



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Contribución del sistema de control interno basado en el informe COSO al  
incremento de la rentabilidad financiera caso sociedades hoteleras en la  
ciudad de Loja.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTORA:** Ayora Cango, Paulina Elizabeth.

**DIRECTORA:** Alvarado Camacho, Paquita Esperanza, Mgtr.

**LOJA – ECUADOR**

**2017**



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2017

## APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Paquita Esperanza Alvarado Camacho

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Contribución del sistema de control interno basado en el informe COSO al incremento de la rentabilidad financiera caso sociedades hoteleras en la ciudad de Loja., realizado por Ayora Cango Paulina Elizabeth, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Septiembre de 2017

f). .....

## DECLARACIÓN DE AUDITORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Ayora Cango Paulina Elizabeth, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Contribución del sistema de control interno basado en el informe COSO al incremento de la rentabilidad financiera caso sociedades hoteleras en la ciudad de Loja. de la Titulación de Contabilidad y Auditoría, siendo la Mgtr. Paquita Esperanza Alvarado Camacho directora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja 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.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f). \_\_\_\_\_

Autora: Ayora Cango Paulina Elizabeth

Cédula: 1150010278

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios y a la Virgen de Guadalupe quienes me dieron su sabiduría, siendo mis guías, protectores y nunca abandonarme en el trascurso de mi etapa universitaria permitiéndome cumplir con uno de mis sueños.

A mi Mami Rosa Cango por su esfuerzo, dedicación, por estar siempre conmigo en todo momento, por guiarme en la vida educándome con valores y principios, por ser mi apoyo, y por su ilusión puesta en mí que no me deja decaer.

Paulina Ayora

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a la Virgen de Guadalupe, que cada día me dan el acierto al empezar, la dirección al progresar y la perfección al acabar.

A mi Mami Rosa Cango por su cariño, apoyo brindado, por su ejemplo de lucha ante los momentos difíciles y por estar siempre presente en todo momento.

A la Universidad Técnica Partícula de Loja, y a la planta docente, donde a lo largo de mi carrera obtuve los conocimientos teóricos, prácticos y humanísticos que han contribuido de manera significativa en mi vida profesional.

De manera especial a la Mgtr. Paquita Esperanza Alvarado Camacho Directora de Tesis, quien con su apoyo, esfuerzo, dedicación y orientación hizo que este trabajo se realiza de la mejor manera.

A los Representantes Legales de las sociedades hoteleras investigadas en el presente trabajo y a todo el personal que de alguna manera colaboraron para la realización de este trabajo, por haberme brindado las facilidades y la información requerida para culminar mi trabajo de titulación con el éxito deseado.

Finalmente agradezco a todas las personas que han estado junto a mí en esta etapa de mi vida, gracias por la ayuda y compañía que me brindaron.

Paulina Ayora

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORIA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I.....	5
GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO MODELO COSO Y RENTABILIDAD FINANCIERA.....	5
1.1. Control Interno.....	6
1.2. Origen y antecedentes del Modelo COSO.....	8
1.3. El riesgo de control en las empresas ecuatorianas.....	13
1.4. Rentabilidad financiera en las empresas de servicios.....	15
CAPITULO II.....	19
MARCO METODOLÓGICO .....	19
2.1. Hipótesis.....	20
2.1.1. Comprobación de la hipótesis.....	20
2.2. Tratamiento de la información .....	21
2.2.1. Observación directa.....	21
2.2.2. Instrumentos de recopilación datos .....	21
2.3. Métodos.....	22
2.4. Variables .....	22
2.5. Muestreo .....	22

CAPITULO III.....	24
CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	24
3.1. Sector hotelero en la ciudad de Loja.....	25
3.2. Rentabilidad financiera en el sector hotelero en la ciudad de Loja.....	44
CONCLUSIONES .....	54
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	61
Anexo 1. Revisión de literatura.....	62
Anexo 2. Hoteles de la ciudad de Loja .....	69
Anexo 3. Hoteles registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	72
Anexo 4. Entrevista - Encuesta .....	76
Anexo 5. Matriz de información .....	86
Anexo 6. Estado de Situación Financiera .....	94
Anexo 7. Estado de Resultados Integrales.....	100



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Componentes del Control Interno .....	10
<b>Tabla 2</b> Estructura de empresas según su tamaño año 2014 .....	14
<b>Tabla 3</b> Estructura de empresas por sectores económicos año 2014.....	14
<b>Tabla 4</b> Indicadores financieros.....	18
<b>Tabla 5</b> Indicadores financieros.....	23
<b>Tabla 6</b> Número de empresas en el cantón Loja .....	26
<b>Tabla 7</b> Hoteles registrado en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.....	28
<b>Tabla 8</b> Datos generales .....	29
<b>Tabla 9</b> Rentabilidad Financiera de los hoteles .....	53
<b>Tabla 10</b> Matriz de referencia .....	62
<b>Tabla 11</b> Empresas hoteleras clasificadas según su naturaleza y contribuyente .....	69
<b>Tabla 12</b> Hoteles Registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.	72
<b>Tabla 13</b> Matriz de Información de la Entrevista - Encuesta .....	86
<b>Tabla 14</b> Estado de Situación Financiera del Hotel Howard Johnson Loja .....	94
<b>Tabla 15</b> Estado de Situación Financiera Grand Victoria Boutique Hotel.....	96
<b>Tabla 16</b> Estado de Situación Financiera del Hotel Libertador.....	98
<b>Tabla 17</b> Estado de Resultados Integrales del Hotel Howard Johnson Loja .....	100
<b>Tabla 18</b> Estado de Resultados Integrales Grand Victoria Boutique Hotel.....	102
<b>Tabla 19</b> Estado de Resultados Integrales del Hotel Libertador .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Cubo COSO.....	11
<b>Figura 2</b> Número de habitaciones .....	30
<b>Figura 3</b> Número del personal.....	31
<b>Figura 4</b> La entidad posee cultura organizacional .....	31
<b>Figura 5</b> Evidencia de la cultura organizacional .....	32
<b>Figura 6</b> Consejo administrativo o comité de auditoría .....	32
<b>Figura 7</b> Conformación estructural .....	33
<b>Figura 8</b> Restricciones al personal de trabajo .....	33
<b>Figura 9</b> Plan de mejoras .....	34
<b>Figura 10</b> Periodicidad .....	35
<b>Figura 11</b> Rendimiento de los empleados .....	35
<b>Figura 12</b> Periodicidad .....	36
<b>Figura 13</b> Tipos de capacitación .....	36
<b>Figura 14</b> Periodicidad .....	37
<b>Figura 15</b> Objetivos empresariales.....	38
<b>Figura 16</b> Tipo de contrato laboral.....	38
<b>Figura 17</b> Métodos para prevenir riesgos.....	39
<b>Figura 18</b> Políticas y procedimientos para mitigar riesgos.....	39
<b>Figura 19</b> Métodos para conciliar activos .....	40
<b>Figura 20</b> Periodicidad .....	40
<b>Figura 21</b> Líneas de Autoridad .....	41
<b>Figura 22</b> Periodicidad de control.....	41
<b>Figura 23</b> Preparan informes financieros.....	42
<b>Figura 24</b> Frecuencia .....	42
<b>Figura 25</b> Sistemas contables .....	43
<b>Figura 26</b> Proceso de monitoreo .....	43
<b>Figura 27</b> Auditorías realizadas.....	44

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de titulación se analiza la contribución del sistema de control interno basado en el informe COSO al incremento de la rentabilidad financiera caso sociedades hoteleras en la ciudad de Loja. Para la evaluación de los componentes del sistema de control interno y la rentabilidad de estas sociedades se aplicó una entrevista – encuesta dirigido a los ejecutivos de las sociedades hoteleras de la localidad, con el fin de obtener información para determinar si se llevan sistemas de control y si los mismos funcionan adecuadamente en la consecución de las metas y objetivos institucionales; se aplicaron razones financieras para determinar la rentabilidad, si es satisfactoria para sus accionistas.

Los resultados permiten comprobar que en su mayoría los hoteles sí disponen de sistemas de control interno para desarrollar sus actividades, aunque sus índices de rentabilidad son mínimos en el periodo evaluado, las sociedades hoteleras hacen un esfuerzo para mantener su sostenibilidad, credibilidad y prestar un servicio de calidad para sus usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de control interno, rentabilidad financiera, sector hotelero.

## **ABSTRACT**

This research work analyzes the contribution of the internal control system based on the COSO report with the increment of financial profitability of hotels in Loja city. In order to obtain information to determine control and how it is working properly in the achievement of institutional goals and objectives, an interview – survey was applied. The main goal was to know if the evaluation of the components of the internal control system and the profitability of these, oriented to the executives of the hotel societies of this area. To discover if it is satisfactory for its stakeholders financial reasons were applied determining the profitability.

The results show that most hotels have internal control systems to develop their activities, although their profitability rates are minimal in the period evaluated, hotel companies make an effort to maintain their sustainability, credibility and quality service for its users.

**KEY WORDS:** Internal Control System, Financial Profitability, Hotel Companies.

## INTRODUCCIÓN

Barquero (2013) indica que: “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección” (pág. 145).

Este trabajo de titulación de las sociedades hoteleras pretende precisar si los ejecutivos de esta rama que tienen implementados sistemas de control interno, contribuyen a mejorar su rentabilidad y en base a los resultados sugerir acciones de mejora que permitan impulsar su crecimiento, afianzando la competitividad y mejorando las perspectivas futuras.

El incremento continuo que viene experimentando las sociedades hoteleras de la localidad asume consecuencia de diversos fenómenos como la globalización, liberalización del comercio y factores demográficos, económicos y sociales, entre otros que hace que sus directivos reconozcan la importante contribución que brinda el Informe COSO para mitigar de alguna manera los riesgos a los que se exponen y alcanzar beneficio para sus inversionistas.

Desde el punto de vista de la generación de ingresos, las actividades relacionadas con las sociedades hoteleras juegan un papel relevante, ya que suponen aproximadamente el 40.8% del valor añadido a sus ingresos económicos. Este sector proporciona un servicio primordial sin el cual no serían posibles el desarrollo y la expansión de las actividades turísticas, constituyendo en cualquier caso un referente para las empresas del sector, sobre todo si tenemos en cuenta que en su mayoría los turistas que visitan la ciudad de Loja y dependiendo su capacidad económica eligen hospedarse en estas sociedades hoteleras.

El objetivo básico de este estudio, es analizar el sistema de control interno de las sociedades hoteleras caracterizando su comportamiento dentro de la ciudad de Loja. Con este objetivo frente al análisis de ratios se ha podido determinar que la rentabilidad de los hoteles para el período analizado es mínima, debido a pérdidas que han surgido en años anteriores, como consecuencia de la oferta y demanda que pone la competencia y que varían en función a los costos de las tarifas financieras.

La aportación del presente análisis en el contexto de las sociedades hoteleras permite inferir conclusiones claras en relación del tema planteado. En particular las actividades hoteleras, se encuentran fuertemente condicionadas por la ubicación de la empresa y por sus costos, se asume la importancia de la demanda turística sobre el desempeño de las sociedades hoteleras en la ciudad de Loja, este análisis puede servir de base para garantizar que el desarrollo sostenible de este sector hotelero depende de la implementación de los sistemas

de control y de los servicios que al usuario se preste, ello contribuye a mejorar los índices de eficiencia de los hoteles , así como diseñar estrategias empresariales que aseguren la competitividad de las empresas hoteleras e incrementen el valor añadido mediante la orientación al cliente, la gestión de la calidad y la diversificación de productos y mercados.

El presente trabajo de titulación se encuentra estructurado en los siguientes capítulos:

El capítulo I, conformado por las generalidades del control interno Modelo COSO y la rentabilidad financiera, donde se analizan los riesgos de control en las empresas ecuatorianas, el origen y antecedentes del Modelo COSO, la relación que tiene el mismo con las empresas de servicios y por la rentabilidad financiera en este tipo de empresas.

El capítulo II, comprende una breve descripción del cumplimiento de la hipótesis, así como también la metodología, métodos, variables y el muestreo que se utilizaron para la realización del trabajo de investigación.

El capítulo III, comprende un análisis de la rentabilidad del Sector hotelero en la ciudad de Loja, con la interpretación de los resultados obtenidos de la entrevista - encuesta aplicadas a las sociedades hoteleras y la interpretación de los cálculos obtenidos a través de los indicadores financieros, con la información proporcionada por medio de la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el periodo 2015.

Los análisis de los valores se realizaron con los datos obtenidos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros por medio de los Estados Financieros como: Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados del año 2015; para aplicar los diversos indicadores de rentabilidad financiera; luego realizar la interpretación de datos.

Además, se utilizó información primaria proveniente de quienes fueron sujeto de estudio, para lo cual se aplicó una entrevista - encuesta, con preguntas diseñadas y direccionadas a las sociedades hoteleras de la ciudad de Loja como son: Hotel Howard Johnson Loja, Grand Victoria Boutique Hotel, Hotel Libertador.

## **CAPITULO I**

### **GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO MODELO COSO Y RENTABILIDAD FINANCIERA**

## 1.1. Control Interno

El control interno en la actualidad es una pieza fundamental del sostenimiento de las empresas o negocio en el tiempo y espacio; ello garantiza un gran compromiso para sus ejecutivos y el talento humano que son los entes que dan la vida a la empresa.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración (Fonseca, 2011, pág. 15).

Por su parte Coopers y Lybrand (2007) definen al control interno como un proceso realizado por el personal de una entidad, con el fin de poder conseguir los objetivos específicos planteados; su concepto se relaciona con los aspectos de control de una empresa, permitiendo centrarse en sus objetivos y proporcionando un grado de seguridad razonable para alcanzar la eficacia, eficiencia de las operaciones a través de una fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) citado por Barquero (2013) manifiestan que el Control Interno, comprende un plan de organización, un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolle de acuerdo a las directrices marcadas por la dirección. Al referirse que los activos están debidamente protegidos “salvaguada de activos”, se establecen procedimientos donde el objetivo principal es velar por la seguridad de los activos de la empresa como efectivo, existencias, saldos por cuentas por cobrar, etc.; a través de control de salidas de existencias, conciliaciones bancarias, firmas bancarias entre otros.

El control interno exige que los registros contables sean fidedignos, es decir que la información financiera sea confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones tanto para los usuarios interno y externos de la empresa. Su fin principal es controlar y asegurar que las operaciones sean registradas en la contabilidad de una forma íntegra, con exactitud, y sus documentos de respaldo correspondientes.

Manco (2014) expresa que el control interno consiste en todas las medidas tomadas por una empresa con el objetivo de:

- Salvaguardar sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad en la información contable y de operación.



- Estimular y medir el acatamiento a las políticas adoptadas por la compañía.
- Juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la empresa. (pág. 27)

Estupiñán (2015) deduce que las organizaciones al no contar con un sistema de control interno o al utilizar inadecuadamente esta herramienta de inspección, pueden conducir a un sin número de problemas tales como fraudes, actividades mal intencionadas que buscan el lucro personal; que contribuyen a disminuir la rentabilidad que pone en riesgo a las empresas de su quiebre de ahí la importancia que tienen el control interno en las diferentes entidades sin importar su estructura económica.

Eslava (2013) expone que el control interno de las organizaciones es un aspecto primordial para que puedan sobrevivir, ya que es una realidad que afirma los datos estadísticos, que la mayor parte de las empresas ya sean pequeñas, medianas mueren, por el hecho de la ausencia de un control o a su vez por la existencia de un sistema de control inadecuado (pág. 9).

A este efecto se debe considerar aspectos que permitan utilizar de manera adecuada y así obtener resultados eficientes que permiten garantizar la continuidad y rentabilidad de la empresa.

Pelazas (2015) establece que el control interno permite cubrir los siguientes aspectos:

- Verificar quienes efectúan las actividades de autorización y control del registro contables, segregación de funciones en las diferentes áreas de trabajo.
- Revisar políticas de endeudamiento que posee la entidad, mediante el conocimiento de los procedimientos, control y entes que actúan el proceso.
- Control de las deudas financieras mediante los registros de los auxiliares de cada préstamo comprobado si los títulos emitidos son expendidos, comprobación de existencia de documentos (pág.77).

Amata y Campa (2013) establecen que los sistemas de control interno son distintos para cada entidad y por tal no se puede exponer un estándar de diseño para todas, ya que las diferentes necesidades, recursos con los que cuenta la organización establece la forma en que se utilizaran los controles para evitar riesgos, inconvenientes, problemas que puedan afectar la integridad de la empresa (pág. 25).

Sintetizando el funcionamiento de las organizaciones depende de la gestión del control interno que se lleve a cabo en la organización, por ello es relevante adecuar los sistemas de control interno al tipo de empresa, así como lo manifiestan los autores Amata y Campa (2013), ya

que cada organización cuenta con diferentes problemas, necesidades y recursos para la implementación.

De acuerdo a Lara (2012), el control interno tiene como finalidad alcanzar los siguientes objetivos:

- Efectuar operaciones efectivas y eficientes; es decir alcanzar los mejores resultados con la cantidad menor de recursos.
- Proveer información confiable, oportuna para la toma de decisiones.
- Proteger el patrimonio de la organización.
- Cumplir con las leyes, normas, reglamentos, estatutos, políticas internas de la empresa (pág.23).

Estupiñán (2015) señala que existen tres métodos para evaluar el sistema de control interno a través de:

1. Cuestionarios
2. Narrativo o descriptivo
3. Gráfico o diagramas de flujo

Los cuestionarios deben ser contestados por los funcionarios responsables de las distintas áreas. Las preguntas serán formuladas de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen el punto óptimo del sistema de control interno, caso contrario si fuese negativo indica la debilidad o algún aspecto no confiable; aunque algunas preguntas necesitan de un análisis más detallado. Con la aplicación de cuestionarios se puede obtener el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera que facilite la preparación de las cartas del control interno.

Coopers y Lybrand (2007) citado por Rivas (2011) define al control interno desde el punto de vista del Modelo COSO, donde establecen que es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración, personal de trabajo de la empresa, elaborados para asegurar sensatamente con miras a la consecución de los objetivos de efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información financiera, cumplimiento de las leyes, normas aplicables.

## **1.2. Origen y antecedentes del Modelo COSO.**

La primera definición sobre el control interno fue a través de un informe denominado COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión) el mismo que hace expone su criterio referente de la situación financiera de una entidad, que a su vez permite la

implementación de un adecuado método para un adecuado manejo de las operaciones dentro de las organizaciones (Gómez, Bernarndo, & Conde, 2013).

Referente a la conceptualización del informe COSO establece Aldao et al. (2015):

El informe COSO se constituye en un estándar que permite establecer un diseño para implementar y medir, el sistema de control interno; siendo capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos se utilizaban sobre el presente trama; logrando así que, a nivel de las organización públicas o privadas, de la auditoria externa o interna, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfagan las demandad generalizadas de todos los sectores involucrados.

Este modelo se originó ante la necesidad de establecer medidas preventivas que permitan evaluar los riesgos que pudieren afectar los procesos, las actividades económicas de la organización; con ello establecer parámetros que permitan realizar una administración adecuada para obtener resultados empresariales exitosos.

Mantilla (2013) establece que la estructura del control interno de COSO se actualizo en el año 2013, el mismo que mantienen los conceptos originales de la versión (1992/1994), sin embargo, presenta innovación en aspectos importantes relacionados con la incorporación de principios y la ampliación hacia otros tipos de presentación de reportes.

Con la actualización del COSO 2013 se propone desarrollar el marco original utilizado principio, puntos de interés con la finalidad extender, actualizar los conceptos de control interno previamente determinados sin dejar de reconocer los cambios del entorno operativo y organizacional (Galaz, Yamazaki, Ruiz, & Urquiza, 2015).

El Modelo COSO con el trascurso del tiempo ha evolucionado como lo manifiesta Aumatell (2012), todo ello con la finalidad de optimizar los resultados a obtener con la implementación del control interno en las organizaciones.

El Modelo COSO está encaminado al control interno de los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización; el cual es llevado a cabo por directivos de la organización. Cano, (2011) establece que dentro de este modelo se distinguen cinco áreas que se describen:

**Tabla 1** Componentes del Control Interno

<p><b>Entorno de control</b></p>	<p>se determinan como la integridad de valores del management, la competencia del personal, filosofía, estilo operativo, forma que se establecen la responsabilidad en todos los niveles y el directorio; es decir se constituye en tener una percepción clara sobre el entorno de la organización y determinar la eficacia de cada una de las actividades que se ejecutan dentro de la misma.</p> <p>Los elementos que conforman el entorno de control son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad y valores éticos.</li> <li>• Autoridad y responsabilidad.</li> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Políticas de personal.</li> </ul>
<p><b>Evaluación de riesgo</b></p>	<p>un adecuado sistema de control interno debe partir de un minucioso análisis que el cual se establezcan los riesgos relacionados con fraudes cometidos por empleados, desarrollar los estados financieros con errores, así como el incurrir en el incumplimiento de leyes y regulaciones. En efecto se efectúa una inspección de los mínimos riesgos que pueden suscitarse en la organización que puedan originar inconvenientes en la económica y continuidad de la entidad.</p> <p>Por su parte Peña (2014) hace referencia a la composición del riesgo de auditoria los cuales son: riesgo inherente, de control y de detención.</p> <p>Los elementos que conforman parte de la evaluación de riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los objetivos del control interno.</li> <li>• Identificación de los riesgos internos y externos.</li> <li>• Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.</li> <li>• Evaluación del medio ambiente y externo.</li> <li>• Identificación de los objetivos del control interno.</li> </ul>
<p><b>Actividades de control</b></p>	<p>se incluyen todos los procedimientos, prácticas concretas que aseguran razonablemente el logro de las metas propuesta el sistema; es decir que se debe efectuar un control de cada una de las etapas del Modelo COSO con la finalidad de obtener un resultado eficiente para las organizaciones que lo implementan; si bien es cierto el grado de satisfacción de los logros alcanzados, del procedimiento ejecutado.</p> <p>Los elementos conformantes de las actividades de control son:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas para el logro de objetivos.</li> <li>• Coordinación entre las dependencias de la entidad.</li> <li>• Diseño de las actividades de control.</li> </ul>
<b>Información y comunicación</b>	el sistema de información es esencial para el buen funcionamiento de los controles internos, por ello debe proveer de toda información pertinente, con la calidad necesaria para alcanzar los objetivos de prevención, a los encargados de las auditorías y responsables del seguimiento del control.
<b>Monitoreo</b>	<p>es considerada como un área crítica del sistema, ya que los mejores procedimientos y actividades de control para que tengan una mayor eficiencia, cumplimiento de los objetivos, depende del seguimiento que se lleve a cabo a cada uno de las operaciones que se desarrollan en el modelo.</p> <p>Los elementos que conforman el monitoreo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de rendimiento.</li> <li>• Revisión de los supuestos que soportan los objetivos de control interno.</li> <li>• Aplicación de procedimientos de seguimiento.</li> <li>• Evaluación de la calidad del control interno.</li> </ul>

**Fuente:** (Cano, 2011) y (Contraloría General del Estado, 2001)

**Elaborado por:** La autora.

En la siguiente **figura 1** se demuestran los cinco componentes del COSO:



**Figura 1** Cubo COSO

**Fuente:** Amat & Campa, (2013)

**Elaborado por:** Amat & Campa, (2013)

Estupiñán (2015) establece que el nuevo COSO 2013, reemplaza el COSO I DE 1992. Y está organizado en tres volúmenes que incluyen:

1. Herramientas para valorar la eficacia del Sistema de Control Interno.
2. Control Interno sobre la información financiera y otra información externa.
3. Un sinnúmero de métodos y ejemplos para ayudar a todos los usuarios en la aplicación del marco de los objetivos de información externa y otra información. (pág.30)

Fonseca (2011) establece que los objetivos del control se distinguen en tres rangos, que se describe a continuación las principales características:

- **Efectividad y eficiencia en las operaciones:** el presente objetivo hace referencia a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que los procesos sean realizados con efectividad, como el COSO está dirigido a la evaluación del riesgo, de controles aspecto relacionados con el logro de los objetivos y metas expresadas en eficiencia.
- **Confiabilidad de la información financiera:** se constituye en las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la organización para resguardar que los datos económicos sean válidos y fiables.
- **Cumplimientos de leyes y regulaciones aplicables:** en referencia a este objetivo se pone en manifiesto que son las políticas, procedimientos que se estipulan por la entidad para asegurar que los recursos son ejecutados de acuerdo a las leyes, regulaciones aplicables (pág. 43).

A este contexto se establece que el Modelo COSO tiene como finalidad que las organizaciones logren alcanzar seguridad, eficacia en las operaciones que se ejecutan; al tener un control constante se podrá identificar los problemas y proponer soluciones a tiempo antes que pase a mayores que pudieren desfinanciar la productividad de la mismas, además que la información financiera sea real, clara para la toma de decisiones, y finalmente que las actividades que se realizan en la empresa estén de conformidad a lo estipulado en las leyes, normas a las cuales son aplicables, para asegurar el éxito empresarial de las entidades.

Los componentes del Modelo COSO, buscan desarrollar parámetros de gestión de control tanto en el entorno interno y externo de la organización con la finalidad optimizar el desempeño de la misma y reducir el riesgo que afectan a la rentabilidad económica - financiera.

Otro aspecto a considerar en el desarrollo del presente trabajo es la auditoria que según Sánchez (2006) señala como un examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de los riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración (pág. 2).

La auditoría es una herramienta de control, con el objetivo de verificar si las operaciones realizadas en un periodo contable están de acuerdo a la normativa vigente; con el propósito de evitar errores, fraudes, mal manejo de los recursos y así poder tener resultados positivos dentro de una organización.

Constituye criterio de evaluación en la auditoría las Normas de Auditoría Generalmente (NAGA), las mismas que están agrupadas en: normas generales, normas de trabajo de campo y normas para el informe; en el segundo grupo hace mención que los auditores deben realizar un estudio y evaluación del control interno (Fonseca, 2011, pág. 14).

Las citas expuestas por los diversos autores establecen que las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) son principios que se relacionan con el control, ya que son parámetros que deben ejecutarse por los auditores para poder obtener una información fiable, además permite realizar un análisis de ciertos inconvenientes, riesgo, errores en la organización; es decir son normas de revisión para determinar la eficacia del trabajo de los auditores.

### **1.3. El riesgo de control en las empresas ecuatorianas.**

Iborra, Dasí, Dolz y Ferrer (2014) señalan que el control permite a las organizaciones conservar ciertos términos que hacen posible alcanzar las metas fijadas, así como validar la eficacia de la empresa para ejecutar los planes trazados, para alcanzar los objetivos propuestos, y en el caso de existir anomalías proponer acciones correctivas para reorganizar a la entidad hacia la consecución de los objetivos. (pág.34); es decir que el control es una herramienta que les permite a las empresas detectar desvíos, actividades que ponen en peligro la supervivencia del ente.

Los riesgos a lo que están expuestas las empresas pueden surgir del ambiente de negocio, su entorno a la industria a la que pertenece, entorno económico, competencia, globalización, sustentabilidad y la posible caída de la demanda de sus productos o servicios; así también los riesgos en los procesos administrativos relacionados con las finanzas, operaciones, tecnologías son: conceder atribuciones a interno y externo; un gobierno deficiente; conflictos en planes estratégicos, en la toma de decisiones; incumplimiento de reportes; inobservancias que influyen en la reputación de la empresa (Lara, 2012, pág. 29).

Eslava (2013) establece que la creciente complejidad que van adquiriendo la gestión empresarial influye negativamente en varios aspectos, que sin duda uno de los más destacados es el control de eficiencia, calidad en las diversas actividades que se suscitan dentro de la organización (pág.13).

En el Ecuador las empresas representan un aporte significativo a la economía donde el universo empresarial existente es de 843.644 empresas de estas un 90,20% representan microempresas y un 0.5% son grandes empresas, lo cual se demuestra en la **tabla 2**. (Trujillo, Changoluisa, & Solano, 2015, pág. 41).

**Tabla 2** Estructura de empresas según su tamaño año 2014

<b>Tamaño de Empresa</b>	<b>N° Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
Microempresa	760.739	90,2%
Pequeñas empresas	65.135	7,7%
Medianas empresas "A"	7.929	0,9%
Medianas empresas "B"	5.588	0,7%
Grandes Empresas	4.253	0,5%
<b>Total</b>	<b>843.644</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC

**Elaborado por:** La autora.

El sector con mayor número de empresas es el de servicios con 344.013 empresas con un 40,8%, y seguidamente se encuentra el sector comercial que pertenecen 308.566 empresas que representan un 36,60%, información que se encuentra en la **tabla 3**. (Trujillo et al., 2015, pág. 41).

**Tabla 3** Estructura de empresas por sectores económicos año 2014

<b>Sector económico</b>	<b>N° Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicios	344.013	40,8%
Comercio	308.566	36,6%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	89.548	10,6%
Industrias Manufactureras	68.095	8,1%
Construcción	29.769	3,5%
Exploración de Minas y Canteras	3.653	0,4%
<b>Total</b>	<b>843.644</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC

**Elaborado por:** La autora.

Es evidente que en Ecuador existen varios establecimientos en el cual no se efectúa un control interno a un más en las pequeñas y medianas empresas, donde están expuesto a un sin número de riesgos que afectan la rentabilidad por el poco interés que prestan; por ello es importante que tomen conciencia de implementar sistemas de control que contribuyan a mejorar la situación económica de las misma, y no suceda lo contrario que conlleve al cierre de sus actividades por una falta de gestión (Mendoza & Quintanilla, 2015, pág. 281).



Las actividades empresariales tienen un aporte significativo en la economía del país, pero también cabe recalcar que es importante que las organizaciones tomen conciencia de implementar sistema de control interno que le permita controlar cada una de las operaciones que efectúan dentro de la organización, así evitar posibles riesgos que afectaren el recurso económico - financiero.

#### **1.4. Rentabilidad financiera en las empresas de servicios.**

Las organizaciones tienen como finalidad lograr alcanzar el objetivo financiero el mismo que tienen como propósito de conseguir el mayor valor posible en el mercado para el patrimonio que vayan configurando a los accionistas titulares del capital de la empresa, que es el que en última instancia se mantienen permanente sometido a riesgo (Eslava, 2010, pág. 19).

Con lo manifestado por Eslava, se establece que el objetivo de las empresas es lograr la maximización de sus recursos económicos, en virtud de ello depende la continuidad, crecimiento y beneficios para los accionistas o dueño de la entidad, el cual se constituye en el propósito financiero que permite garantizar la supervivencia y expansión de la organización.

Perez (2013) establecen que para lograr alcanzar beneficios económicos eficientes para una organización es importante establecer estrategias que permitan el éxito, que se traduce en la rentabilidad en relación a ello se requiere cumplir los siguientes aspectos:

1. La rentabilidad como origen mide la productividad de la inversión para generar un beneficio, en esta perspectiva es la gestión de la inversión la que produce un resultado
2. La rentabilidad como destino informa del rendimiento de los inversores que financian la inversión.
3. Para evaluar si la rentabilidad de una actividad económica es satisfactoria se ha comparar con lo normal o estándar del mercado; es decir que la rentabilidad exigida a una actividad es igual a la suma de la rentabilidad de los activos sin riesgo más una prima de riesgo específica de dicha actividad (pág. 15).

La rentabilidad financiera de una empresa depende directamente de la rentabilidad económica que previamente se consigna con el negocio, lo que permite manifestar que, aunque los directivos comerciales no adquieren una responsabilidad tan directa en la generación de la rentabilidad financiera, si la asumen de forma indirecta dado el impacto de su gestión sobre la generación de la rentabilidad económica (Eslava, 2013).

La gestión financiera se constituye en un eje primordial para las organizaciones, ya que los procesos administrativos al ser ejecutados eficientemente permiten tomar decisiones que

están orientados a disminuir riesgo de liquidez; y se ocupan en establecer estrategias que permitan aumentar la rentabilidad.

La economía de las organizaciones se entiende como la acción en que se realiza un análisis económico, estudio de comportamiento administrativo o psicosocial para exponer aspectos relacionados con la naturaleza, estructura y comportamiento de la empresa, para conocer cómo lograr su equilibrio económico o eficiencia en las actividades económicas que lleva a cabo en el mercado (Montoro, Martín de C, & Díez, 2014, pág. 9).

Pérez (2015) establece que el objetivo básico de cualquier organización es lograr asegurar la supervivencia y expansión de la misma, para tal caso se requiere que la entidad establezca medidas de mejoramiento continuo para suplir las exigencias del entorno, ampliar su estructura, delimitar el nivel de riesgo al cual están expuestos, y recompensar favorablemente a los grupos de interés; por ello la función financiera tienen como principales objetivos los siguientes:

1. Apoyar el crecimiento rentable
2. Evaluar las inversiones
3. Financiar las actividades y crecimiento
4. Gestionar prudentemente el riesgo
5. Asegurar la liquidez-solvencia
6. Gestionar los procesos administrativos de las operaciones.
7. Suministrar la información económica financiera de manera clara, real y oportuna para futuras tomas de decisiones (pág. 26).

Esta herramienta de gestión se constituye en un aspecto importante para lograr alcanzar beneficios económicos, la estabilidad del ente, así como el crecimiento de la misma, ya que permite medir la rentabilidad, eficiencia de los recursos financieros con los que cuenta, y poder establecer acciones preventivas, o correctivas que ayuden al éxito organizacional.

Martínez y Andreu (2011) afirman que “la rentabilidad financiera se obtiene por la inversión de los fondos propios de la compañía, en especial de la reinversión de los beneficios obtenidos durante el paso del tiempo” (pág. 67).

Por su parte Corona, Bejarano y González (2015) establece “que la rentabilidad financiera se constituye en la relación existente entre el resultado del ejercicio y la inversión realizada por los propietarios, socios, o accionistas, que se considera equivalente al patrimonio neto” (pág. 45).

Kotler y Keller (2009) hace referencia que la calidad de los productos, servicios, la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de las organización están interrelacionados (pág. 148); es decir que la calidad es un aspecto relevante que permite satisfacer las necesidades de los clientes de forma satisfactoria, así lograr lealtad entre los consumidores, para posicionarse en un mercado competitivo y ello conlleva a obtener un alto nivel de ingreso y disminuir los costos que originan rentabilidad la empresa.

### **Indicadores de rentabilidad**

Ortiz (2009); afirma que los indicadores de rentabilidad permiten apreciar un manejo adecuado de los ingresos, costos y gastos; la consecuente habilidad para producir utilidades.

Los principales son:

- Margen operacional
- Margen bruto
- Margen Neto
- Rendimiento del Patrimonio (ROE)
- Rendimiento del activo total (ROA)

Estos indicadores conocidos también como de rendimientos sirven para medir la efectividad de la empresa; pudiendo analizar cómo se produce el retorno de los valores invertidos, tanto del patrimonio como del activo total.

### **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

Este indicador muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas; para su cálculo el dato del patrimonio será registrado en el balance, sin incluir valorizaciones correspondientes al período (Baena, 2014, pág. 219).

#### **Modo de cálculo**

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

### **Rendimiento del Activo Total (ROA)**

A través de este indicador se puede mostrar la capacidad del activo en la generación de utilidades; corresponde al valor total de los activos, sin descontar la depreciación de la cuenta propiedad planta y equipo, ni las provisiones por la cuenta de deudores clientes, ni provisión por inventarios o cualquier otro tipo de provisión realizada; es decir es el activo bruto (Ballesteros, 2013, pág. 216).

## Modo de cálculo

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \times 100$$

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2016) señala que una vez culminados los estados financieros se busca encontrar patrones y tendencias que permitan analizar y evaluar las situaciones indeseadas y tomar las medidas correctivas para corregir los errores o falencias encontradas. Es por ello que la adecuada interpretación de los indicadores financieros mencionados anteriormente exige la utilización de parámetros estándares que permitan conocer la situación real que está atravesando la empresa.

**Tabla 4** Indicadores Financieros

FACTOR	INDICADORES	FÓRMULA
I. RENTABILIDAD	1. Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas})^* (\text{Ventas} / \text{Activo Total})$
	2. Margen Bruto	$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$
	3. Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$
	4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$
	5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Patrimonio}}$

**Fuente:** Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora

Cabe señalar que los indicadores de rentabilidad se los aplicará a los estados financieros de los hoteles que se encuentran registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, con la finalidad de poner determinar la rentabilidad financiera.

**CAPITULO II**  
**MARCO METODOLÓGICO**

En la actualidad se vive en un mundo de constantes cambios, donde la competencia obliga a cada empresa a ser mejor otorgando un producto de calidad o un servicio digno de toda persona; garantizando las operaciones y los procesos por medio de la aplicación de un sistema de control interno, que permita identificar riesgos, detectar errores para así poder tomar las medidas correctivas a tiempo.

Son varios los hoteles que no cuentan con este tipo de control, lo que conlleva a tener insuficiencia en las operaciones y procesos que tienen cada una de estas provocando hasta el fracaso total de la misma.

Para mitigar el inconveniente es importante saber cómo aplicar un Sistema de Control Interno oportuno y adecuado; por lo que se da el Modelo COSO, que es una herramienta para alcanzar de una manera exitosa cada una de las acciones inherentes a la gestión y poder cumplir con los procesos como la planificación, ejecución, control y supervisión, etapas que conllevan al éxito total.

Este Modelo COSO; está basado en el Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo buscando direccionar y fortalecer al sector hotelero de la ciudad de Loja con el fin de aumentar la rentabilidad financiera de las mismas.

## **2.1. Hipótesis**

**H<sub>1</sub>:** El uso de un sistema de control interno basado en el informe COSO, se relaciona positivamente con la rentabilidad financiera en el sector hotelero de la ciudad de Loja.

### **2.1.1. Comprobación de la hipótesis**

Con la investigación realizada a las sociedades hoteleras de la ciudad de Loja se puede apreciar que si se da cumplimiento a la hipótesis planteada ya que el sistema de control interno basado en el informe COSO se relaciona positivamente con la rentabilidad financiera, pues influye en cada uno de los procesos que realizan los hoteles, mediante los componentes de control interno gracias a estos elementos se puede tener una vigilancia eficiente y adecuada de la prestación de servicio para establecer estrategias que ayuden a mejorar la rentabilidad económica de las organizaciones.

Sin embargo, se observó que para el ejercicio económico 2015 se ha obtenido un déficit en las tres entidades; las mismas que se confirmaron a través de los estados financieros subidos en los organismos de control de estas entidades; resultados que al ser medidos con los indicadores de rentabilidad esta fue negativa, asumiéndose que la misma se produce por la falta de inspección en los componentes del control interno.

## **2.2. Tratamiento de la información**

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el desarrollo del trabajo de titulación, se diseñaron distintas actividades metodológicas con el fin de recolectar información ajustada a la realidad que vive en el sector hotelero de la ciudad de Loja.

### **2.2.1. Observación directa**

A través de esta técnica se realizó un primer acercamiento para diagnosticar el sector hotelero de la ciudad de Loja indagando bases de datos del Servicio de Rentas Internas (SRI) y Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, a fin de obtener la información financiera necesaria para poder medir la rentabilidad financiera y decidir el tipo de constitución jurídica de este sector a investigar; de este análisis y validación de la información se eligió realizar el estudio al sector de las sociedades hoteleras por las facilidades de obtener la información a través de la web.

La población de estudio está integrado por: Hotel Howard Johnson Loja, Grand Victoria Boutique Hotel, Hotel Libertador, luego se realizó una visita para dialogar con los representantes legales de cada hotel para dar a conocer el trabajo a desarrollar y solicitar su contingente para conocer la estructura de los procesos e identificar si los propietarios hacen uso de los elementos del control interno para el desempeño de sus actividades, la observación permitió comprender las diversas situaciones que surgen en este tipo de servicios lo cual se fue complementado con preguntas oportunas y precisas que permitieron la aclaración de dudas y el conocimiento pleno del tema que aplicaba en cada componente del control interno, estas técnicas fueron parte del trabajo de campo realizado y al cual se hace referencia en la interpretación de los resultados.

### **2.2.2. Instrumentos de recopilación datos**

Fue necesario aplicar una entrevista - encuesta, ya que ello permitió identificar si los ejecutivos de los hoteles están consciente de la importancia en la aplicación del sistema de control interno, y si los mismos están contribuyendo de forma positiva en la rentabilidad económica del sector hotelero, las preguntas fueron precisas, muchas veces objeto de aclaración para la obtención de la respuesta que realmente aplica al estudio, se diseñaron con fundamento, en parte, en la experiencia propia de estudios similares y también en la identificación previa de aspectos seleccionados con la técnica de la observación. Es decir, las acciones se complementaron y permitieron la identificación de falencias o de aspectos dignos de ser comentados como resultado del estudio. La información recogida fue clasificada para efectos de su análisis y aplicación en relación con los objetivos fijados para el estudio. De esta

manera, fue posible obtener datos que evidencian cuál es la situación real del sector de las sociedades hoteleras de la ciudad de Loja.

También se utilizó información proveniente de fuentes oficiales como el Ministerio de Turismo, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Servicio de Rentas Internas, como principales fuentes que refuerzan esta investigación.

### **2.3. Métodos**

En el desarrollo del presente trabajo de titulación se utilizaron algunos métodos de investigación, entre ellos constan:

**Analítico:** a través de este método se efectuó un análisis de la bibliografía recolectada para desarrollar la revisión de literatura, y así poder relacionar directamente la teoría con los hechos reales ocurridos en las empresas hoteleras; también se utilizó al separar las cuentas en los estados financieros para relacionarlas con los indicadores financieros y determinar la rentabilidad financiera de los sectores investigados.

**Descriptivo:** el uso de este método ayudó a describir uno a uno los elementos del control interno con el objetivo de analizar la información real y analítica para poder determinar las conclusiones y recomendaciones.

**Estadístico:** fue útil para la tabulación de los datos recolectados en la entrevista – encuesta y su respectivo análisis que se justifica en los resultados que se presentan en el trabajo de titulación a través de tablas y organizadores gráficos.

### **2.4. Variables**

Las variables de la presente investigación son como variable dependiente: Sistema de control interno basado en el informe COSO y como variable independiente: Rentabilidad Financiera

### **2.5. Muestreo**

En la ciudad de Loja existen un total de 52 establecimientos que se dedican a la actividad de alojamiento.

Del total de las entidades que se dedican a prestar el servicio en la ciudad de Loja se tomó como población objeto de estudio aquellos hoteles que se encuentran inscritos en la Superintendencia de Compañía, Seguros y Valores como son: Howard Johnson Loja, Grand Victoria Boutique Hotel, Hotel Libertador.

Se seleccionó dichos hoteles que se puede disponer con facilidad de la información financiera a través de las páginas de los organismos de control como son: Superintendencia de



Compañías, Valores y Seguros y Servicio de Rentas Internas, para aplicar los indicadores de Rendimiento de Patrimonio (ROE), Rentabilidad del Activo Total (ROA), Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont), Margen Bruto, Margen Operacional, Rentabilidad Operacional del Patrimonio; fue necesario descargar los estados financieros del año 2015 de la página web de cada sociedad para determinar la rentabilidad financiera de las sociedades hoteleras.

Los indicadores que se utilizaron para el desarrollo del presente trabajo de titulación fueron los descritos a continuación:

**Tabla 5** Indicadores Financieros

<b>INDICADORES</b>	<b>FÓRMULA</b>
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)	$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$
Rentabilidad del Activo Total (ROA)	$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \times 100$
Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)	$\frac{(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}) *}{(\text{Ventas} / \text{Activo Total})}$
Margen Bruto	$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$
Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$
Rentabilidad Operacional del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Patrimonio}}$

**Fuente:** Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora

**CAPITULO III**  
**CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **3.1. Sector hotelero en la ciudad de Loja**

Resulta difícil tener un control de la industria hotelera por la complejidad de los servicios que oferta, sin embargo, su accionar depende del buen manejo de control interno para garantizar su estabilidad en el entorno.

El sector hotelero se constituye en un eje primordial para la economía de algunos países del mundo. La Organización Mundial del Turismo establece una proyección a largo plazo desde el año 2011 hasta el año 2020, determinando un crecimiento medio anual de 4% superior a la media del crecimiento económico mundial de los últimos veinte años (Oriol & Campa, 2011, pág. 15).

En el Ecuador en los últimos tiempos el sector hotelero ha presentado un incremento, debido a los movimientos turísticos, el aumentado de la capacidad que tienen las personas para gastar; por lo que cadenas internacionales han optado a Ecuador como un destino privilegiado para construir, administrar hoteles (La Barra, 2013).

El sector hotelero está compuesto por 146 empresas el 33% medianas, el 7% pequeñas, las cuales reportan ingresos de USD 188.5 millones; es decir 0,7% del total de los ingresos de las PYMES. Las utilidades alcanzadas para el año 2015 fueron de USD 10.9 millones y su rentabilidad llegó al 5,8%. Las compañías medianas reportaron USD 150.5 millones en ingresos, que corresponde a una tasa de crecimiento del -2,4% en relación a 2014 y una rentabilidad del 6,4% mientras que las empresas pequeñas USD 38 millones, es decir, una tasa de crecimiento del -2,6% y una rentabilidad del 3,3% (Ekos, 2016).

El Ministerio de Turismo (2016) en el reglamento general a la Ley de Turismo en el título séptimo, disposiciones generales y transitorias, capítulo II de las disposiciones transitorias clasifica a la actividad de alojamiento de la siguiente forma:

En la clase hotelero

- a)** Hoteles
- b)** Hoteles de Residencias
- c)** Hoteles apartamentos (Apart-hoteles)
- d)** Hostales
- e)** Hostales residencias
- f)** Pensiones
- g)** Moteles
- h)** Hosterías
- i)** Cabañas

- j) Refugios
- k) Paradores
- l) Albergues

En referencia a extrahoteleros o no hoteleros

- 1) Apartamentos turísticos
- 2) Campamento de turismo-campig
- 3) Ciudades vacacionales (Pág.30).

En referencia a la categoría el Ministerio de Turismo (2016) en el reglamento general de alojamiento turístico, en el artículo 13 hace establece a la siguiente clasificación:

- 1. Hotel (2 estrellas a 5 estrellas)
- 2. Hostal (1 estrella a 3 estrellas)
- 3. Hostería-Hacienda Turística (3 estrellas a 5 estrellas)
- 4. Resort (4 estrellas a 5 estrellas)
- 5. Refugio (categoría única)
- 6. Campamento Turístico (categoría única)
- 7. Casa de Huésped (categoría única)

En base a la revisión estadística INEC (2016) la provincia de Loja, dispone de empresas que prestan el servicio de alojamiento, el mismo se encuentra conformados por 1.841 microempresas, 65 pequeñas empresas y 1 mediana empresa.

**Tabla 6** Número de empresas en el Cantón Loja

Tamaño de Empresa	N° Empresas
Microempresa	1.841
Pequeña empresa	65
Mediana empresa "A"	1
<b>Total</b>	<b>1.907</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC

**Elaborado por:** La autora.

El sector hotelero en el cantón Loja tuvo su origen a inicios del año 1937, con la fundación del primer hotel denominado "Italia", cuya capacidad era insignificante y años posteriores se establecieron nuevas empresas con la finalidad de alojar a más visitantes. En el año 1945 se fundó un segundo hotel llamado "Americano" con una cabida de 70 habitaciones; en este periodo desaparece el primer hotel fundado; para el año 1950 el hotel "México" pone a disposición sus servicios con 26 habitaciones; años después surge el hotel "Loja" el mismo que contaba con 26 habitaciones; a pesar de contar con estos establecimientos de alojamiento

en la ciudad de Loja, era imposible cubrir la demanda de los visitantes. El Hotel Saraguro Internacional pone en funcionamiento sus instalaciones en el año 1976, en ese entonces considerado dentro de la primera categoría (Cevallos & Freire, 1991).

En la actualidad Loja cuenta con una amplia gama de hoteles que prestan su servicio de alojamiento para que la estancia de los visitantes sea agradable y confortable.

El sector hotelero lojano con el pasar de los tiempos se ha incrementado, la presencia de establecimientos debido a la demanda de turistas tanto locales, nacionales e internacionales, actualmente existen 52 empresas que se dedican a esta actividad de alojamiento.

Los 52 establecimientos de alojamiento se dividen en subcategorías tales como:

- Hostal (13)
- Hostal de residencia (11)
- Hostería (1)
- Hotel (18)
- Hotel de residencia (5)
- Pensión (4)

Para desarrollar el trabajo investigativo se toma en consideración, aquellos que están inscriptos en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros por las facilidades de información financiera instituciones para efectuar el análisis de la rentabilidad del sector hotelero lojano con corte al año 2015; siendo tres establecimientos que se encuentran bajo el control de este organismo y que a continuación se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 7** Hoteles registrado en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

<b>HOTELES</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>RUC</b>	<b>PROPIETARIO / REPRESENTANTE LEGAL</b>
Howard Johnson Loja	Lujo	1191711307001	<b>Propietario:</b> Hoteles y Servicios Almendral Cía. Ltda. <b>Representante Legal:</b> Macias Vásquez Eric Gabriel
Grand Victoria Boutique Hotel	5 Estrellas	1191717119001	<b>Propietario:</b> Hotelera Valdivieso & Eguiguren Cía. Ltda. <b>Representante Legal:</b> Valdivieso Eguiguren Ana María
Hotel Libertador	4 Estrellas	1191717119001	<b>Propietario:</b> Hotelera Piscobamba Cía. Ltda. <b>Representante Legal:</b> Eguiguren Valdivieso Claudio

**Fuente:** Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora.

El hotel Howard Johnson Loja posee una categoría de lujo, está ubicado en la zona residencial a 5 minutos del centro de la ciudad se constituye en un moderno hotel que cuenta con servicios de calidad con exclusiva atención personalizada de un hotel de calidad GHL. Con la inauguración de Howard Johnson Loja es una contribución al desarrollo urbanístico, turístico y económico de Loja y de la región (Hotel Howard Johnson , 2008).

El Grand Victoria Boutique Hotel, posee una categoría de 5 estrellas que ostenta una hermosa propiedad de estilo republicano, que brinda sus huéspedes un entorno natural inmerso en la bellísima ciudad de Loja. Se encuentra ubicado en la Calle Bernardo Valdivieso 06 - 50 entre José Antonio Eguiguren y Colón (Grand Victoria Boutique Hotel, 2007).

Hotel Libertador se encuentra a pocos pasos de la plaza San Francisco en la calle Colón 14 - 30 y Bolívar, tiene una categoría de 4 estrellas se constituye en una de las pioneras del sector hotelero Lojano, por lo cual se ha constituido entre uno de los mejores en la región sur del Ecuador (Hotel Libertador, 1990).

Para evaluar los componentes del control interno y su rentabilidad financiera, se aplicó una entrevista – encuesta al sector hotelero de la ciudad de Loja que se encuentran debidamente registradas en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Resultados que se presentan a continuación:

**Tabla 8** Datos Generales

<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Categoría</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Referencia del Hotel</b>
Hotel Howard Johnson Loja	posee una categoría de lujo inicio su actividad en el año 2008.	se ubica en la Avenida Zoilo Rodríguez y Antizana.	se determina que está cerca del Colegio Beatriz Cueva de Ayora.
Grand Victoria Boutique Hotel	tienen una categoría de 5 estrellas, empezó su funcionamiento en el año 2007.	se halla ubicado en la calle Bernardo Valdivieso entre José Antonio Eguiguren y Colón.	
Hotel Libertador	posee una categorización de 4 estrellas, dio sus inicios con su labor en el periodo de 1990.	se sitúa en la Colón entre Bolívar y Sucre.	junto al edificio del Consejo de la Judicatura de Loja.

**Fuente:** Entrevista – Encuesta.

**Elaborado por:** La autora.

### **Propietario**

Con la investigación realizada se pudo conocer que:

- Hotel Howard Johnson Loja es propiedad de Hoteles y Servicios Almendral Cía. Ltda.;
- Grand Victoria Boutique Hotel es de Hotelera Valdivieso & Eguiguren Cía. Ltda.; y
- Hotel Libertador es propiedad de la Hotelera Piscobamba Cía. Ltda.

### **Representante legal**

En referencia al representante legal de cada establecimiento de alojamiento se pudo conocer la siguiente información:

Todos los hoteles cuentan con representante legal registrado en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; de estado civil casado con estudios de postgrado y sus edades están entre 30 y 60 años.

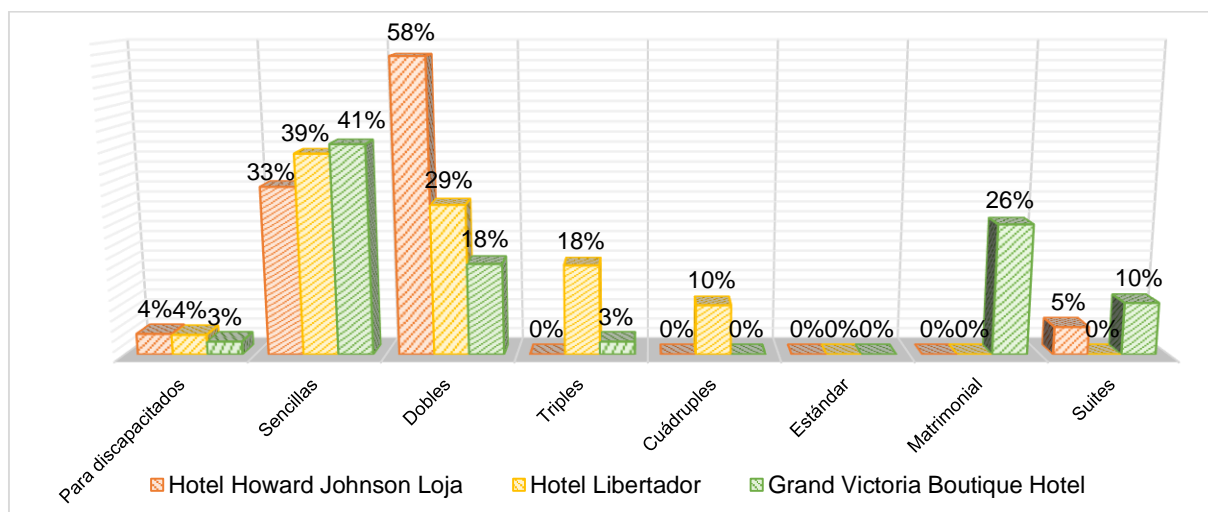
## Promedio de Ingresos mensuales y anuales

Los ejecutivos de los hoteles refieren que el ingreso mensual de acuerdo a la categoría de lujo es de \$110.000,00 mensuales y \$1.320.000,00 anuales, mientras que para el hotel 4 estrellas el ingreso mensual se ubica en \$20.000,00 y \$240.000,00 anuales.

## Capital invertido, valoración estimada de la infraestructura hotelera

En el hotel de 4 estrellas el capital suscrito es de \$100.000,00, cuya valoración estimada a la fecha es de 1.000.000,00; mientras que los hoteles de lujo y 5 estrellas según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros poseen un capital de \$2.300.000,00; y \$101.000,00 respectivamente.

- **Distribución de espacio del hotel:**



**Figura 2** Número de habitaciones

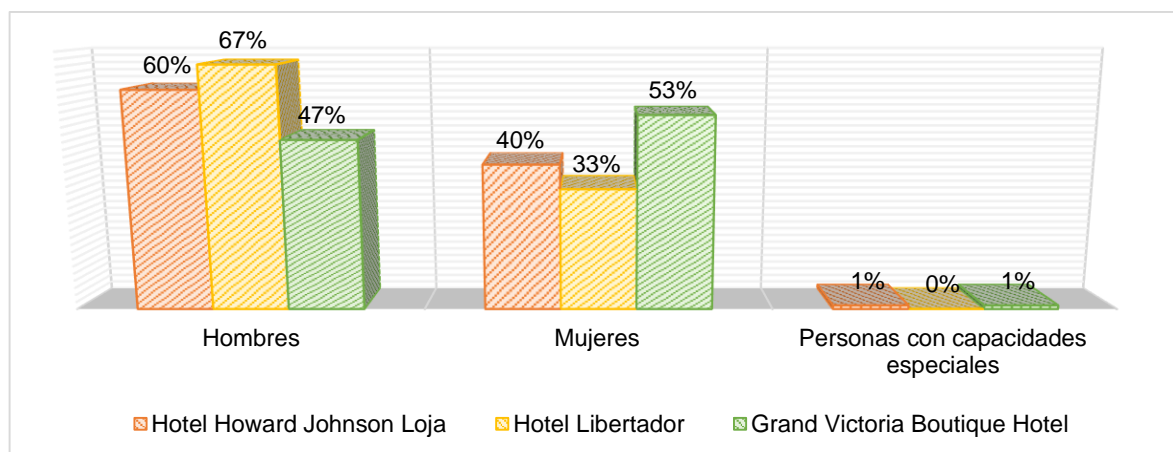
**Fuente:** Encuesta realizada a los hoteles registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora

De acuerdo a la figura 2 se evidencia que el hotel que dispone un mayor número de habitaciones dobles es el Hotel Howard Johnson Loja con un 58% (42 habitaciones); en comparación de los otros hoteles; en tanto que habitaciones sencillas 41% (16 habitaciones), matrimoniales 26% (10 habitaciones) y suites 10% (4 habitaciones) el Gran Victoria Boutique Hotel tiene un mayor número de habitaciones recalando que el Hotel Libertador tiene mayor énfasis en las habitaciones triples 18% (9 habitaciones) y cuádruples 10% (5 habitaciones) en comparación con los demás hoteles.

Cabe recalcar que los 3 hoteles cuentan con habitaciones para personas con discapacidades.





**Figura 3** Número del Personal

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora

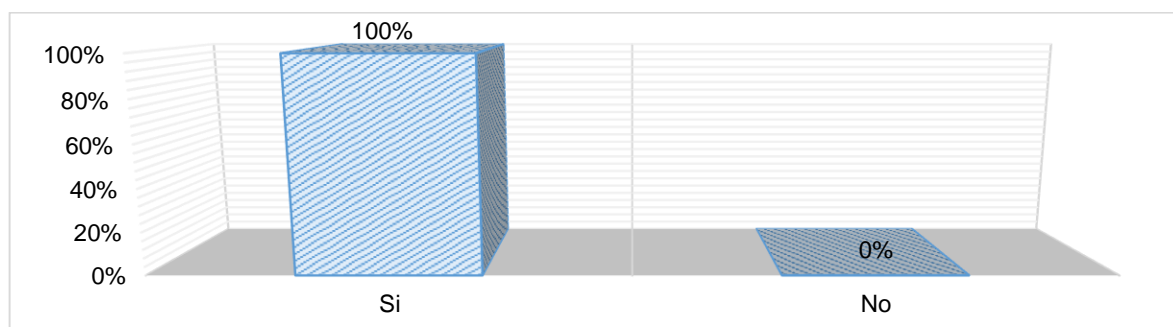
La figura 3 muestra el número de personas que trabajan en cada hotel, siendo así que el 67% de hombres y 33% de mujeres comprende el Hotel Libertador; el 60% de hombres y 40% de mujeres trabajan para el Hotel Howard Johnson Loja, mientras tanto que el 47% de hombres y 53% de mujeres corresponden al Grand Victoria Boutique Hotel; así mismo se observa que el Hotel Howard Johnson Loja y Grand Victoria Boutique Hotel emplean el 1% con personas de capacidades especiales; es decir que estas sociedades en su mayoría prefieren contratar a personas de sexo masculino que femenino.

La Contraloría General del Estado (2001) señala que el sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. La estructura de control interno tiene los siguientes componentes:

Se reconocen en la actualidad 5 componentes relacionados entre sí, de estos se derivan el estilo de dirección de una entidad. Estos elementos son los siguientes:

#### A. AMBIENTE DE CONTROL

- **Cultura organizacional**

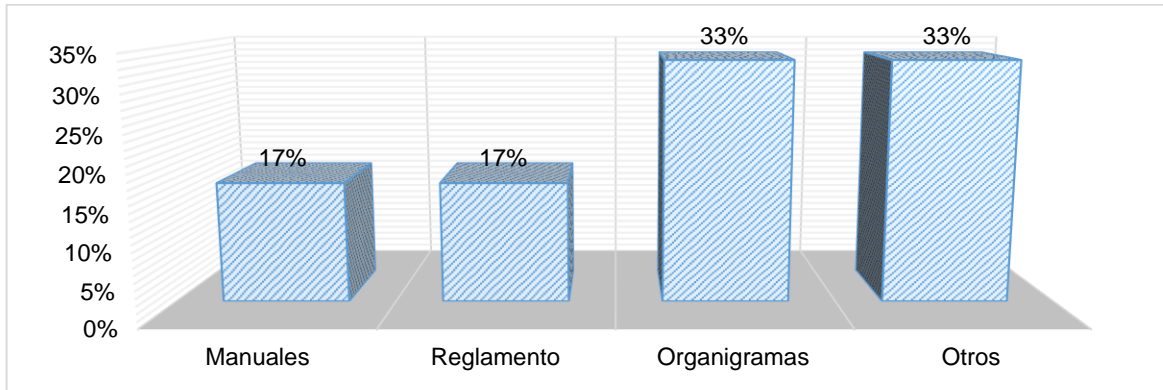


**Figura 4** La entidad posee cultura organizacional

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

Las empresas refieren en su totalidad que las altas direcciones han establecido principio de integridad, valores éticos como cultura organizacional, lo cual es beneficioso para las organizaciones ya que se establecen normas que rigen el comportamiento del personal de trabajo para garantizar y prestar un servicio de calidad a sus clientes.



**Figura 5** Evidencia de la cultura organizacional

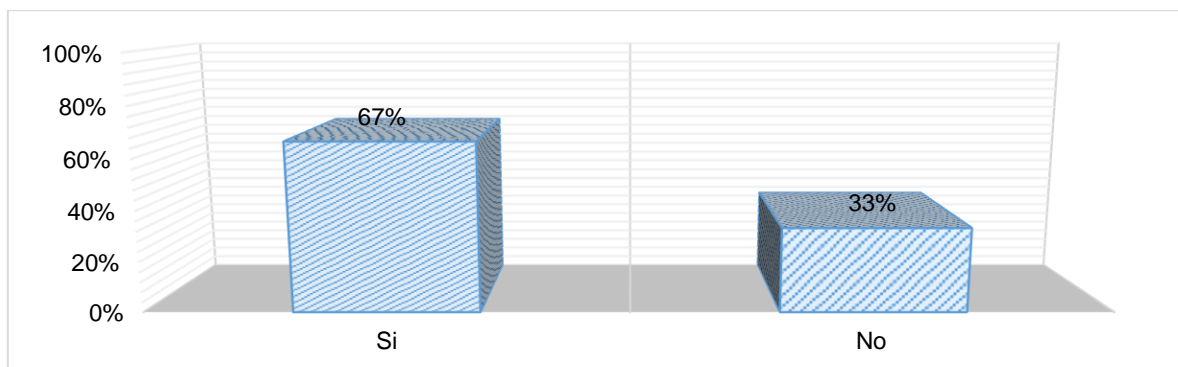
**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

La figura 5 muestra que la cultura organizacional en los hoteles está representada por el 33% en organigramas y otros haciendo referencia al Sistema “SICA”, y directrices; el 17% lo realizan a través de manuales y reglamentos, constituyéndose en instrumentos que delimitan en forma clara las funciones y responsabilidades de trabajo que deben cumplir los empleados a fin de evitar duplicidad de funciones.

Las sociedades reconocer la importancia de transmitir la cultura organizacional a todo el personal interno y externo de la entidad, socializando dichos instrumentos mediante charlas, reuniones, sesiones, actividades orientadas a los empleados, ya que es importante contar con un recurso humano eficiente que trabaje en equipo para cumplir con las metas institucionales.

- **Consejo de administración o comité de auditoría**

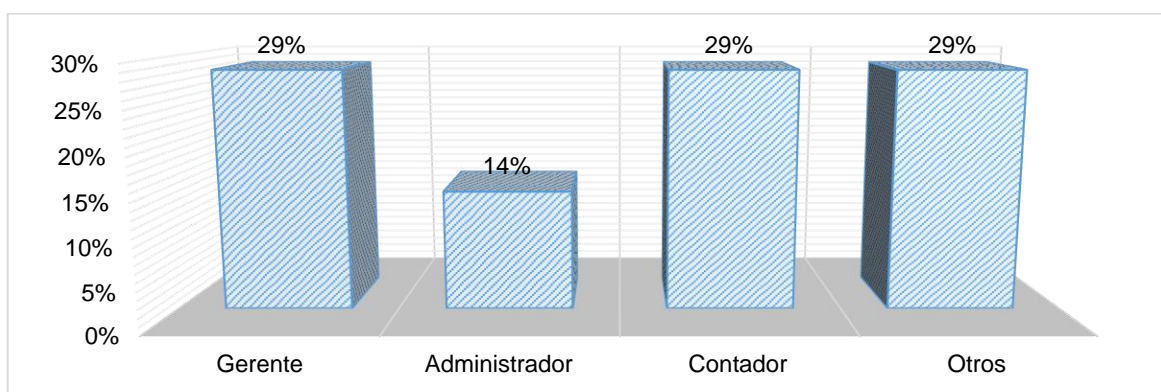


**Figura 6** Consejo administrativo o comité de auditoría

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

Existen un 67% de las sociedades hoteles que si cuentan con un consejo o un comité de auditoría el mismo que está representado el 29% por el gerente, contador, presidente, representante de firma externa de servicios de certificación y 14% por el administrador, las reuniones de este comité se realizan de forma mensual para tratar temas relacionados con la actividad económica de la organización y así tener un control eficiente orientado a la toma de decisiones; mientras que un 33% de los hoteles no disponen de un comité de auditoría, siendo perjudicial para el control de las actividades económicas que suscitan en la organización impidiendo tomar acciones correctivas a tiempo de ser necesario para la optimización del servicio.

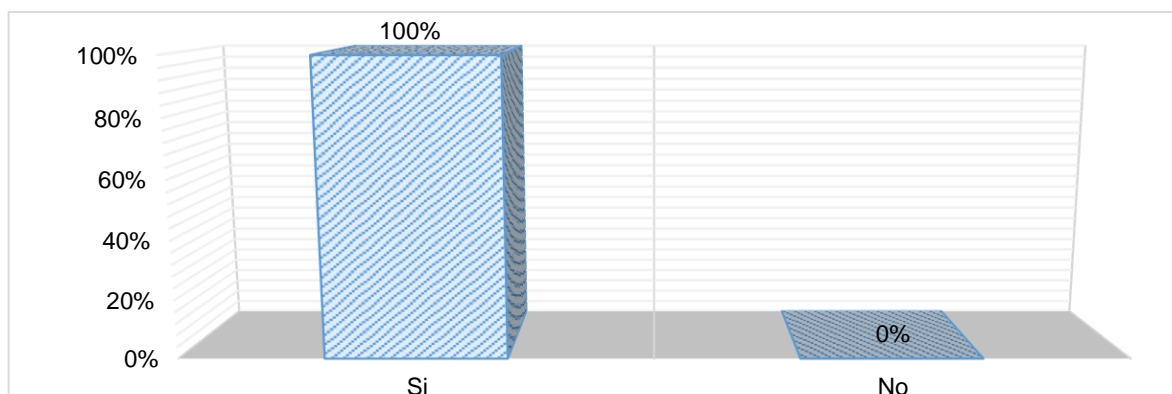


**Figura 7** Conformación estructural

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

- **Restricciones para el personal a los activos**



**Figura 8** Restricciones al personal de trabajo

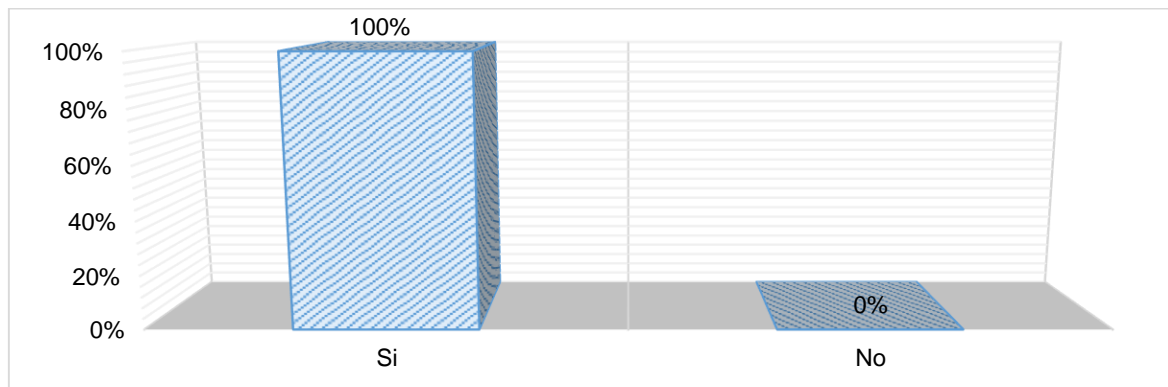
**Fuente:** Encuesta realizada a los hoteles registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora.

Las sociedades hoteleras manifiestan que poseen ciertas restricciones para el personal de trabajo de la empresa en cuanto al acceso y uso de los activos, esto garantiza el buen uso de la información y resguardar datos y custodia de los activos fijos, las restricciones están dadas desde la gerencia a través de una carta compromiso para el personal responsable en las

actividades específicas, las medidas de control implementadas por la gerencia permite realiza supervisión continuo a todo el personal del hotel.

- **Plan de mejoras en los servicios al cliente**



**Figura 9** Plan de mejoras

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

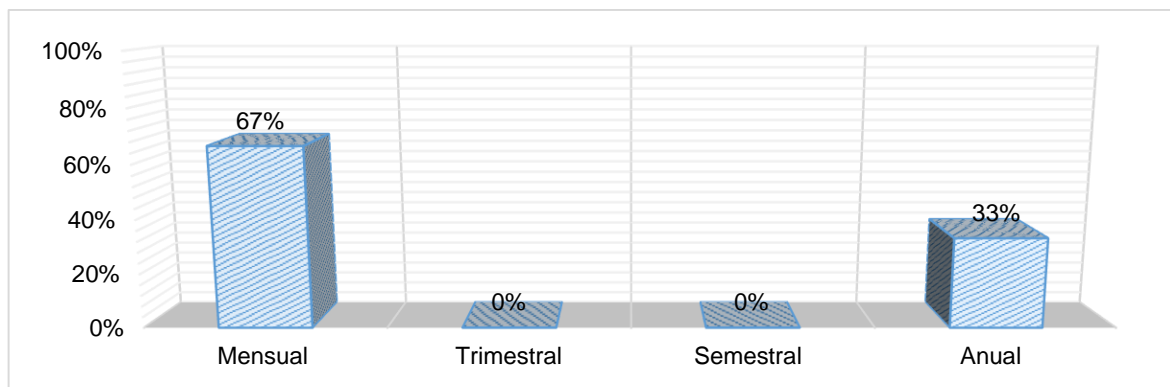
**Elaborado por:** La autora.

Los representantes de los hoteles encuestados manifiestan que si efectúan plan de mejoras en los servicios al cliente; es decir que buscan las necesidades actuales de los usuarios para implementarlos en la organización y optimizar la prestación de servicio.

El Hotel Howard Johnson Loja manifestó que el último plan vigente se denomina sistemas de calidad; mientras que el Grand Victoria Boutique Hotel indica que se están modificado por parte de la gerencia, y finalmente el Hotel Libertador argumenta que su plan actual se llama Nuevo Club Libertado que consta de piscina, gimnasio, áreas de juego para niños.

Siendo evidente que los establecimientos de alojamiento se preocupan por innovar su servicio para satisfacción de los clientes y con ello mejorar el prestigio empresarial, frente a la competencia.

El total de los hoteles estudiados realizan estudios de mercado para conocer las necesidades actuales de los clientes y aprovechar las oportunidades que ofrece para optimizar la prestación de servicio del hotel.



**Figura 10** Periodicidad

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

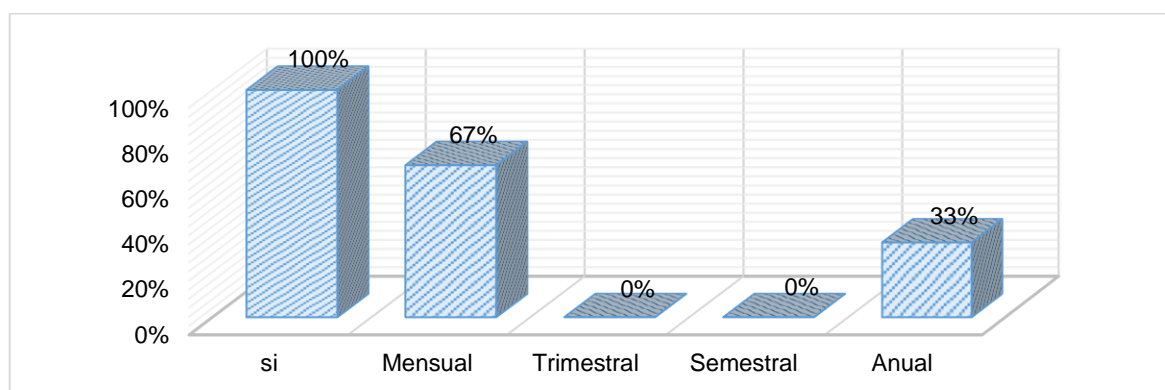
**Elaborado por:** La autora.

El estudio de mercado, el 67% de las sociedades lo realizan de manera mensual, y el 33% anual con el fin de conocer a tiempo los requerimientos, necesidades de los clientes.

El último estudio de mercado que realizó uno de los principales hoteles como es el Hotel Howard Johnson Loja fue en el año 2016; así mismo los ejecutivos manifiestan que todos los días las necesidades de los clientes son diferentes por ello utilizan la estrategia de encuestas y redes sociales para mejorar el servicio y superar a la competitividad actual.

Otra estrategia que utilizan para dar a conocer sus servicios es mediante las redes sociales, publicidad medios no convencionales.

- **Desempeño de los empleados**



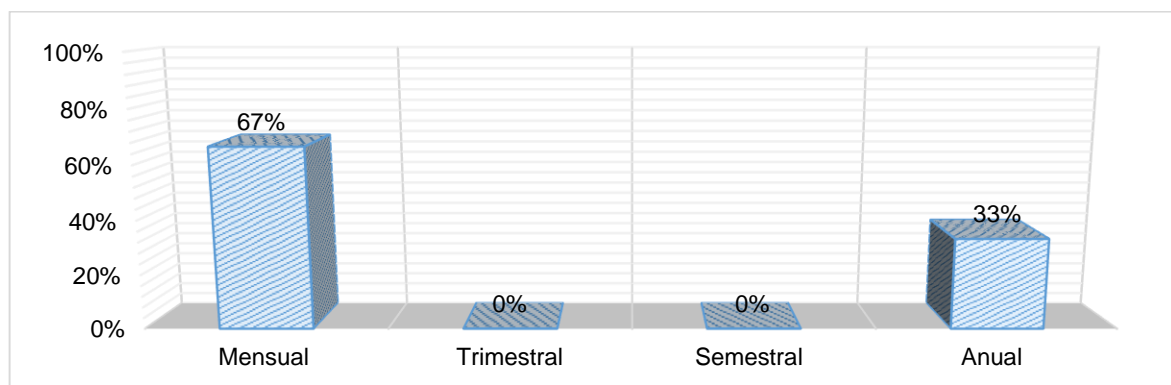
**Figura 11** Rendimiento de los empleados

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

El total de los ejecutivos de las sociedades hoteleras manifiestan que realizan evaluaciones para medir el desempeño de los empleados; los administradores consideran importante conocer cómo se desempeñan en cada una de las áreas de trabajo para determinar acciones

que permitan corregir irregularidad, así como establecer reconocimiento por la labor que aportan a la organización.



**Figura 12** Periodicidad

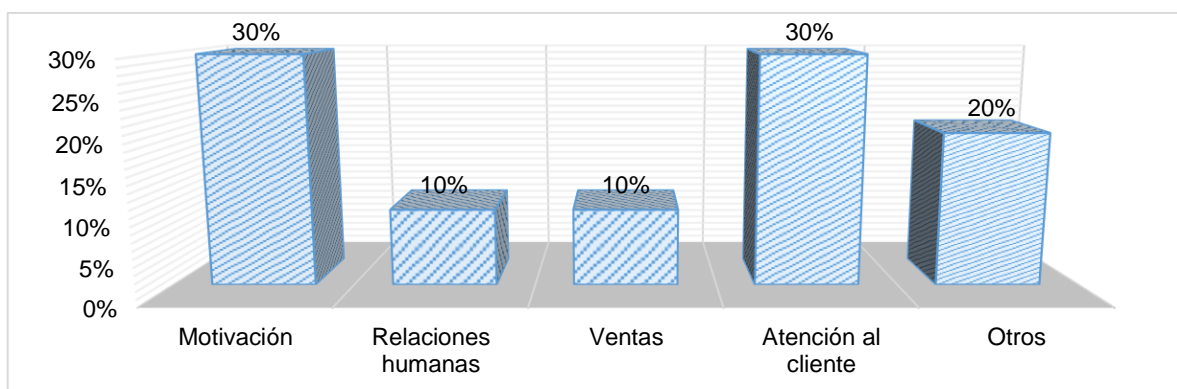
**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

El 67% de los hoteles estudiados efectúa una evaluación al desempeño de forma mensualmente, mientras que el 33% lo desarrollan de forma anual, es relevante tener un control periódico del desempeño de los trabajadores para determinar el aporte que tienen hacia el hotel.

Para medir el rendimiento de los trabajadores de los hoteles se lo realiza mediante estrategias tales como, informes comparativos tanto en ingresos como en comportamiento de los segmentos de mercado, y políticas de renovación y actualizaciones.

A estos resultados se suma la preocupante formación de los empleados por lo que los ejecutivos del hotel invierten en capacitación para sus trabajadores en diferentes áreas, considerando que de ello depende la calidad de servicio que ofertan a la ciudadanía local y visitantes.



**Figura 13** Tipos de capacitación

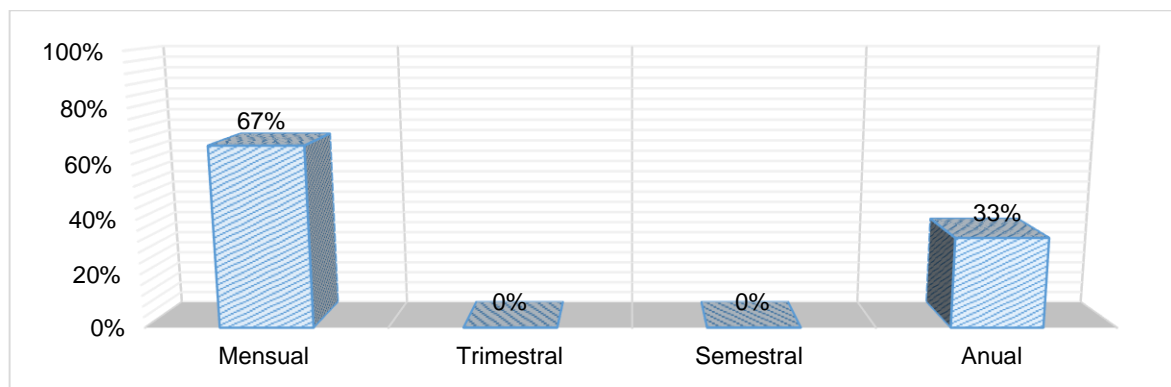
**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.



Entre los diversos tipos de capacitaciones que han realizado al personal de trabajo se encuentran principalmente la atención al cliente y motivación, otros como inglés, primeros auxilios, luego se encuentran las relaciones humanas y ventas.

Estos temas son relevantes dentro de la actividad económica que realizan los hoteles y con ello poder contar con un recurso humano capacitado, apto para realizar las actividades de manera eficiente.



**Figura 14** Periodicidad

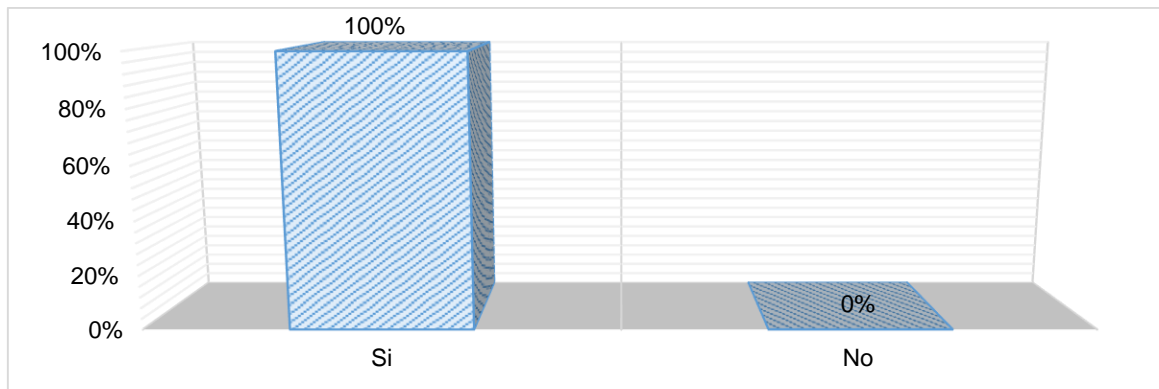
**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

En relación a la frecuencia con que capacitan a los trabajadores se pudo conocer que en su mayor parte lo realizan de manera mensual con un 67%, mientras que el 33% expresa que cada año realizan estas actividades; la mayoría de los hoteles invierte constantemente en la capacitación de los empleados del hotel para lograr alcanzar los objetivos establecidos.

En el Hotel Howard Johnson Loja en el año anterior se han impartido capacitaciones tales como: certificación de habilidades operativas a recepción, cursos de primeros auxilios, cursos de espíritu hospitalario, cultura organizacional; en el Grand Victoria Boutique Hotel han recibido cursos ofrecidos por el Ministerio de Turismo, y en Hotel Libertador hacen referencia a las capacitaciones brindados por la bolsa global de emprendimiento y trabajo de asociaciones hotelera.

- **Objetivos empresariales**



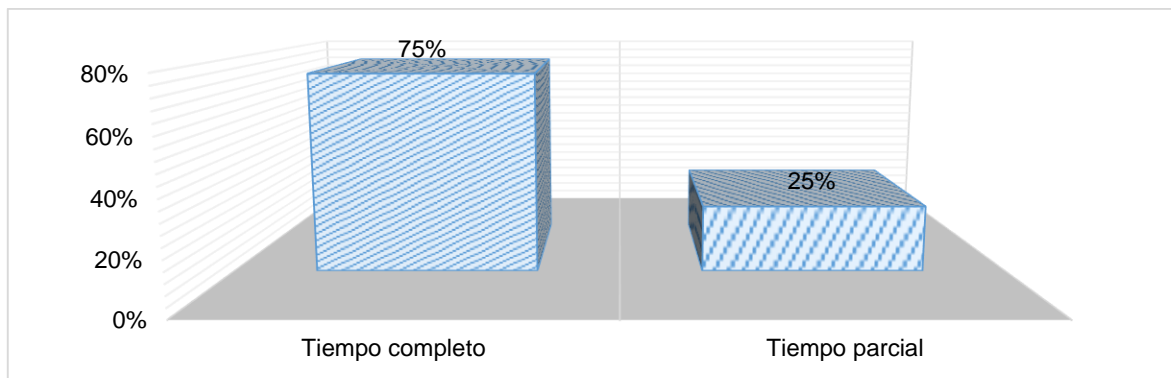
**Figura 15** Objetivos empresariales

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

Todos los hoteles manifiestan que si se establecen objetivos empresariales y metas, las mismas que depende de la temporada para su efectivización. Entre los objetivos establecidos por los hoteles encuestados son: cumplir con la satisfacción del cliente obteniendo una codificación de 9,30 mínimo, cumplir con el presupuesto de ventas establecido, mantener en su mayoría completo el espacio del hotel, objetivos que se encuentran establecidos en su reglamento y los cuales son actualizados anualmente.

- **Tipo de contrato laboral**



**Figura 16** Tipo de contrato laboral

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

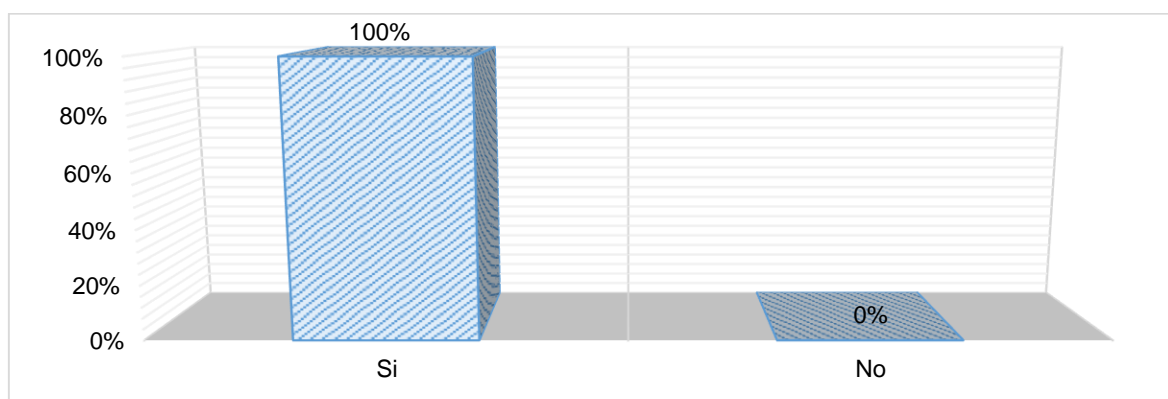
El recurso humano con el que cuentan los hoteles investigados posee un contrato de tiempo completo, así como algunos trabajadores también laboran en tiempo parcial de 4 diarios, 20 semanales con opción a horas extras; en virtud de los datos obtenidos se puede apreciar que existe una flexibilidad laboral para aquellas personas que no pueden trabajar periodo completo por motivos personales.



Los ejecutivos de las sociedades hoteleras cumplen con los beneficios sociales que disponen las leyes laborales, con la finalidad de evitar sanciones, multas o inconvenientes con instituciones que velan por el bienestar de los trabajadores.

## B. EVALUACIÓN DE RIESGO

- **Prevención de riesgos de auditoría**



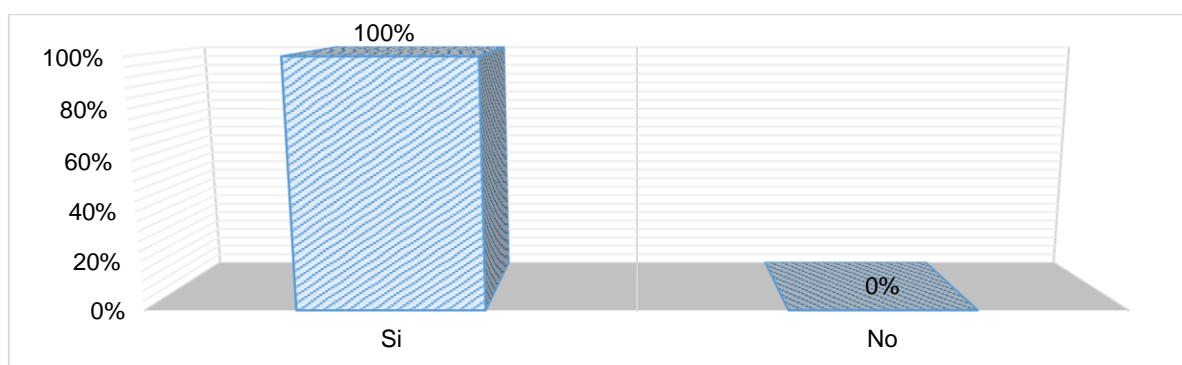
**Figura 17** Métodos para prevenir riesgos

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

Todos los hoteles encuestados expresan que sí disponen de la implementación de métodos para prevenir algún tipo de riesgo que pueda surgir en el proceso de sus actividades, para ello disponen de dotación de implementos de seguridad personal, reporte de áreas que presentan algún peligro para los empleados. Los ejecutivos consideran importante evaluar los riesgos y peligros a los que se exponen el personal.

- **Políticas y procedimientos para controlar riesgos y su mitigación**



**Figura 18** Políticas y procedimientos para mitigar riesgos

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

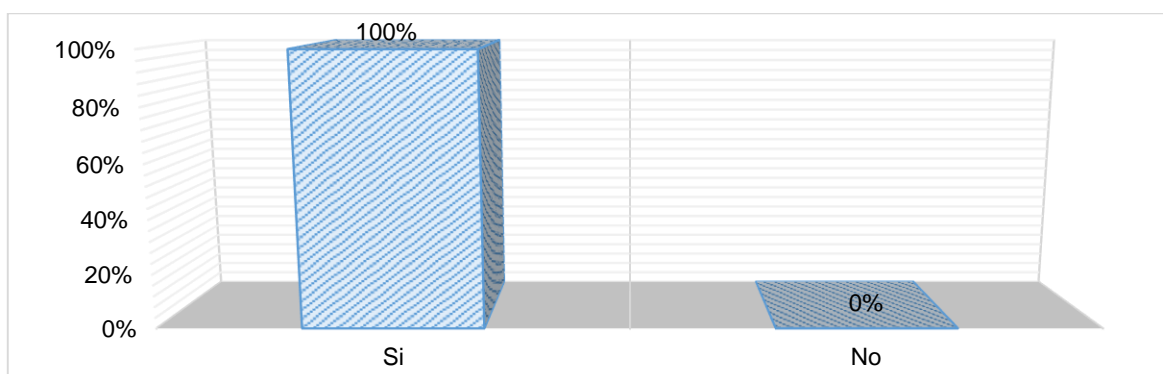
**Elaborado por:** La autora.

Los hoteles indican que si existen políticas y procedimientos los cuales son aplicados periódicamente para controlar riesgos y mitigar su impacto en la actividad económica de la entidad.

Las políticas y procedimientos que se manejan para controlar riesgos y su mitigación en el hotel es la implementación de manuales, seguridad ocupacional y un comité de control.

### C. CONTROL

- **Procedimientos para conciliar activos físicos**

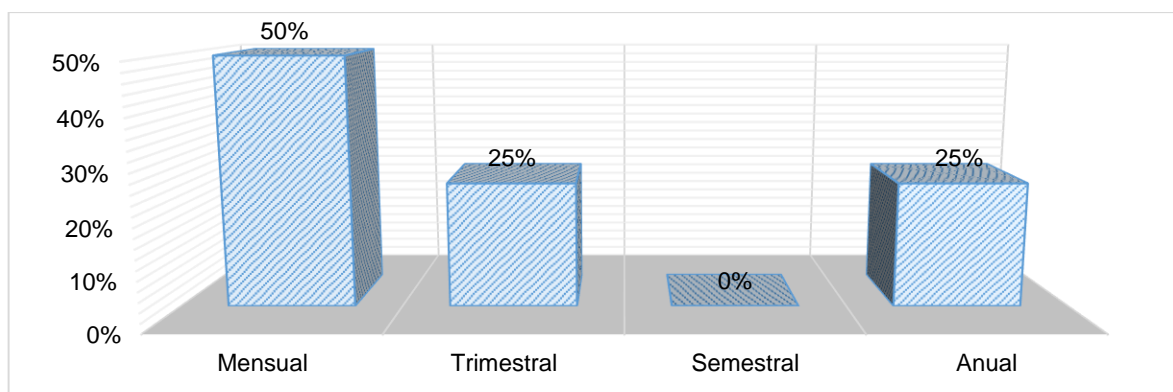


**Figura 19** Métodos para conciliar activos

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

Los hoteles emplean procedimientos para conciliar habitualmente los activos corrientes y fijos para ello disponen de políticas y procedimientos claros que cada responsable del cargo debe cumplir como: conciliaciones bancarias, confirmación de cuentas por cobrar con terceros, constataciones físicas entre otras.



**Figura 20** Periodicidad

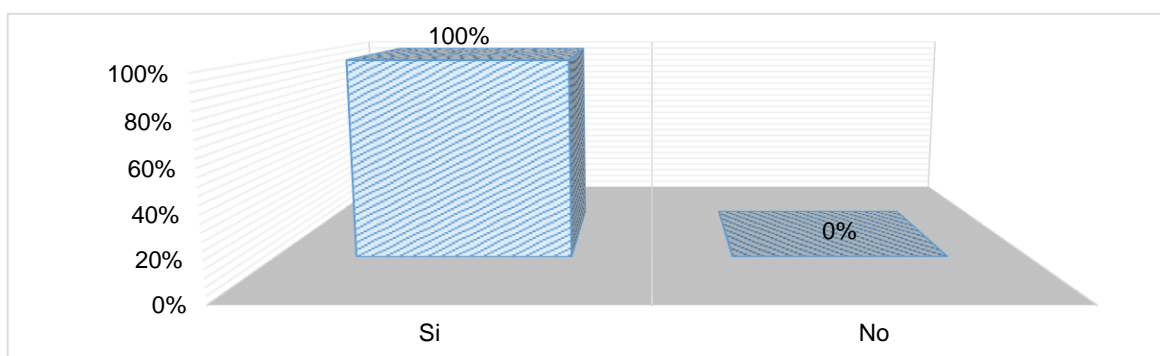
**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

Las conciliaciones de los activos físicos lo realizan mensualmente en un 50%, el 25% lo efectúan de manera trimestral y anual; a efectos de contar con datos correctos y a tiempo sobre los activos para la toma de decisiones.

#### D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- **Líneas de autoridad y responsabilidad**



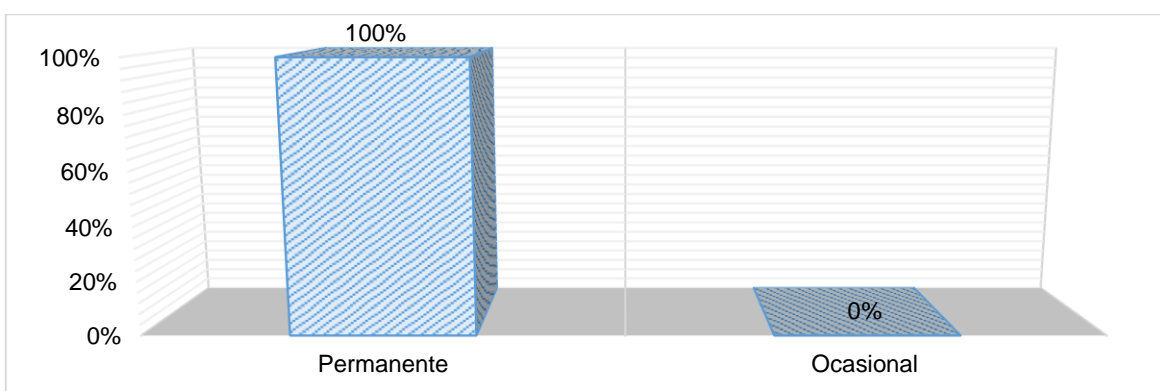
**Figura 21** Líneas de autoridad

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

Todos los hoteles dispones de canales de comunicación que fluye adecuadamente entre todo el personal, se tiene claras las líneas de autoridad y responsabilidad, cada quien conoce sus tareas y las instancias inmediatas para reportar alguna anomalía de un puesto.

Se pone en manifiesto que se comunica sobre la línea de autoridad mediante los organigramas, manuales, donde se especifica información sobre el nivel jerárquico que poseen dentro de la empresa.



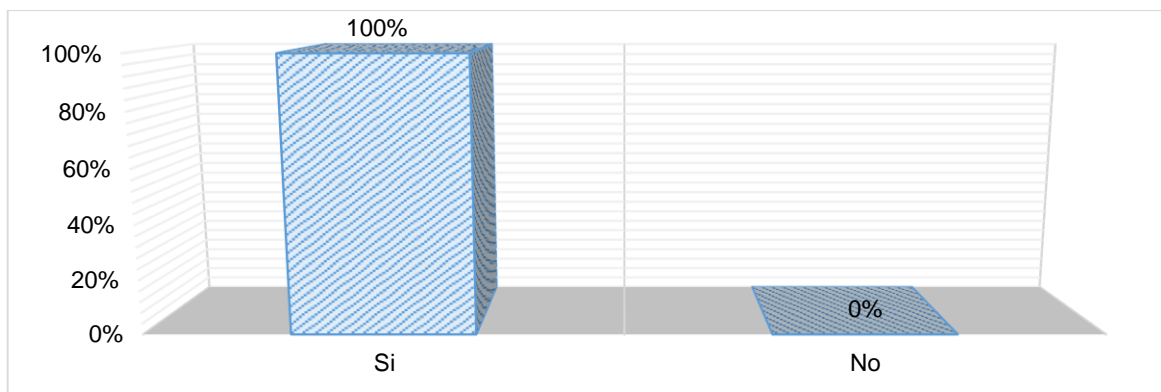
**Figura 22** Periodicidad de control

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

La periodicidad con que efectúan el control está definida con claridad las líneas de autoridad dentro del hotel, es de manera permanente; ya que es importante que tengan todo el personal de trabajo conocimiento sobre su responsabilidad, control que tiene cada nivel jerárquico.

- **Informes financieros para la toma de decisiones**



**Figura 23** Preparan informes financieros

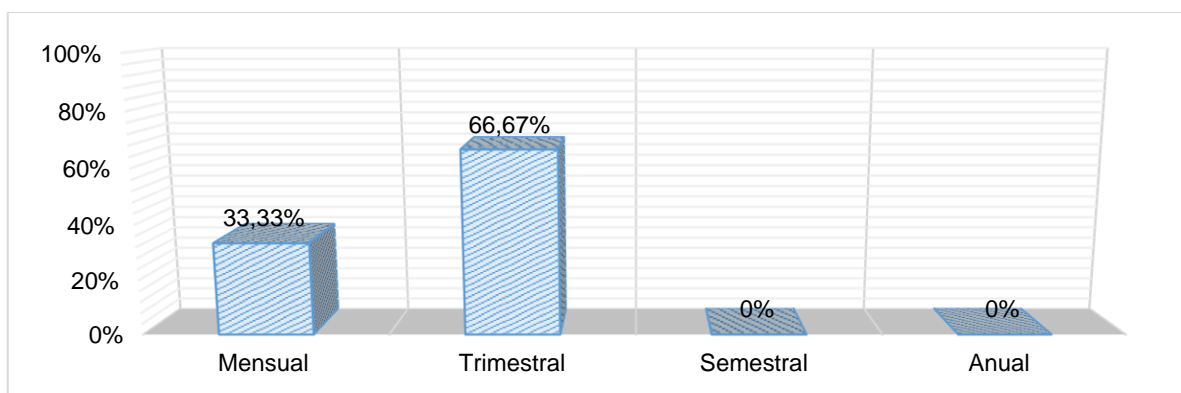
**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

El 100% de los hoteles preparan informes financieros de manera periódica para la correcta toma de decisión, ya que se constituye en un instrumento financiero importante que permite conocer datos reales de la situación económica en la que se encuentran la organización.

La persona encargada de efectuar los informes financieros son los contadores, así también hacen alusión a la gerencia, contraloría, mercadeo.

Los informes financieros son revisados por el gerente del hotel, así como los directivos y comité de la sociedad, es importante la difusión de información financiera para que los altos directivos puedan tomar las decisiones encaminadas al crecimiento de la organización.



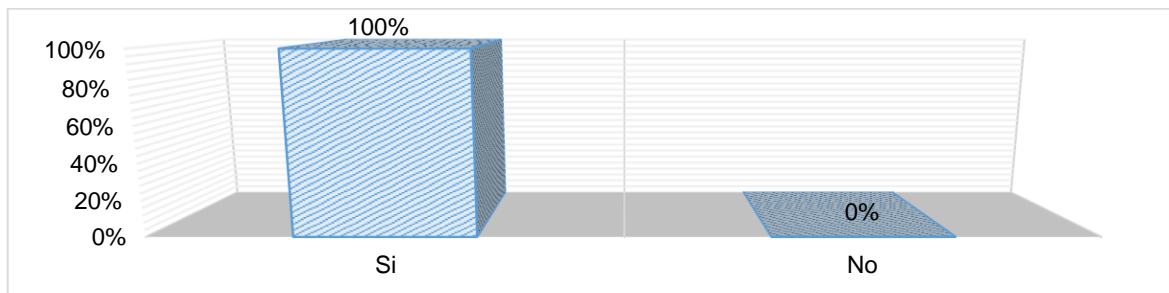
**Figura 24** Frecuencia

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

La preparación de los informes financieros de los hoteles se pudo conocer que el 66,67% lo efectúan trimestralmente, mientras que el 33,33% lo realizan de manera mensual; es importante conocer habitualmente el desempeño financiero para determinar las oportunidades y amenazas que presenta la organización.

- **Sistemas contables**



**Figura 25** Sistemas contables

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

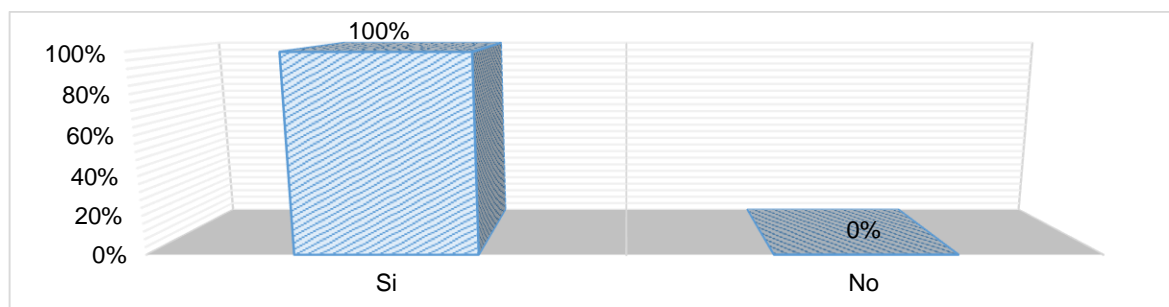
Con la indagación realizada a los hoteles, se pudo conocer que cuentan con sistemas contables que están adaptados las estrategias establecidas por la entidad, es importante contar con instrumentos, herramientas para el registro contable eficiente para alcanzar las metas establecida por la organización.

Los sistemas contables empleados por las organizaciones investigadas son: Tovacompu Sistemas, y Zeus Contabilidad.

Los sistemas contables se actualizan de manera mensual, semestral y anual, con la finalidad de mantener un óptimo estado al sistema operativo para evitar fallas e inconvenientes con el proceso contable.

## **E. MONITOREO**

- **Proceso de monitoreo**



**Figura 26** Proceso de monitoreo

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

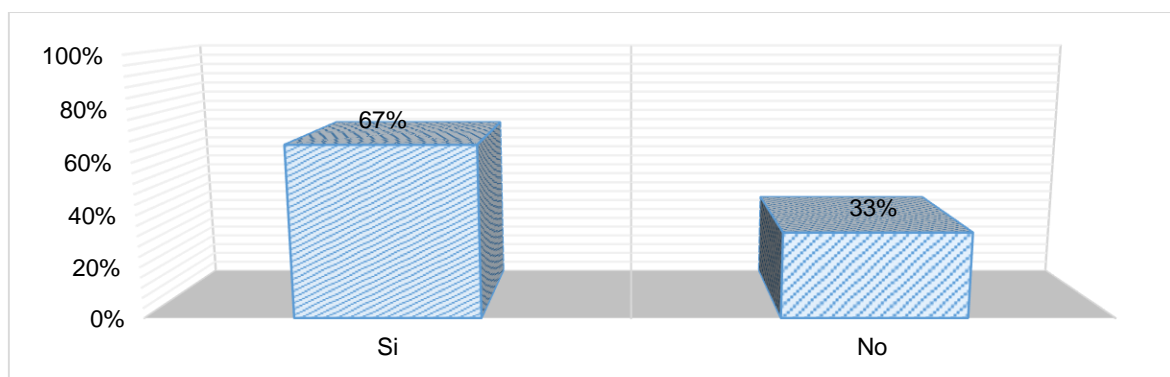
**Elaborado por:** La autora.

La gerencia de los hoteles está en constante control, para monitorear y garantizar que los procesos aplicados sean correctos.

Para el monitoreo de los procesos de control se realizan reuniones de comité con jefes de áreas, así también se revisan indicadores, además se realizan reuniones de conversatorio con el personal operativos de las áreas de trabajo del hotel, para conocer irregularidades presentadas.

Los procesos para monitorear que los controles sean los adecuados se efectúan mensualmente, con el fin de optimizar el control de cada uno de los procedimientos realizados por la organización para evitar fallas y gastos innecesarios por inadecuadas técnicas de monitoreo.

- **Auditorías internas y externas**



**Figura 27** Auditorías realizadas

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

El 67% de las entidades encuestadas manifiestan que, si han realizado auditorias, mientras que el 33% expreso que no; siendo perjudicial para la entidad ya que les impide a los directivos lograr una eficiente administración, y adquirir ventajas competitivas para lograr niveles de eficiencia en la prestación de servicio.

Las auditorías realizadas son de tipo financiero y se practican una al año previa a la declaración del impuesto a la renta a los organismos de control.

### **3.2. Rentabilidad financiera en el sector hotelero en la ciudad de Loja**

Para medir la rentabilidad financiera de los hoteles de la ciudad de Loja se utilizó los Estados Financieros bajados de la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; Servicio de Rentas Internas para comparar la declaración a través del formulario 101 de declaración del impuesto a la renta y presentación de estados financieros formulario único de sociedades y establecimientos permanentes del año 2015.

Análisis e interpretación de los indicadores:

### Hotel Howard Johnson Loja

- **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$\text{ROE} = \frac{-\$3.553,05}{\$2.127.612,48} \times 100$$

$$\text{ROE} = -0,0017 \times 100 = -0.17\%$$

Aplicando indicador de rendimiento del patrimonio se obtuvo como resultado negativo de -0.17%, lo cual se debe a resultados acumulados de pérdidas de periodos anteriores y del año 2015 que permiten mejorar la rentabilidad en relación a la inversión total del patrimonio, información que se corrobora en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y el Servicio de Rentas Internas.

- **Rentabilidad del Activo Total (ROA)**

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \times 100$$

$$\text{ROA} = \frac{-\$3.553,05}{\$5.363.439,02} \times 100$$

$$\text{ROA} = -0,00066 \times 100 = -0,06\%$$

Al aplicar el indicador de rentabilidad del activo total a los estados financieros del periodo 2015 se obtuvo como resultado negativo de -0.06%, demostrando que los hoteles han usado poco los activos con los que cuenta la entidad para generar utilidad para los accionistas.

- **Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)**

$$\text{Rentabilidad Neta Del Activo (Du Pont)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)} = \frac{-\$3.553,05}{\$ 1.812.890,38} \times \frac{\$ 1.812.890,38}{\$5.363.439,02}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)} = -0,20\% \times 0,34 \text{ veces} = -0,07\%$$

La presente razón de rentabilidad neta del activo (Du Pont) permitió conocer que el Hotel para el año 2015 no alcanzo una rentabilidad en relación a la capacidad del activo para producir utilidades, ya que se obtuvo como resultado negativo de -0,07%.

- **Margen Bruto**

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo De Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\$ 1.812.890,38 - \$ 399.478,56}{\$ 1.812.890,38}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\$ 1.413.411,82}{\$ 1.812.890,38} = 0,78 \times 100 = 78\%$$

La rentabilidad que se obtuvo luego de haber deducido las ventas realizadas el costo de venta es de 78%, es decir es el margen bruto de utilidad quien tendrá que cubrir los gastos que ocasiona la actividad empresas para poder determinar la utilidad neta del ejercicio.

- **Margen Operacional**

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Operacional} = \frac{-\$3.553,05}{\$ 1.812.890,38} = -0,00196 \times 100 = -0,20\%$$

La utilidad operacional es negativa -0,20, como se puede evidenciar es un resultado que influye desfavorablemente a la rentabilidad de la organización, lo cual resulta por ser más los gastos que los ingresos originados, por ello es importante que los directivos de la entidad efectúen un análisis de los egresos innecesarios que ocasionan perdidas al hotel.



- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{-\$3.553,05}{\$2.127.612,48} = -0.00017 \times 100 = -0,17\%$$

Al aplica el presente indicador de rentabilidad operacional del patrimonio se obtuvo un valor desfavorable de -0,17%; es decir que el capital invertido para el año 2015 no ha generado rentabilidad para los socios; debido a los altos costos en los gastos de la empresa.

### **Análisis de la relación entre el control interno y la rentabilidad financiera**

Como se ha podido evidenciar la rentabilidad del Hotel Howard Johnson Loja es negativo lo cual se deduce que carece de información y comunicación ya que al existir resultados negativos de años anteriores se debió aplicar acciones correctivas para el siguiente periodo, así como también falta de control en las actividades de la organización con el fin de poder mejorar la capacidad e incrementar sus ventas.

### **Grand Victoria Boutique Hotel**

- **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$\text{ROE} = \frac{-\$71.939,16}{\$3.985,86} \times 100$$

$$\text{ROE} = -18,05 \times 100 = -1.805\%$$

En referencia al indicador de rendimiento del patrimonio (ROE) se pudo conocer que el Grand Victoria Boutique Hotel obtuvo como resultado para el año 2015 una rentabilidad patrimonial negativo de -18,05; es decir que el decremento se debe al bajo nivel de ingresos generados y al alto nivel de gastos, por ello es importante recomendar a la entidad procurar disminuir gastos incensarios que sin duda afectan a los resultados económicos del hotel.

- **Rentabilidad del Activo Total (ROA)**

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \times 100$$

$$\text{ROA} = \frac{-\$71.939,16}{\$712.315,47} \times 100$$

$$\text{ROA} = -0,101 \times 100 = -10\%$$

Al aplicar el presente indicador de rentabilidad del Activo total (ROA) al estado financiero, se ha obtenido como resultado un valor desfavorable para la entidad del 10% lo cual se debe a que existido poco uso del activo para genera utilidad; por tal el Grand Victoria Boutique Hotel no ha aprovechado eficientemente estos activos para lograr alcanzar una ganancia deseada para el periodo económico.

- **Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)**

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)} = \frac{-\$71.939,16}{\$ 588.151,70} \times \frac{\$ 588.151,70}{\$712.315,47}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)} = -12,23\% \times 0,83 \text{ veces} = -10,10\%$$

Mediante el indicador de rentabilidad neta del activo (Du Pont) permitió conocer que la entidad para el año 2015 no alcanzo una rentabilidad en relación a la capacidad del activo para producir utilidades, ya que se obtuvo como cantidad negativa considerable de -10,10%.

- **Margen Bruto**

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo De Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\$ 588.151,70 - \$ 102.172,66}{\$ 588.151,70}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\$ 485.979,04}{\$ 588.151,70} = 0,826 \times 100 = 83\%$$

El presente indicador permite conocer el porcentaje de utilidad que la empresa genera en sus ventas luego de haber deducido los costos de venta; la utilidad bruta representa el 83%; es decir que el costo de mercadería es del 17%, lo se puede apreciar que posee una cantidad considerable para hacer frente a los gastos ocasionados por la entidad.

- **Margen Operacional**

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Operacional} = \frac{-\$71.939,16}{\$ 588.151,70} = -0,12 \times 100 = -12\%$$

La utilidad operacional de Grand Victoria Boutique Hotel es perjudicial de -12% la cual se obtienen luego de haber deducido los costos y gastos, por ello es importante que los directivos de la entidad efectúen un análisis sobre las políticas que se están aplicando tanto para los ingresos y gastos para así determinar soluciones que contribuyan a mejorar la rentabilidad económica del hotel.

- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{-\$71.939,16}{\$3.985,86} = -18,05 \times 100 = -1.805\%$$

Al aplica el presente indicador de rentabilidad operacional del patrimonio se obtuvo un valor desfavorable de -18,05, es decir que por cada dólar invertido en el capital por los socios en el Grand Victoria Boutique Hotel obtiene una pérdida de 18,05 dólares, de ahí la importancia que se establezcan nuevas políticas de rendimiento, acciones correctivas para mejorar el resultado económico de la entidad.

## **Análisis de la relación entre el control interno y la rentabilidad financiera**

En referencia a los resultados obtenidos del análisis de rentabilidad del Grand Victoria Boutique Hotel se puede apreciar que los valores negativos son altos, lo que desfavorece a la estructura patrimonial de la entidad; lo cual se deduce que hace falta un control en el componente de evaluación de riesgo ya que al acarrear perdidas de periodos años anterior debieron evaluar qué aspectos contribuyen a seguir obteniendo déficit del ejercicio económico, así como también en las actividades monitoreo por parte de la alta dirección del hotel.

### **Hotel Libertador**

- **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$\text{ROE} = \frac{-\$1.870,04}{\$231.905,43} \times 100$$

$$\text{ROE} = -0,0081 \times 100 = -0,81\%$$

En referencia al indicador de rendimiento del patrimonio (ROE) se pudo conocer que el Hotel Libertador obtuvo como resultado para el periodo 2015 de rentabilidad patrimonial negativo de -0,81%; es decir que el decremento se debe al bajo nivel de ingresos generados y al alto nivel de gastos, siendo representativo el gasto por beneficios a empleados; es importante recomendar a la entidad procurar disminuir gastos incensarios que sin duda afectan a los resultados económicos del hotel.

- **Rentabilidad del Activo Total (ROA)**

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \times 100$$

$$\text{ROA} = \frac{-\$1.870,04}{\$524.979,57} \times 100$$

$$\text{ROA} = -0,0036 \times 100 = -0,36\%$$

Al aplicar el presente indicador de rentabilidad del Activo total (ROA) al estado financiero del Hotel Libertador, se ha obtenido como resultado un valor desfavorable para la entidad -0.36% este resultado se debe a que existido poco uso del activo para genera utilidad; es evidente que el hotel no ha aprovechado eficientemente estos activos para lograr alcanzar una ganancia deseado por la empresa.

- **Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)**

$$\text{Rentabilidad Neta Del Activo (Du Pont)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)} = \frac{- \$ 1.821,08}{\$ 356.756,55} \times \frac{\$ 356.756,55}{\$ 524.979.57}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)} = -0,52\% \times 0,68 \text{ veces} = -0,36\%$$

Mediante el indicador de rentabilidad neta del activo (Du Pont) permitió conocer que la entidad para el periodo contable 2015 no obtuvo rentabilidad ya que se obtuvo como resultado negativo de -0,36%.

- **Margen Bruto**

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo De Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\$ 356.756,55 - \$ 72307,39}{\$ 356.756,55}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\$ 284.449,16}{\$ 356.756,55} = 0,80 \times 100 = 80\%$$

El presente indicador permite conocer el porcentaje de utilidad que la empresa genera en sus ventas luego de haber deducido los costos de venta; la utilidad bruta representa el 80%; es decir que el costo de mercadería es del 20%, lo se puede apreciar que posee una cantidad considerable para hacer frente a los gastos ocasionados por la entidad.

- **Margen Operacional**

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Operacional} = \frac{-\$1.870,04}{\$ 356.756,55} = -0,0052 \times 100 = -0,52\%$$

Al aplicar el presente indicador financiero se pudo conocer que el Hotel Libertador, obtienen como utilidad operacional luego de haber deducido los costos y gastos es de -0,52% resultado desfavorable para rentabilidad de la empresa, consecuencia que se deduce por los altos valores en los gastos originado por la actividad económica.

- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{-\$1.870,04}{\$231.905,43} = -0,0081 \times 100 = -0,81\%$$

El presente indicador permite conocer que por cada \$1,00 invertido por parte de los socios del Hotel Libertador, obtuvieron un rendimiento negativo de -0,0081 centavos de dólar; por lo que se puede apreciar que la entidad para el año 2015 no obtuvo rentabilidad económica, por ello es importante aplicar nuevas políticas de rendimiento.

### **Análisis de la relación entre el control interno y la rentabilidad financiera**

Con respecto a la rentabilidad del Hotel Libertador se puede evidenciar que también es desfavorable, lo cual se concluye que carecen de un adecuado ambiente de control por el hecho que no supervisan apropiadamente los procesos, el rendimiento de control interno, no identifica y evalúa los cambios que puedan afectar significativamente el rendimiento económico.

A continuación, se exponen los indicadores que permitieron medir la rentabilidad financiera de cada uno de los hoteles.

**Tabla 9** Rentabilidad Financiera de los hoteles

Hoteles	Rendimiento del Patrimonio (ROE)	Rentabilidad del Activo Total (ROA)	Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)	Margen Bruto	Margen Operacional	Rentabilidad Operacional del Patrimonio
Hotel Howard Johnson Loja	-0,17%	-0,06%	-0,07%	0,78	-0,20%	-0,17%
Grand Victoria Boutique Hotel	-1.805%	-10%	-10,10%	0,83	-12%	-1.805%
Hotel Libertador	-0,81%	-0,36%	-0,36%	0,80	-0,52%	-0,81%

**Fuente:** Hoteles registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora.

En referencia al rendimiento del patrimonio (ROE) se puede apreciar que todos los hoteles en cuestión han obtenido valores negativo desfavorables para la organización; sin embargo, cabe destacar que el Grand Victoria Boutique Hotel ha obtenido un valor elevado de -1.805%. En la Rentabilidad del Activo Total (ROA) hace énfasis a la capacidad que tiene los activos para generar utilidad para la entidad, pudiendo evidenciar que todos los hoteles investigados ostentan valores negativos siendo representativamente el Gran Victoria Boutique Hotel con una cantidad de -10%; además se puede apreciar que el hotel vuelve a reincidir como la entidad con un mayor valor negativo de rentabilidad neta del activo (Du Pont) de -10,10%.

Al hacer énfasis sobre el margen bruto de cada uno de los hoteles investigados de la ciudad de Loja que se encuentran registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, se pudieron determinar valores positivos; sin embargo en el margen operacional se vuelve a obtener resultado negativos, lo cual se debe a que tienen mayores cantidades de gastos lo cual ocasionan pérdidas en el resultado de ejercicio; todo ello conlleva a obtener una rentabilidad negativa operacional, por ello es importante que cada entidad procure un estricto control en los gastos y aumentar el nivel de ingresos.

## CONCLUSIONES

Como resultado de la ejecución del presente trabajo de titulación, se puede concluir:

1. Las sociedades hoteleras de la ciudad de Loja en su parte administrativa y financiera disponen de sistemas de control interno que aportan con información confiable, útil y pertinente para la toma de decisiones, los mismos permiten un adecuado desempeño en la prestación de sus servicios y coadyuvan alcanzar los objetivos y metas propuestas, sin embargo, la rentabilidad de sus ingresos depende de las temporadas altas que surgen en el año. Igualmente se disponen de una cultura organizacional de valores éticos y principios de integridad dentro de todo su personal para así enfrentar al mercado exigente y competitivo que requiere de una organización interna que permita seguir proyectándose a la competitividad y al crecimiento corporativo, con el fin de aportar al desarrollo local de la ciudad de Loja.
2. Las sociedades hotelero de la ciudad de Loja se encuentran registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros siendo estos el Hotel Howard Johnson Loja, Grand Victoria Boutique Hotel y el Hotel Libertador que prestan servicios de calidad y garantía para sus clientes. Con la materialización del presente estudio se logró determinar que las sociedades hoteleras en la ciudad de Loja son limitadas, a excepción de algunos grandes hoteles categorizados de lujo, 5 y 4 estrellas, que según el Servicio de Rentas Internas los ubican como sociedades y se fundamentan en la experiencia de los ejecutivos. Así mismo, se preparan informes financieros de manera periódica los mismos que son revisados por el área administrativa para la toma de decisión y finalmente los directivos de los hoteles realizan un proceso de monitoreo mediante reuniones con el personal operativo, jefes de áreas, revisan indicadores para conocer irregularidades, además se pudo constatar que en cierta entidad no se realizan auditorías a los estados financieros lo cual impide establecer planes o acciones de mejora para la rentabilidad económica.
3. Las sociedades hoteleras de la ciudad de Loja disponen de métodos para evaluar los riesgos que se presente, los mismos que se actualizan periódicamente con el fin de poder prevenir, mediante políticas y procedimientos establecidos que ayudarán a mitigar su impacto en la actividad económica.



4. Al efectuar el análisis de rentabilidad a los hoteles se pudo determinar que han obtenido pérdida en el ejercicio económico 2015, resultados que afectan negativamente a la rentabilidad financiera del sector hotelero.

## RECOMENDACIONES

Dada la importancia que exhibe el control interno para las actividades ejecutadas por este sector societario se dejan las siguientes recomendaciones:

1. Continuar apoyándose en los estándares de evaluación de cada uno de los elementos que ofrece el sistema de control interno COSO como herramienta de carácter estratégico; cuya orientación se ubica en la prevención y la detección de las situaciones identificadas como potencialmente riesgosas, a través de la valoración de los procedimientos llevados a cabo por la propia entidad; igualmente trabajar de forma coordinada entre sus diversos colaboradores para generar alternativas que mejoren la generación de las ventajas competitivas y que la información proporcionada por los distintos sistemas de información aporte realmente en la toma de decisiones.
2. Mediante la utilización de los distintos sistemas de gestión garanticen las condiciones necesarias para la generación de información pertinente, confiable, útil y relevante para establecer un proceso de toma de decisiones, y se direccionen acciones para mejorar en el futuro sus operaciones, de acuerdo con las situaciones que se presenten, de la misma forma establecer estrategias que permitan analizar las condiciones de seguridad, deficiencias detectadas en cada área de trabajo para determinar ciertos inconvenientes que puedan afectar la economía y continuidad de la organización.
3. Se sugiere a la alta dirección efectuar constantemente la actualización de manuales, organigramas, informes financieros y sistemas informáticos con el fin de prevenir acciones que estén encaminadas a fraudes o irregularidades que afecten la integridad del hotel, de igual manera a los directivos de los hoteles establecer nuevas estrategias que permitan monitorear eficientemente la actividad económica, así como el efectuar auditorías internas para determinar el adecuado desempeño que contribuya a obtener resultados beneficios para el crecimiento de entidad.
4. Se sugiere a la alta gerencia efectuar una proyección de ingreso y gastos; con ello poder determinar aquellos egresos de efectivo innecesarios que influyen negativamente a la económica de la entidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aldao, M. G., & et al. (2015). *Administración financiera Gubernamental: Un enfoque comprativo entre la Nación y la Provincia de Córdoba* (Primera ed.). (L. Trocello, Ed.) Argentina: COPIAR.
- Amat, O., & Campa, F. (2013). *Manual del Controller*. España: Profit.
- Atehortúa Hurtado, F., Bustamante Vélez, R., & Valencia de los Ríos, J. (2008). *Sistema de gestión integral. - Una sola gestión, un solo equipo*. Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Aumatell, C. (2012). Auditoría de la información: Identificar y explotar la información en las organizaciones. *Revista Española de Documentación Científica*.
- Baena, D. (2014). *Análisis Financiero*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ballesteros, L. (12 de 29 de 2013). *Control Interno*. Obtenido de <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Barquero, M. (2013). *Manuel práctico de Control Interno. - Teoría y aplicación práctica*. Barcelona, España: Profit Editorial I.,S.L. Obtenido de [www.profiteditorial.com](http://www.profiteditorial.com)
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoria integral normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cano, D. (2011). *Contra el Fraude: prevención e investigación en América Latina* (Primera ed.). Buenos Aires: Granica: Ediciones Granica S.A.
- Cevallos, R., & Freire, L. (1991). *La incidencia del sector hotelero en el desarrollo de la economía del cantón Loja y los niveles de rentabilidad de este sector*. Loja, Loja, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja. Obtenido de Recuperado: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/17313>
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoria de gestión*. Ecuador. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>
- Coopers & Lybrand. (2007). *Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Corona Romero, E., Bejarano Vásquez, V., & González García, J. (2015). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. España: Univerdidad Nacional de Educación a distancia - UNED.

- Editorial Vértice. (2008). *Gestión de Hoteles*. España: Vértice.
- Ekos. (2016). *Sector: Hoteles y Servicios Hoteleros*. Revista Ekos: Recuperado de: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idart=8101>.
- Eslava, J. (2010). *Las calves del análisis económico-financiero de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Eslava, J. (2013). *Finanzas para el marketing y las ventas - Cómo planificar y controlar la gestión comercial* (Primera ed.). Madrid: ESIC.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes. - Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Bogotá - Colombia: ECOE Ediciones.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones - Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno* (Primera ed.). Lima. Perú: Publicidad & Matiz.
- Galaz, Yamazaki, Ruiz, & Urquiza. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. México: Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Gómez, D., Bernarndo, B., & Conde, C. (2013). *Sistema de control Interno para el perfeccionamiento de la gestión empresarial* (Vols. Vol1, N2. p.15-65). Cuba: Revista Internacional de Gestion del conociendo y la tecnologia.
- Grand Victoria Boutique Hotel. (26 de Julio de 2007). *Hote Grand Vicitoria*. Obtenido de <http://www.grandvictoriabh.com/>
- Gutiérrez, M. (2011). *Normas de auditoría generalmente aceptadas*. España.
- Hotel Howard Johnson . (2008). *Hotel Howard Johnson Loja*. Obtenido de <http://www.howardjohnsonloja.com/>
- Hotel Libertador. (1990). *Hotel Libertador*. Obtenido de <http://www.hotellibertador.com.ec/index.php/es/>
- Iborra, M., Dasí, Á., Dolz, C., & Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas* (Segunda ed.). Madrid-España: Paraninfo.

- INEC. (2016). *Instituto nacional de estadística y censos*. Obtenido de [http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/QvAJAXZfc/.opendoc.htm?document=empresas\\_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true](http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/QvAJAXZfc/.opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- La Barra. (2013). *El sector hotelero en Ecuador oportunidades de crecimiento*. Recuperado de: [http://www.labarra.ec/noticias/id\\_n9/El\\_sector\\_hotelero\\_en\\_Ecuador\\_oportunidades\\_de\\_crecimiento](http://www.labarra.ec/noticias/id_n9/El_sector_hotelero_en_Ecuador_oportunidades_de_crecimiento).
- Lara, A. (2012). *Toma el Control de tu Negocio* (Primera ed.). Madrid: LID Editorial Empresarial.
- Maldonado, F., & Proaño, G. (2015). *Con el turismo todos ganamos*. Editorial Ekos. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/1332.pdf>
- Manco Posada, J. (2014). *Elementos básicos del control, auditoría y la revisoría fiscal*. España: IICO.
- Mantilla, S. (2013). *Auditorial del control interno* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martinez, R., & Andreu, E. (2011). *Como gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC.
- Mendoza, J., & Quintanilla, J. (2015). Papel de la auditoria de estados financieros en las Pymes. 2(5), 277 - 284. Obtenido de <http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/123>
- Mesalles Canals, L. (2010). *Hotel Control: gestion económica práctica de las operaciones en un establecimiento de alojamiento turístico*. España: Laertes.
- Ministerio de Turismo. (2017). *Ley de Turismo, Reglamento, Legislación Conexa*. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones - CEP.
- Molina, S. (2015). *El ciclo del crédito*. Madrid : Editorial empresarial .
- Montoro, M., Martín de C, G., & Díez, I. (2014). *Economía de la empresa*. Madrid-España: Paraninfo S.A.
- Muñoz, L. (2013). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión*. Barcelona: Profit.
- Oriol, A., & Campa, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Barcelona: Profit .

- Ortiz Ayala, H. (2009). *Análisis Financiero*. Colombia.
- Pelazas, M. (2015). *Auditoría de las áreas de la empresa*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Peña Gutiérrez, A. (2014). *Auditoría Un Enfoque práctico*. España: Paraninfo.
- Perez Carballo, J. (2013). *El diagnóstico económico-financiero de la empresa* (Primera ed.). Madrid: ESIC.
- Perez Carballo, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa* (Primera ed.). Madrid: ESIC.
- Peso Navarro, E., Ramos Gonzalez, M. A., & Peso Ruiz, M. (2010). *El documento de seguridad: Análisis técnico y jurídico. (Modelo)*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Quisiguiña Ramirez, C. (2016). *Evolución y perspectivas del sector Hotelero Ecuatoriano*.  
Obtenido de <http://www.bcmecuador.com/single-post/2016/05/25/Evoluci%C3%B3n-y-Perspectivas-del-sector-Hotelero-Ecuatoriano-1>
- Rivas Márquez, G. (2011). *Modelos de control interno. Fundamentos teóricos*. Observatorio Laboral Revista Venezolana: Vol 4 N°8 115-136.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de admistración* . México: Pearson Educación.
- Sanchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México: Perarson, Prentice Hall.
- Superintendencia de Compañías, V. y. (2016). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de <http://www.supercias.gob.ec/>
- Trujillo, L., Changoluisa, S., & Solano, B. (2015). *Metodología directorio de empresas y establecimientos 2015*. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).  
Obtenido de <http://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/514/download/7464>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. REVISIÓN DE LITERATURA

Tabla 10 Matriz de Referencia

AUTOR	AÑO	NOMBRE	TITULO	RESUMEN	MÉTODOS	NÚMERO DE PÁGINAS
Lozano, Coronel Eliana Nataly; Molina, Noblecilla Yesenia Katherine	2015	Tesis	Análisis de la implementación de los sistemas de costos en el sector hotelero de la ciudad de Cuenca: Caso Practico Hotel Cuenca.	La investigación permitió diseñar un sistema de costos aplicados para el sector hotelero, con la finalidad de obtener costos reales de cada área del hotel como son alojamiento, restaurante, hechos que permitirá mejorar el desempeño en cada área.	Para el trabajo investigativo se utilizó la encuesta dirigido a los gerentes y administradores de los hoteles de la misma categoría del Hotel Cuenca.	168 páginas
Rojas, Oraidy	2015	Tesis	Cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de la Ley Orgánica de Turismo por parte de los prestadores de servicio hoteleros ubicados en el	Con la indagación surge de la finalidad de investigar el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de la Ley orgánica de turismo por parte de los prestadores de servicios hoteleros y con los resultados obtenidos se determinar que es necesario una planificación	La investigación es tipo descriptico y con apoyo documental, además se hará uso de la observación, análisis, síntesis.	115 página



			municipio Girardot del estado de Aragua.	tributaria a través de la asignación de responsabilidades específicas para optimizar el uso del recurso financiero.		
Montilla, Galvis Omar de Jesús; Montes, Salazar Carlos Alberto; Mejía, Soto Eutimio	2007	Artículo	Análisis de la fundamentación del modelo estándar de control interno, MECI 100:2005.	Modelo Estándar de Control Interno para Entidades del Estado, MECI 1000:2005, requiere cuatro etapas para su implementación; consta de tres subsistemas, nueve componentes y 29 elementos, la interrelación de éstos conforma el sistema.		47-75 páginas
Cando, Gómez de la Torre Robert Patricio	2014	Tesis	Creación de un sistema de prácticas y pasantías en la carrera de empresas turísticas y hoteleras de la Universidad UNIDADES IBARRA.	Con el desarrollo de la presente investigación permitirá contribuir a la organización cronológica y estratégica de las prácticas y pasantías que se efectúan en la carrera de administración de empresas.	Se utilizó métodos cualitativos, cuantitativos que permitieron recoger datos e información directa de los estudiantes.	128 páginas
Quisiguiña, Ramírez Carlos	2016	Página web	Evaluación y perspectivas del	La industria de turismo en el mundo continuo avanzando rápidamente, por lo cual debe		

			sector hotelero Ecuatoriano.	acoplarse a las necesidades de los clientes. Además, se requiere un nivel de capacitación óptimo para asesorar de manera eficiente al cliente interno, externo brindando en servicio personalizado y generando fidelidad para la presentación del producto ecuatoriano.		
Crucerira, Jackeline	2012	Artículo científico	La gestión para el mejoramiento de los procesos en las empresas de servicios hoteleros.	Con los resultados obtenidos se determina que en la gestión administrativa existen ciertas falencias en cuanto al manejo de recursos humano, uso de las TIC`s, publicidad y el servicio hotelero. Por ello se establece que el mejoramiento continuo en los procesos se podrá mejorar el servicio hotelero mediante un diseño de gestión administrativo.	Se hicieron uso de métodos investigativos como cuali-cuantitativa, métodos inductivos, deductivo e investigación exploratoria, explicativa y bibliográfica utilizando técnicas de información: encuestas, entrevistas, observación y fichas bibliográficas.	14 páginas
Amat, Salas Oriol	2004	Tesis	La contabilidad de gestión en la industria hotelera: estudios	Con el presente trabajo se han analizado los diversos sistemas de la estructura de la		569 páginas

			sobre su implantación en las cadenas hoteleras en España.	contabilidad de gestión en la industria hotelera y las diversas técnicas presupuestarias, así como comprobar su grado de su implantación en las cadenas hoteleras en España y en concreto del sistema uniforme de cuentas para la industria de alojamiento.		
Santomá, Ricard; Costa, Gerard	2007	Artículo científico	Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura.	La síntesis de la literatura aporta que existen tres grupos de investigaciones respecto a la calidad de servicio en hotelería, los que analiza el concepto desde un punto de vista teórico, los que se centran en la gestión de la calidad total y que buscan la medición de la calidad del servicio.	Para el trabajo Investigativo se requirió de una revisión de la literatura de investigación del periodo 1990-2007 que han producido una variedad de perspectivas y modelos respecto a la calidad del servicio en la hotelería.	21 páginas
Vega, de la Cruz Leudis; Nieves, Julbe Any Flor	2016	Revista Científica trimestral	Procedimientos para la gestión de la supervisión y	El presente trabajo permitió realizar un análisis de los procedimientos sobre control interno, supervisión, monitoreo;	Se efectuó un enfoque basado en supervisión monitoreo, se recopiló una serie de bibliografías	19 páginas

			monitoreo del control interno.	el mismo que consta de cuatro etapas en las que se especifican las pautas a seguir para su posterior implementación y reflejan claramente el ciclo de gestión.	de diversos autores que han trabajado sobre el tema.	
Cárcamo Ramírez Jarvin Vicente, Figuerola, Villaña Saúl Alberto; Montenegro, Landaverde Omar Osmin	2014	Tesis	Análisis de indicadores financieros y de gestión en los pequeños y medianos hoteles del área metropolitana de San Salvador.	Con la indagación realizada se pudo determinar que una minoría de los hoteles aplica indicadores, no obstante, se obtienen información limitada de los mismos; es decir que obtienen información de manera rutinaria sin hacer mayor análisis que permitan la gestión de la empresa de forma integral.	Se hicieron uso de los métodos analíticos, deductivo y descriptivo. Se utilizaron instrumentos de observación, entrevista, y cuestionario para la recolección de información.	114 páginas
Fuentes, Medina Lilibeth; Hernández Estárico Estefanía; Morini, Marrero Sandra	2011	Revista Cuaderno de Turismo	Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero Español.	Los resultados parecen confirmar que, en general, el esfuerzo que realizan los establecimientos hoteleros españoles por alcanzar el estándar de calidad turística (Q de calidad turística) es percibido	Se han recopilado del portal Booking las puntuaciones globales y parciales por ítem (limpieza, confort, localización, servicio, personal y relación	24 páginas

				por los clientes, a través de la mejor puntuación que éstos otorgan una vez disfrutada la experiencia del servicio.	calidad-precio) de hoteles que disponen de la certificación Q y de hoteles que no disponen de esta certificación.	
Aosta, Prieto Leidy; Salamanca Niño Herly Yohanna	2016	Trabajo de grado	Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.	Con el trabajo investigativo se logró diseñar una guía para el sector hotelero buscando orientar a cualquier hotel sin importar su tamaño y sugiriéndoles que inicien la implementación de un sistema de gestión integrado de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007.	Se realizó un diagnóstico, proponer política integrada por su despliegue medible en objetivos, metas, planes, programas, mapas de procesos, caracterización, estructura organizacional, procedimientos y registros con el propósito de generar estrategias que mejoren los procesos hoteleros.	137 páginas
Gomes, de Souza Anderson;	2014	Articulo	Gestión Hotelera, El caso brasileño de la red Pontes Hotéis &	La propuesta de este trabajo fue analizar una organización hotelera para demostrar la	Para el presente estudio se requirió el uso de métodos cualitativos en	18 páginas

Barbosa, María de Lourdes			Resorts bajo el modelo de organización multidimensional reflexivo.	hibridación característica de la forma de administración adoptada por sus dirigentes en base al Modelo Multidimensional Reflexivo, De los datos recolectados mediante una entrevista al gestor del grupo investigado se observó que la organización revela cierta predominancia de elementos de carácter equitativo-adaptador, encuadrando su forma de gestión conforme el tipo estructural observado.	el campo de la administración.	
---------------------------	--	--	--	--	--------------------------------	--

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** La autora.

**ANEXO 2. HOTELES DE LA CIUDAD DE LOJA**

**Tabla 11** Empresas Hoteleras clasificadas según su naturaleza y contribuyente

SUBACT. TURISTICA	CATEGORIA	NOMBRE	RUC	SRI		PERSONAS NATURALES			SOC.	SUPERINTENDECIA DE COMPAÑIAS
				CUMPLE	NO CUMPLE	OBLIGADAS	NO OBLIGADAS			
							ACTIVA	INACTIVA		
HOSTAL	1 Estrella	Carrión	1101164067001	X		X				
	1 Estrella	Expohostal	1714172473001	X			X			
	1 Estrella	Hostal Berlín	1101915310001	X			X			
	1 Estrella	Hostal El Inca	0101420024001	X			X			
	2 Estrellas	Hostal Los Arupos	1103177133001	X			X			
	Primera	Aguilera Internacional	1100583309001	X			X			
	Primera	Andes Del Prado	1100568466001	X			X			
	Segunda	Akemi Sushi	1102991609001		X			X		
	Segunda	Del Valle	1102504600001		X		X			
	Segunda	Mirador	1101494704001		X		X			
	Segunda	Prado Internacional	1104583941001	X			X			
	Segunda	Real Colón	1104672389001	X			X			
	Segunda	San Sebastián	1101626420001		X	X				
		Tercera	Chandelier	1100367356001	X			X		

HOSTAL RESIDENCIA	Tercera	Dubái	1104361231001	X			X			
	Tercera	Los Lirios	1102140942001	X			X			
	Tercera	Los Molinos	1103556013001	X			X			
	Tercera	Mercadillo	0701631103001	X			X			
	Tercera	Primavera	1103452767001	X			X			
	Tercera	Real	1102835442001	X			X			
	Tercera	San Andrés	1100648946001		X			X		
	Tercera	The Mill's	1103131155001	X			X			
	Tercera	Unihotel	1101080388001		X		X			
	Tercera	Virgen Del Cisne	1105333304001	X			X			
HOSTERIA	Segunda	Quinta Montaña	1102813910001	X			X			
HOTEL	2 Estrellas	Hotel Paris	1103871586001	X		X				
	3 Estrellas	Cristal Palace Hotel	1191748804001	X				X		
	3 Estrellas	Hotel La Castellana	1100634540001		X	X				
	3 Estrellas	Romar Royal Hotel	1102109277001	X		X				
	4 Estrellas	Grand Hotel Loja	1100095007001	X		X				
	4 Estrellas	Hotel Libertador	1190068257001	X				X		X
	5 Estrellas	Grand Victoria Boutique Hotel	1191717119001	X				X		X
	Lujo	Howard Johnson Loja	1191711307001	X				X		X



	Primera	Bombuscaro	1102089545001		X	X			
	Primera	Casben	1102083738001	X		X			
	Primera	Jardines Del Río	1103724660001		X		X		
	Primera	Quo Vadis	1100581428001	X		X			
	Primera	Ramses	1103869796001	X			X		
	Primera	Zamorano Real	1900291384001	X		X			
	Segunda	Floy's Internacional	1102412457001		X	X			
	Segunda	Podocarpus	1101254496001	X		X			
	Segunda	Santonni	1191759571001	X				X	
	Tercera	Vilcabamba	1103631568001		X		X		
<b>HOTEL RESIDENCIA</b>	Tercera	Marbella	1104572555001	X			X		
	Tercera	Metropolitano	1103416861001	X			X		
	Tercera	Pucara	1104166556001	X			X		
	Tercera	San Luis	1104702178001	X			X		
	Tercera	Villonaco	1103978233001	X		X			
<b>PENSIÓN</b>	Segunda	Mendoza	1105048118001	X			X		
	Segunda	Quinara	1104518301001	X			X		
	Segunda	Riviera	1101358255001	X			X		
	Tercera	Vallto	1103985311001	X			X		

**Fuente:** Ministerio de Turismo, Servicio de Rentas Internas y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora.

### ANEXO 3. HOTELES REGISTRADOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

**Tabla 12** Hoteles registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

HOTELES	CATEG.	RUC	PROPIETARIO /REPRESENTE LEGAL	MISIÓN	VISIÓN	HISTORIA	PÁGINA WEB
<b>HOWARD JOHNSON LOJA</b>	Lujo	1191711307001	<p><b>Propietario:</b> Hoteles y Servicios Almendral Cía. Ltda.</p> <p><b>Representante Legal:</b> Macias Vásquez Eric Gabriel</p>	<p>Busca sobrepasar las expectativas de sus huéspedes, optimizando sus recursos para responder de manera eficaz a los inversionistas y sociedad, cumpliendo con sus colaboradores y el medio ambiente, para de esta manera</p>	<p>La alta concepción sienta por el noble ejercicio de la hospitalidad, los compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones, para satisfacer las necesidades de sus huéspedes.</p>	<p>Howard Johnson es operado por GHL Hoteles, cadena multinacional que actualmente opera 30 hoteles en 5 países: Panamá, Colombia, Ecuador, Perú, y Chile, bajo las marcas Sheraton, Four Points Sheraton, GHL, Comfort, Sonest Posadas del Inca y Howard Johnson. La inauguración de Howard Johnson Loja “es una contribución al</p>	<p><a href="http://www.howardjohnsonloja.com/">http://www.howardjohnsonloja.com/</a></p>

				llegar a ser líderes dentro de su segmento.		desarrollo urbanístico, turístico y económico de Loja y de la región”	
<b>GRAND VICTORIA BOUTIQUE HOTEL</b>	5 Estrellas	1191717119001	<b>Propietario:</b> Hotelera Valdivieso & Eguiguren Cía. Ltda. <b>Representante Legal:</b> Valdivieso Samaniego Milton Raúl	Ofrece a nuestros clientes elegancia y confort con los más elevados niveles de calidad en hospedaje y alimentación a través del recurso humano altamente calificado que buscara trasladarlos a un ambiente familiar.	Consolidarnos como líderes en el mercado hotelero lojano, que, con sencillez, pero con alta capacidad profesional excedamos las expectativas de nuestros distinguidos clientes.	El Grand Victoria Boutique Hotel abrió sus puertas el 26 de julio del 2007. Es una hermosa propiedad de estilo republicano, que brinda sus huéspedes un entorno natural inmerso en la bellísima ciudad de Loja. Por sus amplias instalaciones y su impecable servicio, lo invita a vivir días inolvidables, hospedándose en el hotel más emblemático de la ciudad, con la mejor gastronomía local e internacional.	<a href="http://www.grandvictoriabh.com/">http://www.grandvictoriabh.com/</a>

<p style="text-align: center;"><b>HOTEL LIBERTADOR</b></p>	<p style="text-align: center;">4 Estrellas</p>	<p style="text-align: center;">1191717119001</p>	<p><b>Propietario:</b> Hotelera Piscobamba Cía. Ltda.</p> <p><b>Representante</b> Legal: Eguiguren Valdivieso Claudio</p>	<p>Somos una empresa hotelera con un claro enfoque hacia satisfacer las necesidades de nuestros usuarios ya sean de negocios, turismo o locales ofreciendo una muy buena relación precio-calidad.</p>	<p>Seguir siendo los primeros bajo los principios de mejoramiento continuo de nuestro recurso humano e infraestructura, y con pleno conocimiento de la atención al cliente, el contacto directo con él y que nuestra competitividad está dada no por el precio si no por la CALIDAD.</p>	<p>El Hotel Libertador encabeza la hotelería lojano, como uno de los pioneros en la ciudad, se abrió al público el 21 de abril de 1990. Desde que abrió sus puertas el Hotel Libertador cambió la forma de ver la hospitalidad en Loja. Desde entonces, el Hotel Libertador ha liderado como uno de los mejores hoteles en la región sur del Ecuador. Combina la comodidad de un excelente hotel, con la hospitalidad ecuatoriana de calidad. Nuestro compromiso es brindar un servicio de</p>	<p style="text-align: center;"><a href="http://www.hotelibertador.com.ec/index.php/es/">http://www.hotelibertador.com.ec/index.php/es/</a></p>
--	--	--	---	---	--	--	--

						calidad con las tarifas más convenientes y todos los detalles para que su visita sea lo que se merece.	
--	--	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** La autora.

**ANEXO 4. ENTREVISTA - ENCUESTA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

---

**PROYECTO:** “CONTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO AL INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD FINANCIERA CASO SOCIEDADES HOTELERAS EN LA CIUDAD DE LOJA.

---

**OBJETIVO DEL ENTREVISTA – ENCUESTA:** Describir la percepción de los ejecutivos de las sociedades hoteleras de la ciudad de Loja, sobre los sistemas de control interno y su contribución en el incremento de la rentabilidad financiera.

---

**DATOS GENERALES:**

**Nombre del establecimiento:** \_\_\_\_\_

**Categoría:** \_\_\_\_\_ **Año de funcionamiento:** \_\_\_\_\_

**Ubicación:** \_\_\_\_\_

**Referencia del hotel:** \_\_\_\_\_

**Croquis de la ubicación del hotel**

--

Propietario: \_\_\_\_\_

Representante legal: \_\_\_\_\_

Nivel de estudio del representante legal: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Promedio de ingresos: mensuales: \_\_\_\_\_ anuales: \_\_\_\_\_

Capital invertido: \_\_\_\_\_ Valoración estimada del hotel: \_\_\_\_\_

### DISTRIBUCIÓN DE ESPACIO DEL HOTEL

Número de habitaciones	
Para discapacitados	
Sencillas	
Dobles	
Triples	
Cuádruples	
Estándar	
Matrimonial	
Suites	

Número del personal	
Hombres	
Mujeres	
Personas con capacidades especiales	% Incapacidad

### COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

#### A. AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La alta dirección del hotel ha establecido principios de integridad, valores éticos como cultura organizacional?

Si	
No	

¿Cómo se evidencia la cultura organizacional, que posee el hotel?

Manuales	
Reglamento	
Organigramas	
Otros	

¿Cómo se socializa a los empleados?

2. ¿Las responsabilidades y funciones de trabajo están debidamente delimitadas?

Si	
No	

¿Cómo se delimitan dichas funciones?

Por responsabilidades	
Por cargo	
Otros	

¿Cómo se transmiten a los empleados?

Manual de funciones	
Manual de procesos	
Otros	

3. ¿Existe un consejo de administración o un comité de auditoría que efectúe un control en la empresa?

Si	
No	

¿Por quienes se encuentra conformado?

Gerente	
Administrador	
Contador	
Otros	

¿Con qué frecuencia se reúnen?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

4. ¿Existen restricciones para el personal de la empresa, en cuanto al acceso de los activos?

Si	
No	

¿Cuáles son las restricciones?

---

---



**¿Por quién es supervisada?**

<b>Administrador</b>	
<b>Contador</b>	
<b>Gerente</b>	
<b>Otros</b>	

**5. ¿Se efectúa un plan de mejoras en los servicios al cliente?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**¿Cuál es el último plan vigente?**

---

---

**6. ¿Realizan estudios de mercado para conocer las necesidades actuales de los clientes?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**¿Con que periodicidad se realizan?**

<b>Mensual</b>	
<b>Trimestral</b>	
<b>Semestral</b>	
<b>Anual</b>	

**¿Cuándo fue el último?**

---

**7. ¿Se desarrollan estrategias en base a los requerimientos de los clientes para mejorar los servicios?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**¿Qué estrategias son las más utilizadas actualmente?**

---

---

---

8. ¿Usted mide el rendimiento de los empleados y se reconoce estos progresos?

Si	
No	

¿Cada que tiempo se lo realiza?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

¿Por medio de que políticas o estrategias lo determinan?

---

---

9. ¿Los directivos de la empresa se preocupan por establecer una formación en los empleados mediante capacitaciones?

Si	
No	

¿Qué capacitaciones se efectúan, en que tiempo y poseen algún plan de capacitación?

Motivación	
Relaciones humanas	
Ventas	
Atención al cliente	
Otros	

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

---

---

---

---

---

¿Cuáles fueron los cursos de capacitación impartidos el año anterior?

10. ¿Se establecen objetivos empresariales y se los cumple a cabalidad?

Si	
No	

¿Cuáles son los principales objetivos?

---

---

¿Dónde se encuentran declarados?

---

¿Cada que tiempo se actualizan los objetivos?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

11. ¿Sus trabajadores que tipo de contrato poseen?

Tiempo completo	
Tiempo parcial	

Si trabaja a tiempo parcial ¿Cuántas horas trabajan?

---

12. ¿Todos los empleados gozan de todos los beneficios sociales que por Ley le corresponden?

Si	
No	

¿Cuántos de la nómina?

N°	
----	--

¿Qué beneficios son ellos?

Aporte patronal	
Decimos	
Vacaciones	
Fondos de reserva	
Otros	

**B. EVALUACIÓN DE RIESGO**

13. ¿Se implementan métodos en el hotel que puedan prevenir algún tipo de riesgos?

Si	
No	

¿Cuáles son los más utilizados?

---

---

14. ¿Se revisan y actualizan periódicamente los métodos para la prevención de riesgos del hotel?

Si	
No	

¿Cada que tiempo se lo efectúa?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

15. ¿Existen políticas y procedimientos del hotel periódicamente para controlar riesgos y su mitigación?

Si	
No	

¿Qué políticas y procedimientos se manejan?

---

**C. CONTROL**

16. ¿Utiliza procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos (cuentas por cobrar, efectivo, activo fijo) con los registros contables?

Si	
No	

¿Qué procedimientos son los aplicados?

---

---

¿Con qué periodicidad se efectúan?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

**D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

17. ¿Se han definido y comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa?

Si	
No	

¿Cómo se lo realiza?

---

---

¿Cuál es la periodicidad del control?

Permanente	
Ocasional	

18. ¿El hotel prepara informes financieros confiables periódicamente para la toma de decisiones?

Si	
No	

¿Quién es la persona encargada de preparar dichos informes?

---

¿Quién es el encargado de revisarlos?

---

¿Cada que tiempo se realiza?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

19. ¿Los sistemas contables, son adaptados de acuerdo al plan estratégico que cuenta la entidad?

Si	
No	

¿Cuáles son estos sistemas?

---

¿Cada que tiempo se actualizan?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

#### E. MONITOREO

20. ¿Se realiza el proceso de monitoreo por parte de gerencia para asegurar que los controles son aplicados de forma apropiada?

Si	
No	

¿Qué procedimientos son efectuados?

---

---

¿Cada que tiempo se actualizan?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

21. ¿Se han realizado auditorías internas y externas a los Estados Financieros?

Si	
No	

¿De qué tipo?

Auditoría financiera	
Auditoría operacional	
Otros	

**¿En qué tiempo se lo efectuó?**

<b>Mensual</b>	
<b>Trimestral</b>	
<b>Semestral</b>	
<b>Anual</b>	

**22. ¿En caso de resultados adverso, no satisfechos, se establecen planes o acciones de mejora?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**¿Qué medidas se aplican o se han aplicado?**

---

**¿Cuáles son los ajustes realizados?**

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**2017**

## ANEXO 5. MATRIZ DE INFORMACIÓN

Tabla 13 Matriz de Información de la Entrevista - Encuesta

		N°	1	2	3
		<b>Datos Generales</b>		<b>Nombre del establecimiento</b>	Hotel Howard Johnson Loja
		<b>Categoría</b>	Lujo	5 Estrellas	4 Estrellas
		<b>Año de funcionamiento</b>	2008	2007	1990
		<b>Ubicación</b>	Av. Zoilo Rodríguez y Antizana	Bernardo Valdivieso entre José Antonio Eguiguren y Colón	Colon entre Bolívar y Sucre
		<b>Referencia</b>	Cerca al Colegio Beatriz Cueva de Ayora	-	Junto al Edificio Judicial de Loja
		<b>Propietario</b>	Hoteles y Servicios Almendral Cía. Ltda.	Hotelera Valdivieso & Eguiguren Cía. Ltda.	Hotelera Piscobamba Cía. Ltda.
<b>Representante Legal</b>	<b>Nombre</b>	Ing. Eric Macias Vásquez	Ing. Milton Valdivieso	Ing. Claudio Eguiguren Valdivieso	
	<b>Nivel de estudio</b>	Postgrado	Superior	Postgrado	
	<b>Estado civil</b>	Casado	Casado	Casado	
	<b>Edad</b>	31 años	-	60 años	
<b>Promedio de ingresos</b>	<b>Mensual</b>	\$ 110.000,00	-	\$ 20.000,00	
	<b>Anual</b>	1.320.000,00	-	\$ 240.000,00	
<b>Capital invertido</b>		-	-	\$ 100.000,00	
<b>Valor estimado del hotel</b>		-	-	\$ 1.000.000,00	



<b>Distribución de espacio del hotel</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Para discapacitados</b>	3	1	2
		<b>Sencillas</b>	24	16	20
		<b>Dobles</b>	42	7	15
		<b>Triples</b>	-	1	9
		<b>Cuádruples</b>	-	-	5
		<b>Estándar</b>	-	-	
		<b>Matrimonial</b>	-	10	
		<b>Suites</b>	4	4	
	<b>Personal</b>	<b>Hombres</b>	30	14	8
		<b>Mujeres</b>	20	16	4
<b>Personas con capacidades especiales</b>		1	1	-	
<b>Ambiente de control</b>	<b>P.1.</b>	Si	Si	Si	
		Manuales Reglamentos Organigramas Sistema SICA	Organigramas	Directrices	
		Charlas, Concursos, Actividades enfocadas a los empleados, reuniones, etc.	Por medio de memorándum, reuniones	Sesiones permanentes orientadas al personal	

Componentes de Control Interno			De carácter mensual y semanal.		
	<b>P.2.</b>		Si	Si	Si
			Por responsabilidades Por cargo	Por cargo	Por cargo
			Manual de procesos	Manual de funciones Manual de procesos	Manual de funciones
	<b>P.3.</b>		Si	No	Si
			Contador Empresa externa.	Gerente Administrador Contador	Gerente Presidencia
			Mensual Anual	Mensual	Mensual
	<b>P.4.</b>		Si	-	Si
			Equipos de mantenimiento restringido el uso para otras áreas del hotel. Sistemas de facturación únicamente para el área contable.	-	Existen varias restricciones para cada una de las áreas.
			Gerente	Administrador Contador Gerente	Administrador Gerente

Componentes de Control Interno		<b>P.5.</b>	Si	Si	Si
			Sistema de calidad	Se está modificando	Nuevo Club Libertador el cual consta de piscina, gimnasio, área de juegos para niños.
		<b>P.6.</b>	Si	Si	Si
			Anual	Mensual	Mensual
			2016	Todos los días se conoce las necesidades.	Todos los días se conoce sus necesidades por medio de encuestas y redes sociales.
		<b>P.7.</b>	Si	Si	Si
			Redes sociales Publicidad medios no convencionales	De mercado	Estrategias de mercado
		<b>P.8.</b>	Si	Si	Si
			Mensual	Anual	Mensual
			A través de informes comparativos tanto en ingresos como en comportamiento de los segmentos de mercado	-	Políticas de renovación y actualizaciones
		<b>P.9.</b>	Si	Si	Si
			Motivación Relaciones humanas Ventas	Motivación Atención al cliente	Motivación Atención al cliente Ingles

<b>Componentes de Control Interno</b>			Atención al cliente		Primeros Auxilios
			Otros		
			Mensual	Anual	Mensual
			Dentro del plan de recursos humanos	-	-
		Certificación de habilidades operativas a recepción. Curso de consumo antidrogas, planificación familiar. Curso de primeros auxilios. Curso espíritu, hospitalidad y cultura organizacional.	Cursos que realiza el Ministerio	Todos los brindados por el Ministerio de Turismo, Bolsa Global de Emprendimiento y Trabajo, Asociación Hotelera.	
		<b>P.10.</b>	Si	Si	Si
			Cumplir con la satisfacción al cliente, obteniendo una calificación de 9:30 mínimo. Cumplir con el presupuesto de ventas establecido.	-	Satisfacer las necesidades de los clientes. Mantener en su mayoría el hotel lleno.
			Están en el Outlook mensuales, como políticas motivacionales de todas las áreas.	-	Reglamentos
			Anual	Anual	Anual

<b>Componentes de Control Interno</b>		<b>P.11.</b>	Tiempo completo	Tiempo completo	Tiempo completo
			Tiempo parcial		
			8 diarias y 40 semanales con opción a realizar horas extras.	-	-
		<b>P.12.</b>	Si	Si	Si
			44	30	12
			Aporte patronal Decimos Vacaciones Fondos de reserva Incentivos de calidad	Aporte patronal Decimos Vacaciones Fondos de reserva	Aporte patronal Decimos Vacaciones Fondos de reserva Utilidades anuales (10%) Horas extras
	<b>Evaluación de riesgo</b>	<b>P.13.</b>	Si	Si	Si
			Dotación de implementos de seguridad personal como fajas. Reporte de áreas que presenten algún peligro para los empleados.	-	No es muy sistematizado
		<b>P.14.</b>	Si	Si	Si
			Mensual	Trimestral	Anual
		<b>P.15.</b>	Si	Si	Si
			Seguridad Ocupacional	Por medio de manuales	Los establecidos en los respectivos manuales

<b>Componentes de Control Interno</b>	<b>Control</b>	<b>P.16.</b>	Si	Si	Si
			Cuentas por cobrar: llamando a hacer verificación de facturación correcta	-	Seguimiento de cada una de sus funciones
			Mensual Anual	Mensual	Trimestral
	<b>Información y comunicación</b>	<b>P.17.</b>	Si	Si	Si
			Mediante los organigramas establecidos – líneas de mando.	-	Mediante manuales
			Permanente	Permanente	Permanente
		<b>P.18.</b>	Si	Si	Si
			Gerencia y contraloría, Mercadeo	Contadora	Contador
			Gerencia y comité de la sociedad	Directivos del hotel	Gerente
			Trimestral	Trimestral	Mensual
		<b>P.19.</b>	Si	Si	Si
			Zeus Contabilidad	-	Tovacompú Sistemas
			Anual	Mensual	Anual
	<b>Monitoreo</b>	<b>P.20.</b>	Si	Si	Si
			Reuniones de comité con jefes de área.	-	-

<b>Componentes de Control Interno</b>			Revisar indicadores Reuniones de conversatorio con personal operativo de las áreas.		
			Mensual	Mensual	Mensual
		<b>P.21.</b>	Si	Si	No
			Auditoría financiera	Auditoría financiera	-
			Mensual	Trimestral	-
		<b>P.22.</b>	No	Si	Si
			No existen al momento resultados adversos	Estrategias	Cambios de gerencia
			No	-	-

**Fuente:** Entrevista – Encuesta

**Elaborado por:** La autora.

## ANEXO 6. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Tabla 14 Estado de Situación Financiera del Hotel Howard Johnson Loja

<b>HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL CIA. LTDA.</b> <b>Estado de Situación Financiera 2015</b> <b>Expresado en miles de dólares</b>	
Detalle	Total
<b>Activo</b>	<b>\$ 5.363.439,02</b>
<b>Activo corriente</b>	<b>\$ 237.802,88</b>
<b>Efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>\$ 9.948,10</b>
<b>Cuentas y documentos por cobrar corrientes</b>	<b>\$ 125.193,14</b>
Cuentas y documentos a cobrar a clientes relacionadas	\$ 38.189,90
Cuentas y documentos a cobrar a clientes no relacionadas	\$ 83.993,47
Otras cuentas y documentos por cobrar no relacionadas	\$ 3.009,77
<b>Activos por impuestos corrientes</b>	<b>\$ 58.688,74</b>
Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)	\$ 8.851,66
Crédito tributario a favor de la empresa (IR)	\$ 49.837,08
<b>Inventario</b>	<b>\$ 43.972,90</b>
Inventario de materia prima (no para la construcción)	\$ 22.123,39
Inventarios de suministros, herramientas, repuestos y materiales (no para la construcción)	\$ 21.849,51
<b>Activos no corrientes</b>	<b>\$ 5.125.636,14</b>
<b>Propiedad, planta y equipo</b>	<b>\$ 5.089.275,83</b>
Terrenos	\$ 831.251,21
Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos)	\$ 4.196.800,93
Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones	\$ 392.233,42
Muebles y enseres	\$ 307.811,68
Equipo de computación	\$ 100.602,85
Vehículos, equipos de transporte y caminero móvil	\$ 17.138,22
(-) depreciación acumulada propiedad planta y equipo	\$ (756.562,48)
<b>Otros activos financieros</b>	<b>\$ 36.360,31</b>
A costo amortizado	\$ 201.557,73
Deterioro acumulado del valor de otros activos financieros no corrientes	\$ (165.197,42)



<b>Pasivo</b>	<b>\$ 3.235.826,54</b>
<b>Pasivo corriente</b>	<b>\$ 530.963,31</b>
<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	<b>\$ 240.116,96</b>
Cuentas y documentos por pagar comerciales no relacionados locales	\$ 240.116,96
<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>	<b>\$ 205.526,28</b>
No relacionados locales	\$ 205.526,28
<b>Pasivos corrientes por beneficios a los empleados</b>	<b>\$ 33.093,46</b>
Obligaciones con el IESS	\$ 10.189,18
Otros	\$ 22.904,28
<b>Provisiones corrientes</b>	<b>\$ 20.647,95</b>
Otros	\$ 20.647,95
<b>Pasivo por ingresos diferidos</b>	<b>\$ 4.200,00</b>
Otros	\$ 4.200,00
<b>Otros pasivos corrientes</b>	<b>\$ 27.378,66</b>
Otros	\$ 27.378,66
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>\$ 2.704.863,23</b>
<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	<b>\$ 2.387.775,12</b>
Cuentas y documentos por pagar comerciales relacionados locales	\$ 2.387.775,12
<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>	<b>\$ 201.774,14</b>
No relacionados locales	\$ 201.774,14
<b>Provisiones por beneficios a empleados</b>	<b>\$ 115.313,97</b>
Jubilación patronal	\$ 115.313,97
<b>Patrimonio neto</b>	<b>\$ 2.127.612,48</b>
<b>Capital</b>	<b>\$ 2.300.000,00</b>
<b>Capital suscito o asignado</b>	<b>\$ 2.300.000,00</b>
<b>Resultados acumulados</b>	<b>\$ (172.387,52)</b>
<b>(-) Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores</b>	<b>\$ (168.834,47)</b>
<b>Perdida del ejercicio</b>	<b>\$ (3.553,05)</b>

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Elaborado por: La autora.



**Tabla 15** Estado de Situación Financiera Grand Victoria Boutique Hotel

<b>HOTELERA VALDIVIESO &amp; EGUIGUREN CIA. LTDA.</b>	
<b>Estado de Situación Financiera 2015</b>	
<b>Expresado en miles de dólares</b>	
<b>Detalle</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Activo</b>	<b>\$ 712.315,47</b>
<b>Activo corriente</b>	<b>\$ 224.400,71</b>
<b>Efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>\$ 72.983,22</b>
<b>Cuentas y documentos por cobrar corrientes</b>	<b>\$ 36.016,76</b>
Cuentas y documentos a cobrar a clientes relacionadas	\$ 18.719,98
Otras cuentas y documentos por cobrar a accionistas, socios, participes, beneficiarios u otros titulares de derechos representativos de capital	\$ 17.296,78
<b>Activos por impuestos corrientes</b>	<b>\$ 25.965,68</b>
Crédito tributario a favor de la empresa (IR)	\$ 25.022,10
Otras cuentas por cobrar relacionadas	\$ 943,58
<b>Inventario</b>	<b>\$ 89.435,05</b>
Inventarios de suministros, herramientas, repuestos y materiales (no para la construcción)	\$ 89.435,05
<b>Activos no corrientes</b>	<b>\$ 487.914,76</b>
<b>Propiedad, planta y equipo</b>	<b>\$ 487.914,76</b>
Edificios i otros inmuebles (excepto terrenos)	\$ 438.312,37
Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones	\$ 174.932,58
Muebles y enseres	\$ 251.247,46
Equipo de computación	\$ 27.370,25
Vehículos, equipos de transporte y caminero móvil	\$ 24.098,21
(-) Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	\$ (428.046,11)
<b>Pasivo</b>	<b>\$ 708.329,61</b>
<b>Pasivo corriente</b>	<b>\$ 77.411,45</b>
<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	<b>\$ 50.224,43</b>
Cuentas y documentos por pagar comerciales relacionados locales	\$ 49.708,13
Cuentas y documentos por pagar comerciales no relacionados locales	\$ 516,30
<b>Pasivos corrientes por beneficios a los empleados</b>	<b>\$ 4.391,15</b>
Obligaciones con el IESS	\$ 4.391,15

<b>Pasivo por ingresos diferidos</b>	<b>\$ 22.795,87</b>
Anticipo de clientes	\$ 22.795,87
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>\$ 630.918,16</b>
<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	<b>\$ 597.428,16</b>
Cuentas y documentos por pagar comerciales relacionados locales	\$ 597.222,20
Cuentas y documentos por pagar comerciales no relacionados locales	\$ 205,96
<b>Provisiones por beneficios a empleados</b>	<b>\$ 33.490,00</b>
Jubilación patronal	\$ 33.490,00
<b>Patrimonio neto</b>	<b>\$ 3.985,86</b>
<b>Capital</b>	<b>\$ 101.000,00</b>
Capital suscito o asignado	\$ 101.000,00
<b>Reservas</b>	<b>\$ 215,33</b>
Reserva legal	\$ 215,33
<b>Resultados acumulados</b>	<b>\$ (97.229,47)</b>
(-) Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores	\$ (17.958,31)
Resultados acumulados provenientes de la adopción por primera vez de las NIIF	\$ (7.332,00)
<b>Perdida del ejercicio</b>	<b>\$ (71.939,16)</b>

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Elaborado por: La autora.



**Tabla 16** Estado de Situación Financiera del Hotel Libertador

<b>HOTELERA PISCOBAMBA CIA. LTDA.</b> <b>Estado de Situación Financiera 2015</b> <b>Expresado en miles de dólares</b>	
Detalle	Total
<b>Activo</b>	<b>\$ 524.981,57</b>
<b>Activo corriente</b>	<b>\$ 95.035,50</b>
<b>Efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>\$ 9.741,36</b>
<b>Cuentas y documentos por cobrar corrientes</b>	<b>\$ 17.562,68</b>
Cuentas y documentos a cobrar a clientes no relacionadas locales	\$ 19.247,12
(-) deterioro acumulado del valor de cuentas y documentos por cobrar comerciales por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	\$ (1.684,44)
<b>Inventario</b>	<b>\$ 5.909,03</b>
Inventario de materia prima (no para la construcción)	\$ 9.279,45
(-) deterioro acumulado del valor de inventarios por ajuste al valor neto realizable	\$ (3.370,42)
<b>Otros activos</b>	<b>\$ 61.822,43</b>
<b>Activos no corrientes</b>	<b>\$ 429.946,07</b>
<b>Propiedad, planta y equipo</b>	<b>\$ 429.946,07</b>
Terrenos	\$ 100.408,00
Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos)	\$ 535.056,45
Muebles y enseres	\$ 98.300,42
Equipo de computación	\$ 39.209,73
Otras propiedades, planta y equipo	\$ 142.208,34
(-) depreciación acumulada propiedad planta y equipo	\$ (485.236,87)
<b>Pasivo</b>	<b>\$ 293.076,14</b>
<b>Pasivo corriente</b>	<b>\$ 76.422,27</b>
<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	<b>\$ 24.438,36</b>
Cuentas y documentos por pagar comerciales relacionados locales	\$ 14.084,36
Cuentas y documentos por pagar comerciales no relacionados locales	\$ 10.354,00
<b>Otras cuentas y documentos por pagar</b>	<b>\$ 51.983,91</b>
A accionistas, socios, participantes, beneficiarios u otros titulares de derechos representativos de capital	\$ 51.983,91
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>\$ 216.653,87</b>

<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>	<b>\$ 106.408,41</b>
Relacionados locales	\$ 8.000,00
No relacionados locales	\$ 98.408,41
<b>Pasivos no corrientes por beneficios a los empleados</b>	<b>\$ 106.299,77</b>
Jubilación patronal	\$ 80.321,02
Desahucio	\$ 25.978,75
<b>Otros pasivos</b>	<b>\$ 3.945,69</b>
Otros	\$ 3.945,69
<b>Patrimonio neto</b>	<b>\$ 231.905,43</b>
<b>Capital</b>	<b>\$ 217.588,16</b>
Capital suscrito o asignado	\$ 8.528,00
Aportes de socios, accionistas, partícipes, fundadores, constituyentes, beneficiarios u otros titulares de derechos representativos de capital para futura capitalización	\$ 209.060,16
<b>Reservas</b>	<b>\$ 31.805,48</b>
Reserva legal	\$ 5.949,89
Otras	\$ 25.855,59
<b>Resultados acumulados</b>	<b>\$ (17.488,21)</b>
(-) Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores	\$ (121.064,64)
Resultados acumulados provenientes de la adopción por primera vez de las NIIF	\$ 105.446,47
Perdida del ejercicio	\$ (1.870,04)

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Elaborado por: La autora.



## ANEXO 7. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

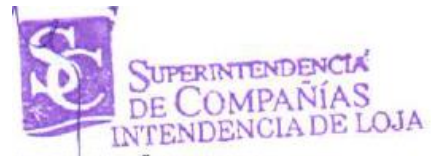
Tabla 17 Estado de Resultados Integrales del Hotel Howard Johnson Loja

<b>HOTELES Y SERVICIOS ALMENDRAL CIA. LTDA.</b> <b>Estado de Resultados Integrales 2015</b> <b>Expresado en miles de dólares</b>	
Detalle	Total
<b>Ingreso de actividades ordinarias</b>	<b>\$ 1.812.890,38</b>
<b>Prestación de servicios</b>	<b>\$ 1.812.890,38</b>
Gravado con tarifa 12% de IVA	\$ 1.812.768,58
Otros	\$ 121,80
<b>Costo de venta</b>	<b>\$ 399.478,56</b>
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 45.050,05
Compras netas de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 398.401,41
(-) inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ (43.972,90)
<b>Ganancia bruta</b>	<b>\$ 1.413.411,82</b>
<b>Gastos</b>	<b>\$ 1.416.964,87</b>
<b>Gastos por beneficios a empleados</b>	<b>\$ 676.206,34</b>
Sueldos, salarios y demás remuneraciones que contribuyen materia gravada del IESS	\$ 392.888,84
Beneficios sociales e indemnizaciones y otras remuneraciones que no incluyen materia gravada del IESS	\$ 115.741,63
Aportes a la seguridad social (incluido fondo de reserva)	\$ 14.781,93
Honorarios profesionales y dietas	\$ 152.793,94
<b>Gastos por depreciaciones</b>	<b>\$ 129.010,68</b>
Del costo histórico de propiedades, planta y equipo acelerada	\$ 129.010,68
<b>Otros gastos</b>	<b>\$ 532.564,79</b>
Promoción y publicidad	\$ 19.888,07
Transporte	\$ 8.526,31
Consumo de combustibles y lubricantes	\$ 36.499,46
Gastos de viaje	\$ 14.165,77
Arrendamientos operativos	\$ 2.856,61
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	\$ 62.602,08
Mantenimiento y reparación	\$ 2.585,00

Seguros t reaseguros (primas y cesiones)	\$ 28.404,31
Impuestos contribuciones y otros	\$ 63.809,44
Servicios públicos	\$ 82.912,23
Otros	\$ 210.315,51
<b>Gastos no operacionales</b>	<b>\$ 79.183,06</b>
Costos de transacción	\$ 33.871,03
Intereses con instituciones financieras	\$ 45.312,03
<b>Pérdida del ejerció antes de 15% a trabajadores e impuesto a la renta de operaciones continuas</b>	<b>\$ (3.553,05)</b>
15% participación trabajadores	\$ -
<b>Ganancia (pérdida) antes de impuesto</b>	<b>\$ (3.553,05)</b>
Impuesto a la renta causado	\$ -
<b>Resultado integral total del año</b>	<b>\$ (3.553,05)</b>

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Elaborado por: La autora.



**Tabla 18** Estado de Resultados Integrales Grand Victoria Boutique Hotel

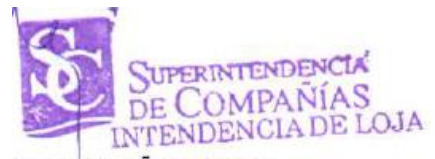
<b>HOTELERA VALDIVIESO &amp; EGUIGUREN CIA. LTDA.</b>	
<b>Estado de Resultados Integrales 2015</b>	
<b>Expresado en miles de dólares</b>	
<b>Detalle</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Ingreso de actividades ordinarias</b>	<b>\$ 588.151,70</b>
<b>Prestación de servicios</b>	<b>\$ 588.151,70</b>
Gravado con tarifa 12% de IVA	\$ 587.030,16
Gravado con tarifa 0% de IVA	\$ 1.121,54
<b>Costo de venta</b>	<b>\$ 102.172,66</b>
Compras netas locales de materia prima	\$ 102.172,66
<b>Ganancia bruta</b>	<b>\$ 485.979,04</b>
<b>Gastos</b>	<b>\$ 557.918,20</b>
<b>Gastos por beneficios a empleados</b>	<b>\$ 314.240,84</b>
Sueldos, salarios y demás remuneraciones que contribuyen materia gravada del IESS	\$ 229.292,17
Beneficios sociales e indemnizaciones y otras remuneraciones que no incluyen materia gravada del IESS	\$ 31.763,18
Aportes a la seguridad social (incluido fondo de reserva)	\$ 42.325,49
Honorarios profesionales y dietas	\$ 1.443,00
Jubilación patronal	\$ 5.877,00
Desahucio	\$ 3.540,00
<b>Gastos por depreciaciones</b>	<b>\$ 68.599,22</b>
Del costo histórico de propiedades, planta y equipo no acelerada	\$ 68.599,22
<b>Gastos de provisiones</b>	<b>\$ 15,86</b>
Otros	\$ 15,86
<b>Otros gastos</b>	<b>\$ 162.495,15</b>
Promoción y publicidad	\$ 4.009,21
Transporte	\$ 1.380,31
Consumo de combustibles y lubricantes	\$ 10.544,35
Arrendamientos operativos	\$ 48.000,00
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	\$ 9.025,84
Mantenimiento y reparación	\$ 25.010,00
Impuestos contribuciones y otros	\$ 11.176,89



Operaciones de regalías	\$ 9.978,73
IVA que se carga al gasto	\$ 359,96
Servicios públicos	\$ 28.801,70
Otros	\$ 14.208,16
<b>Gastos no relacionados</b>	<b>\$ 12.567,13</b>
Otros	\$ 12.567,13
<b>Pérdida del ejerció antes de 15% a trabajadores e impuesto a la renta de operaciones continuas</b>	<b>\$ (71.939,16)</b>
15% participación trabajadores	\$ -
<b>Ganancia (pérdida) antes de impuesto</b>	<b>\$ (71.939,16)</b>
Impuesto a la renta causado	\$ -
<b>Resultado integral total del año</b>	<b>\$ (71.939,16)</b>

**Fuente:** Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora.



**Tabla 19** Estado de Resultados Integrales del Hotel Libertador

<b>HOTELERA PISCOBAMBA CIA. LTDA.</b> <b>Estado de Resultados Integrales 2015</b> <b>Expresado en miles de dólares</b>	
Detalle	Total
<b>Ingreso de actividades ordinarias</b>	<b>\$ 356.788,03</b>
<b>Prestaciones locales de servicios</b>	<b>\$ 356.756,55</b>
Gravado con tarifa 12% de IVA	\$ 356.756,55
<b>Ingresos no operacionales</b>	<b>\$ 31,48</b>
Ingresos financieros por arrendamiento mercantil relacionado local	\$ 31,48
<b>Costo de venta</b>	<b>\$ 72.307,39</b>
Otros	\$ 72.307,39
<b>Ganancia bruta</b>	<b>\$ 284.480,64</b>
<b>Gastos</b>	<b>\$ 286.350,68</b>
<b>Gastos por beneficios a empleados</b>	<b>\$ 202.175,58</b>
Sueldos, salarios y demás remuneraciones que contribuyen materia gravada del IESS	\$ 152.440,09
Beneficios sociales e indemnizaciones y otras remuneraciones que no incluyen materia gravada del IESS	\$ 17.710,03
Aportes a la seguridad social (incluido fondo de reserva)	\$ 29.014,75
Honorarios profesionales y dietas	\$ 3.010,71
<b>Gastos por depreciaciones</b>	<b>\$ 3.691,70</b>
No acelerada de propiedades, planta y equipo acelerada	\$ 3.691,70
<b>Otros gastos</b>	<b>\$ 67.276,67</b>
Promoción y publicidad	\$ 1.401,97
Transporte	\$ 83,32
Consumo de combustibles y lubricantes	\$ 9.614,29
Gastos de gestión	\$ 406,55
Arrendamientos operativos	\$ 1.550,16
Suministros y materiales	\$ 581,74
Mantenimiento y reparación	\$ 13.820,19
Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	\$ 3.018,61
Impuestos contribuciones y otros	\$ 4.610,88

Comisiones similares no relacionadas	\$ 6.406,16
Operaciones de regalías, servicios técnicos, administrativos, de consultoría y similares no relacionadas	\$ 720,11
Servicios públicos	\$ 24.373,68
Otros	\$ 689,01
<b>Gastos no operacionales</b>	<b>\$ 13.206,73</b>
Arrendamiento mercantil relacionada	\$ 13.206,73
<b>Pérdida del ejercicio antes de 15% a trabajadores e impuesto a la renta</b>	<b>\$ (1.870,04)</b>
15% participación trabajadores	\$ -
<b>Ganancia (pérdida) antes de impuesto</b>	<b>\$ (1.870,04)</b>
Impuesto a la renta causado	\$ -
<b>Perdida del ejercicio</b>	<b>\$ (1.870,04)</b>

**Fuente:** Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

**Elaborado por:** La autora.

