi:2073-6061
- Nahun, f. (2020). Filadd. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de filadd: limitaciones del control interno: <https://filadd.com/doc/cl22-limitaciones-del-control-interno-docx>

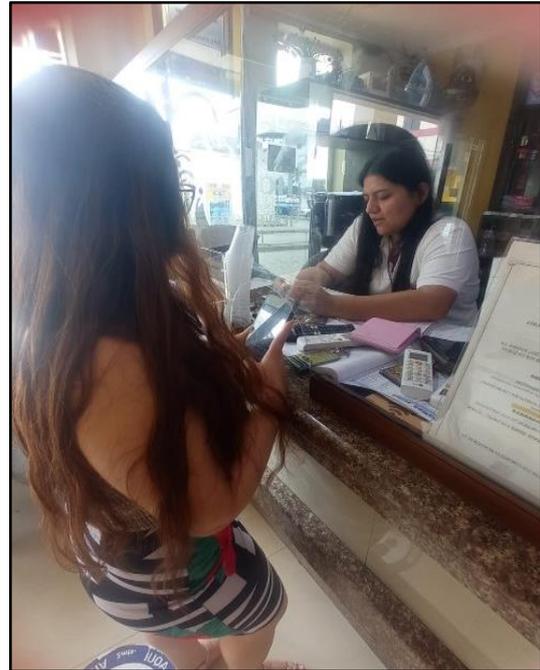
- Navarro, g. (2021). Repositorio.unesum. Obtenido de repositorio.unesum: la gestion hotelera y el servicio de alojamiento del canton manta: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3590/1/01%20tesis%20la%20gestion%20hotelera%20y%20el%20servicio%20de%20alojamiento%20del%20canton%20manta.pdf>
- Nuncio, I. E. (22 de 01 de 2019). Auditoool.org. Recuperado el 02 de 06 de 2023, de [auditoool.org;técnicas de auditoría: https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer](https://www.auditoool.org/técnicas%20de%20auditoría)
- Orlandini, i., paco, p., & torricos, p. (2019). Crecimiento económico y la industria hotelera un análisis en dos ciudades patrimoniales del sur de bolivia. Scielo, 12(19), 36-45. Doi:2521-2737
- Ortega, c. (s.f.). Questionpro. Obtenido de questionpro: investigacion cualitativa .
- Ostelea. (01 de 02 de 2021). Ostelea. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de [ostelea;¿qué es la gestión hotelera y cuál es su importancia en el sector hotelero?: https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hotelera/que-es-la-gestion-hotelera-y-cual-es-su-importancia-en-el-sector-hotelero](https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hotelera/que-es-la-gestion-hotelera-y-cual-es-su-importancia-en-el-sector-hotelero?)
- Oyarzún, g. (28 de febrero de 2023). Comparasoftwareblog. Obtenido de [comparasoftwareblog:proceso administrativo: fases, tipos: https://blog.comparasoftware.com/proceso-administrativo/](https://blog.comparasoftware.com/proceso-administrativo/)
- Palomo, c. P. (2019). Control interno en las empresas. Ciudad de México, México: instituto mexicano de contadores públicos. Doi:9786078628926
- Parra, d. J. (2022). Dspace.unach. Obtenido de dspace.unach: calidad y oferta turistica en el sector cantón huaquillas provincia del oro: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8748/1/quimis%20parra%20d.%282022%29%20calidad%20y%20oferta%20tur%3%adstica%20en%20el%20sector%20hotelero%20del%20cant%3%b3n%20huaquillas%2c%20provincia%20de%20el%20oro.pdf>
- Pavón, d., villa, l., rueda, m., & lomas, e. (20 de 05 de 2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una pyme de guayaquil. Revista venezolana de

- gerencia, 24(87), 861. Recuperado el 25 de mayo de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>
- Pérez, j. (2022). Epositorio.uwiener. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de epositorio.uwiener: modelo coso iii para optimizar el control interno en la facultad de ciencias biológicas de una universidad nacional, lima 2022: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7257/t061_46518374_t.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Pincay, e. (2015). Repositorio.upse. Obtenido de repositorio.upse: manual de control interno contables para el hotel salinas, del cantón salinas, provincia de santa elena, año 2015: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/upse-tca-2015-0026.pdf>
- Pintag, j. (2018). Dspace.spoch. Obtenido de dspace.spoch:diseño de un sistema de control interno a través de la metodología coso ii – erm, en la empresa editex: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/8866/1/82t00850.pdf>
- Portilla, k. A. (2018). Repositorio.utn. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de repositorio.utn:“control interno basado en el coso iii, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario imbauto de la ciudad de ibarra, provincia de imbabura.”: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8012/1/pg%20625%20tesis.pdf>
- Proaño, e., & guamán, r. (21 de abril de 2018). Análisis del sistema de control interno la unidad educativa simón plata torres del cantón quinindé – provincia de esmeraldas. *Visionario digital*, 2(2).
Doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v2i2.46>
- Revista, u. (08 de 01 de 2022). *Www.unir.ne*. Obtenido de www.unir.net:los 5 indicadores de rentabilidad del sector hotelero: <https://www.unir.net/empresa/revista/indicadores-rentabilidad-sector-hotelero/>
- Rubio, n. M. (07 de 05 de 2020). *Psicologiyamente*. Recuperado el 02 de 06 de 2023, de psicologiyamente;los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones: <https://psicologiyamente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>

- Silvio, j. T. (2017). Repositorio.uta. Obtenido de repositorio.uta: el sistema de control interno y la toma de decisiones en los hoteles, hostales y hosterías de primera categoría de la ciudad de riobamba: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26490/1/t4123i.pdf>
- Sisternas, p. (23 de marzo de 2023). Emrendepyme. Obtenido de emrendepyme: conoce las 5 funciones administrativas de la empresa: <https://emrendepyme.net/conoce-las-funciones-administrativas-de-la-empresa.html>
- Terreros, d. (2021). Blog.hubspot. Recuperado el 04 de 06 de 2023, de blog.hubspot: control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Uncategorized. (06 de 07 de 2020). Omnibeas. Obtenido de omnibeas; descubre cuáles son los principales indicadores de hotel y cómo usarlos: <https://omnibeas.com/es/2020/07/descubra-cuales-son-los-principales-indicadores-de-hotel-y-como-usarlos/>
- Valle, a. (marzo de 2022). Pucp. Obtenido de pucp: la investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación.: <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/guia-investigacion-descriptiva-20221.pdf>
- Yesenia, c. P. (2019). Repositorio.continental. Recuperado el 19 de mayo de 2023, de repositorio.continental: control interno a la empresa taypikala hotel cusco, periodo 2019.: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8400/4/iv_fce_310_ti_champi_pompi_2019.pdf
- Zarate, d. (diciembre de 2021). Hubspot. Obtenido de hubspot: proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo: <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

18.-ANEXO

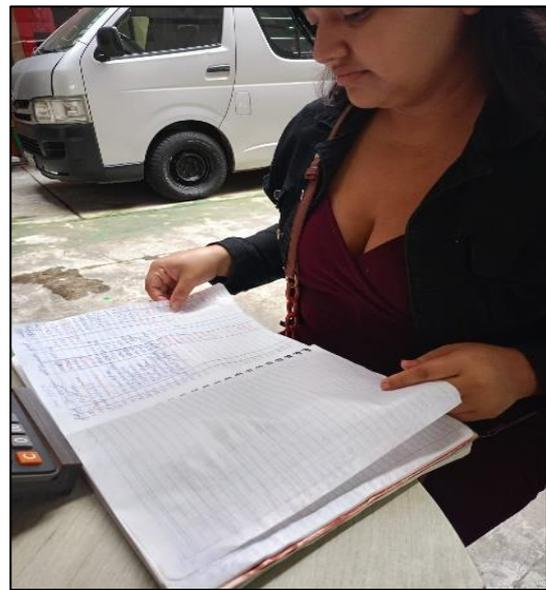
Anexo1: Entrevista con el gerente del hotel Somagg



Anexo2: Encuesta al personal de hotel Somagg



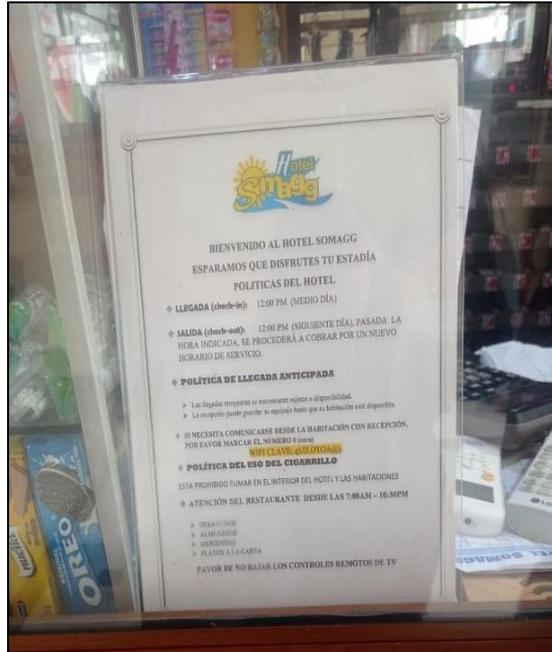
Anexo3: Encuesta a los huéspedes de hotel Somagg



Anexo4: Revisión de los ingresos y egresos del hotel somagg



Anexo5: entrega de comprobantes (Factura) a cliente del hotel Somagg



Anexo6: Políticas internas del hotel Somagg.

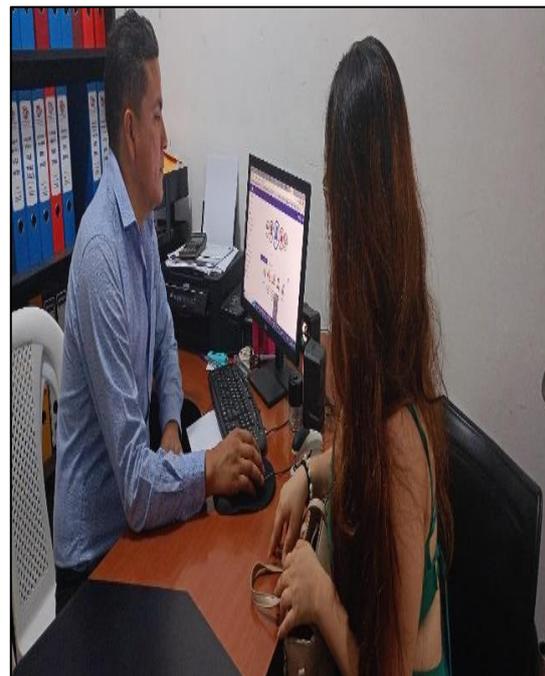
HOTEL SOMAGG INVENTARIO 0008130
 La Mont. 97-05-2023

ENTREGA Y RECEPCION DEL BAR

SALDO ACTIVO	DETALLE DE PRODUCTOS	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	café	2	1.10	2.20	
	café		0.60		
3	café Royal doña lata	3	1.25	3.75	
4	café Royal doña doña	4	1.25	5.00	
5	café	6	1.50	9.00	
13	café	13	1.60	20.80	
5	café	5	1.25	6.25	
8	café	8	1.50	12.00	
	café		1.25		
2	café	2	1.40	2.80	
1	café	1	1.25	1.25	
5	café	5	1.50	7.50	
3	café	3	2.00	6.00	
5	café	5	1.60	8.00	
5	café	5	1.25	6.25	
11	café	11	1.20	13.20	
	café		1.20		
8	café	8	1.10	8.80	
4	café	4	1.00	4.00	
7	café	7	2.00	14.00	
13	café	13	1.15	14.95	
3	café	3	2.00	6.00	
4	café	4	1.75	7.00	
					VALOR TOTAL \$169.79

6.11
 QUIEN ENTREGA: _____ QUIEN RECIBE: _____

Anexo7: Revisión del inventario del hotel Somagg



Anexo8: Visita al contador del hotel Somagg

Anexo 9. Cronograma

Meses	Abril				Mayo				Junio				Julio				Observaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ACTIVIDADES DESARROLLADAS																	
Visita de observación		■															
Selección del tema			■														
Aprobación del tema			■														
Reunión con el Gerente del Hotel Somagg			■														
Descripción del proyecto				■													
Realización de la justificación				■													
Planteamiento de objetivos					■												
Matriz de actividades						■											
Marco Teórico				■	■	■											
Preguntas científicas						■											
Marco metodológico							■										
ACTIVIDADES A DESARROLLAR																	
Entrevista al gerente del Hotel							■										
Análisis de entrevista							■										
Encuesta a los colaboradores y clientes								■									
Sistematización de resultados								■									
Matriz FODA								■									
Análisis de la Matriz FODA								■									
Elaboración de preguntas para el CI								■									
Aplicación del cuestionario del control interno									■								
Determinación de los hallazgos										■							
Revisión de los procedimientos del CI										■							
Informe de Control Interno											■						
Análisis de ingresos y gastos											■						
Aplicación de indicadores												■					
Elaboración del manual de procedimientos													■	■			

Anexo 10. Carta de solicitud**SOLICITUD DE AUDITORÍA**

La Maná, 10 de abril del 2023

Sr. Gonzalo Llumiluisa
GERENTE DEL HOTEL SOMAGG

Presente. -

Nosotras, Vera Garcia Estefani Lisbeth con cédula de identidad No 0504338385 y Gallo Ardila Mayerli Nataly con cédula de identidad No 0503949836 en calidad de estudiantes del Noveno ciclo A de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná, solicitamos de la manera más comedida nos permitan realizar nuestro proyecto de investigación, con el tema Control interno y su incidencia en el área administrativa y de servicio en el Hotel Somagg del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2022.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente desde ya anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente



Vera Garcia Estefani Lisbeth
CC. 0504338385



Gallo Ardila Mayerli Nataly
CC. 0503949836

Recibido
10/04/2023

Anexo 11. Carta de aceptación**CARTA DE ACEPTACIÓN**

La Maná, 12 de abril del 2023.

Sra. Gallo Ardila Mayerli Nataly

Sra. Vera García Estefani Lisbeth

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente. –

Asunto: Aceptación de realización de una evaluación de Control Interno en el Hotel Somagg.

La Empresa HOTEL. SOMAGG, manifiesto lo siguiente:

En respuesta a la petición solicitada por parte de las personas antes mencionadas, nos permitimos manifestarles que nuestra empresa acepta la realización del trabajo investigativo "Control Interno y su incidencia en el área administrativa y de servicio en el Hotel Somagg, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi año 2022".

Adicional, agradecemos el interés en nuestro Hotel, sin más pongo a su conocimiento el particular para los fines pertinentes.



Sr. Gonzalo Lumiluisa
RUC. 0500253885001
GERENTE HOTEL. SOMAGG



Anexo 12. Encuesta a clientes

Preguntas para la encuesta a colaboradores del Hotel Somagg

1.- Como considera la ubicación del Hotel
Buena
 Mala
 Regular

2.- Como califica la infraestructura del Hotel
Buena
 Mala
 Regular

3.- Como califica los servicios que ofrece el Hotel
Buena
 Mala
 Regular

4.- Usted cree que el precio está acorde a los servicios prestados
Si
 No

5.- Cual de estos servicios cree que es mas indispensable implementar al hotel
 Deli very
Espacio de recreación
 Personal de seguridad

6.- Cree que hay suficiente personal para el área administrativa
Si
 No

7.- Como califica las funciones del gerente
Buena
 Mala
 Regular

8.- esta de acuerdo en implementar rotación de personal
Si
 No

Anexo 13. Encuesta a colaboradores

Preguntas para la encuesta a colaboradores del Hotel Somagg

1.- Como considera la ubicación del Hotel
Buena
 Mala
 Regular

2.- Como califica la infraestructura del Hotel
Buena
 Mala
 Regular

3.- Como califica los servicios que ofrece el Hotel
Buena
 Mala
 Regular

4.- Usted cree que el precio está acorde a los servicios prestados
Si
 No

5.- Cual de estos servicios cree que es mas indispensable implementar al hotel
 Deli very
Espacio de recreación
 Personal de seguridad

6.- Cree que hay suficiente personal para el área administrativa
Si
 No

7.- Como califica las funciones del gerente
Buena
 Mala
 Regular

8.- esta de acuerdo en implementar rotación de personal
Si
 No

Anexo 14. Tabla de amortización (BANCO PICHINCHA)

Cuota	Fecha de pago	Capital	Interés	Seguro desg.	Seguro incendio/vehículo	Valor cuota	Saldo
6	04-jul-2026	800.0	224.6	0.0	0.0	1024.6	3200.0
7	04-ene-2027	800.0	179.68	0.0	0.0	979.68	2400.0
8	04-jul-2027	800.0	134.76	0.0	0.0	934.76	1600.0
9	04-ene-2028	800.0	89.84	0.0	0.0	889.84	800.0
10	04-jul-2028	800.0	44.92	0.0	0.0	844.92	0.0

Anexo 15. Curriculum Vitae- Tutora**DATOS PERSONALES**

Nombres y Apellidos: Rosa Marjorie Torres Briones	
Fecha de nacimiento: 30 de agosto de 1974	
Trabajo Actual: Universidad Técnica de Cotopaxi	
Lugar de trabajo: La Maná	
Dirección : Quevedo	
Cargo: Docente	
Nro. Teléfono: 0994069974	
e-mail Institucional: rosa.torres@utc.edu.ec	
e-mail personal: rtorresbriones@outlook.com	

FORMACIÓN ACADÉMICA

N _o	Títulos de Posgrado	Universidad	País	Año
1	Magister en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2013

N _o	Títulos de Pregrado	Universidad	País	Año
2	Contador Público Autorizado	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2009

N _o	Técnico Superior	Universidad	País	Año
3	Técnico Superior en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2004

N _o	Certificación	Universidad	País	Año
3	PREVENCIÓN EN RIESGOS LABORALES	CORPORACION DE FOMENTO PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA CORFOPYM	Ecuador	2019

EXPERIENCIA

N°	EMPRESA-INSTITUCIÓN	POSICIÓN	DE MES-AÑO	A MES-AÑO
1	Universidad Técnica de Cotopaxi	DOCENTE	16-10-2017	HASTA LA PRESENTE FECHA
2	Universidad Técnica Estatal de Quevedo	DOCENTE	01-06-2011	30-04-2017

Participaciones

N°	Cargos	INSTITUCIÓN	DE MES-AÑO	A MES-AÑO
1	Miembro de la comisión Académica. De la carrera de Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2012	2017
2	Miembro de la comisión de Tesis	UTEQ	2012	2017
3	Miembro de comisión de proyectos de vinculación la carrera de contabilidad y auditoría	UTEQ	2013	2015
4	Miembro Comisión de Titulación de la carrera de Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2016	2017
5	Miembro de la comisión de evaluación Interna de la carrera de contabilidad	UTEQ	2013	2017
6	Miembro de la Comisión de Área Básica.	UTEQ	2013	2017
7	Miembro de la Comisión de Seguimiento a graduados de FCE	UTEQ	2015	2016
7	Miembro de la comisión Proyecto de Rediseño de carrera de Lc. Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2015	2017
8	Docente Investigador	UTC		2021
9	Docente Tutor Proyectos de Vinculación	UTC		2017-2020

4. Capacitador

N°	CURSO- SEMINARIO (ÁREAS)	ENTIDADES	AÑO
1	SEMINARIO DE ACTUALIZACION DE CONOCIMIENTOS DE GRADUACION UTEQ	UTEQ	2012
2	SEMINARIO DE CONTABILIDAD BASICA Y TRIBUTACIÓN CENTRO AGRICOLA CANTONAL DE QUEVEDO	UTEQ	2015

5. Vinculación con la colectividad

No	TIPO DE EXPERIENCIA	PROGRAMA
1	SERVICIOS DE ASESORAMIENTO CONTABLE Y TRIBUTARIOS GRATUITO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO PARA LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS.	UTEQ- ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS
2	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	UTC JUNTO AL PUEBLO

6. PUBLICACIONES

No.	TÍTULO	EDITORIAL	AÑO PUBLICACIÓN
1	LOS EMPRENDIMIENTOS PRODUCTIVOS AUSPICIADOS POR EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA Y SU INCIDENCIA ECONOMICA EN LAS COMUNIDADES PARTICIPANTES.	REVISTA DE OBSERVATORIO DE LA ECONOMIA ECUADOR	2016
2	MICROCREDITOS OTORGADOS A MUJERES Y SU INCIDENCIA EN LA ECOMOMIA FAMILIAR.	Revista de Ciencias Sociales y Económicas (UTEQ),	2017
3	SERVICIOS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD	Revista de Ciencias Sociales y Económicas (UTEQ), Vol.2 num.2	2018

4	PERSEPCIÓN DE LOS PROFESORES SOBRE LA INCLUSIÓN, INTEGRANDO EN EL AULA DE CLASES A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON DISCAPACIDADES ESPECIALES	CIDE ISBN 978-9942-759-60-3.	2018
5	INTERACCIÓN UNIVERSIDAD-ENTORNO. UNA MIRADA PARA EL EMPRENDIMIENTO EN EL SIGLO XXI],	Vol. IX, No. 2 de abril-junio 2018 de la Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación con ISSN 2224-2643	2018
6	LAS NUEVAS HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS TECNOLOGICOS INCORPORADOS A LA ORGANIZACIÓN	REVISTA ELECTRONICA TAMBARA ISSN 2588-0977 EDICION 12 Núm. 71	2020
7	FACTORES INFLUYENTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS DE CONTROL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITOS DE LA MANÁ	REVISTA ELECTRONICA TAMBARA ISSN 2588-0977	2021
8	CONTROL INTERNO PARA EL ALMACEN CREDITOS MADRIL UBICADO EN EL CANTÓN LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI	REVISTA DATEH	2021
9	ANÁLISIS SOBRE LOS ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO Y Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS HOTELERAS	REVISTA COODES	2021
10	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA EN EL SECTOR ARTESANAL DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.	REVISTA CEIT	2022

7. PONENCIAS

Nro.	TÍTULO	NOMBRE DEL EVENTO	ORGANIZADOR	AÑO
1	ANALISIS DEL CRÉDITO TRIBUTARIO EN LAS DECLARACIONES DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA	II JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	Universidad Técnica de Cotopaxi	2018
2	MICROCRÉDITOS OTORGADOS A MUJERES Y	IV. Congreso Internacional de Investigación científica UTC- La Maná 2019	Universidad Técnica de Cotopaxi	2019

	SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA FAMILIAR			
3	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE TAXIS, DEL CANTÓN LA MANÁ,	IV. Congreso Internacional de Investigación científica UTC- La Maná 2019	Universidad Técnica de Cotopaxi	2019
4	MODELOS CONTABLES PARA ASESANOS DEL CANTÓN LA MANÁ	III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA	Universidad Técnica de Cotopaxi	2019
5	IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EMPRESAS Y HOGARES EN EL ECUADOR	IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR PRODUCTIVO, COMERCIAL, FINANCIERO, AGROPECUARIO E INNOVACIÓN"	Universidad Técnica de Cotopaxi	2020
6	EL AHORRO Y CONTRIBUCIÓN EN LAS FINANZAS DE OS EMPRENDIMIENTOS FAMILIARES DEL CANTÓN LA MANÁ EN TIEMPOS DE COVID AÑO 2021	III JORNADAS DE ADMINISTRATIVAS, MARKETING, EMPRENDIMIENTO Y GESTIÓN	Universidad Técnica de Cotopaxi	2020
7	CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN CRÉDITOS MADRIL UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI	V CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	Universidad Técnica de Cotopaxi	2020
8	"EXPERIENCIAS, RESULTADOS, IMPACTOS DE LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN DE LAS IES "2021,	I CONGRESO INTERNACIONAL MULTIDISCIPLINARIO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD "EXPERIENCIAS, RESULTADOS, IMPACTOS DE LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN DE LAS IES "2021,	Universidad Técnica de Cotopaxi	2021
9	ANÁLISIS SOBRE LOS ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO Y Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS HOTELERAS	CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA JPRNADAS DE CONTABILIDAD	Universidad Técnica de Cotopaxi	2022

8. HOJA DE VIDA RESUMIDA

<p>MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA EN LA UTEQ, CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO</p> <p>DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p>DOCENTE DE UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO</p>

Anexo 16. Curriculum Vitae**DATOS PERSONALES:**

Nombres: Estefani Lisbeth
Apellidos: Vera García
N° Cédula: 0504338385
Fecha de nacimiento: 17 de julio 2001
Correo electrónico: estefani.vera8385@utc.edu.ec
Lugar de nacimiento: Cotopaxi/La Maná/ La Maná
Nacionalidad: Ecuatoriana
Estado civil: Soltera
Celular: 0999022234
Dirección: La Maná- Cotopaxi

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

Primaria: Unidad Educativa Federación Deportiva de Cotopaxi
Secundaria: Unidad Educativa “Rafael Vásquez Gómez”
Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- V JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- IV CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- V CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- CONGRESO CIENTIFICO MULTIDISCIPLINARIO LATAM 2022
Red de Investigadores Latinoamericano REDILAT y el Centro de investigación y desarrollo.

REFERENCIAS PERSONALES:

Nombre	Teléfono:
Sr. José Vera Intriago	0992496714
Sra. Roció García Briones	0986852838

DATOS PERSONALES:**Nombres:**

Mayerli Nataly

**Apellidos:**

Gallo Ardila

+--+

N^o Cédula:

0503949836

Fecha de nacimiento:

23 agosto 2001

Correo electrónico:mayerli.gallo9836@utc.edu.ec**Lugar de nacimiento:**

Cotopaxi/La Maná/ La Maná

Nacionalidad:

Ecuatoriana

Estado civil:

Soltera

Celular:

0960695014

Dirección:

La Maná- Cotopaxi

ESTUDIOS REALIZADOS:**Primaria:**

Escuela Fiscal “Consejo Provincial De Cotopaxi”

Secundaria:

Unidad Educativa “Rafael Vásconez Gómez”

Superior:

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA Universidad Técnica de Cotopaxi
- V JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA Universidad Técnica de Cotopaxi
- IV CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Universidad Técnica de Cotopaxi
- V CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Universidad Técnica de Cotopaxi
- CONGRESO CIENTIFICO MULTIDISCIPLINARIO LATAM 2022
- Red de Investigadores Latinoamericano REDILAT y el Centro de investigación y desarrollo.

REFERENCIAS PERSONALES:**Nombre****Teléfono:**

Ing. Andrés Herrera

0993635591

Sr. Patricia Ardila

0990289201

ANEXO 17. Aval de Traducción



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS EN EL HOTEL SOMAGG DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2022”**, presentado por **Gallo Ardila Mayerli Nataly y Vera Garcia Estefani Lisbeth**, egresados de la Carrera de: **Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2023

Atentamente,

Mg. Núñez Moreira Wendy Elizabeth
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0925025041

ANEXO 18. Informe de Plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS DEFENSA GALLO-VERA

4%
Similitudes

< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS DEFENSA GALLO-VERA-333333.docx

ID del documento: e340a4c731944c5b32d1de73d3b63595dabb06ae

Tamaño del documento original: 1,22 MB

Depositante: BRENDA ELIZABETH OÑA SINCHIGUANO

Fecha de depósito: 5/8/2023

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 5/8/2023

Número de palabras: 36.156

Número de caracteres: 252.701

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.utm.edu.ec Plan de fortalecimiento del sistema de control interno de la ... http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/7049/6/PG_513_TESIS.pdf.txt 17 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (243 palabras)
2	1library.co Control interno - Auditoría operacional a la unidad de contabilidad de l... https://1library.co/articulo/control-interno-auditoria-operacional-unidad-contabilidad-direccion-financier... 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (171 palabras)
3	concepto.de Manual - Concepto, funciones y ejemplos en organizaciones https://concepto.de/manual/#:~:text=Los manuales de procedimientos suelen ser especificos de,apoyo...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (151 palabras)
4	omnibees.com Descubre cuáles son los principales indicadores de hotel y cómo us... https://omnibees.com/es/2020/07/descubre-que-son-los-principales-indicadores-de-hotel-y-como-u... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (96 palabras)
5	dspace.ucuenca.edu.ec Evaluación del control interno al Departamento de Tesorerí... http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3376/3/TESIS.pdf.txt 11 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (90 palabras)