



**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 de  
la ciudad de Cuenca.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTOR:** Campoverde Flores, Ruth Cecibel

**DIRECTOR:** 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 de la ciudad de Cuenca, realizado por Ruth Campoverde, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Octubre de 2017

f). .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Ruth Cecibel Campoverde Flores, 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 de la ciudad de Cuenca, de la Titulación Contabilidad y Auditoría, siendo 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 vigente 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"

.....

**Autora:** Ruth Cecibel Campoverde Flores

**Cédula:** 1900787779

## **DEDICATORIA**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre Nerida Flores y a mi padre Antonio Campoverde que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos que siempre han estado junto a mí, brindándome su apoyo.

Ruth Campoverde

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por su comprensión y confianza, valores que han sido pilares fundamentales en mi superación profesional.

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

A mi directora de tesis, Paquita Alvarado quien me brindo su confianza, apoyo y paciencia para realización de la presente.

Mi agradecimiento también va dirigida a las sociedades hoteleras ciudad de Cuenca por la información brindada.

A mi amigos y amigas en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momento.

Ruth Campoverde

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
AROBACION DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCION.....	3
CAPITULO I.....	4
GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO, MODELO COSO Y RENTABILIDAD FINANCIERA.....	4
1.1 Control interno.....	5
1.2 Modelo COSO.....	8
1.3 Riesgos de control en las empresas ecuatorianas.....	12
1.4 Rentabilidad financiera en las empresas de servicio.....	14
1.4.1 Indicadores de rentabilidad.....	16
CAPITULO II.....	18
MARCO METODOLÓGICO.....	18
2.1 Hipótesis.....	19
2.2 Tratamiento de la información.....	19
2.3 Fuente de información.....	20
2.4 Instrumento de recolección de datos.....	20
2.5 Métodos de investigación.....	21
2.6 Definición zona de estudio.....	22
2.7 Sector hotelero de la ciudad de Cuenca.....	23
2.8 Generalidades de las sociedades en estudio.....	25
2.9 Población.....	26
2.9.1 Muestreo.....	27

2.10 Indicadores financieros.....	27
2.10.1 Cálculos de los indicadores financieros.....	28
CAPITULO III.....	32
CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	32
3.1 Resultados.....	33
3.2 Análisis de rentabilidad.....	45
3.2.1 Analisis e interpretacion de indicadores financieros en las sociedades hoteleras, .....	46
CONCLUSIONES .....	49
RECOMENDACIONES.....	51
BLOGRAFÍA.....	53
ANEXOS .....	56
Anexo 1 Modelo encuesta.....	57
Anexo 2 Estados financieros.....	64
Anexo 3 Establecimientos de alojamiento.....	68
Anexo 4 Matriz de revisión literaria.....	73

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Componentes de control interno, COSO I .....	9
<b>Figura 2</b> Número de habitaciones .....	34
<b>Figura 3</b> Número de Personal .....	35
<b>Figura 4</b> principios de integridad y valores éticos .....	36
<b>Figura 5</b> Evidencia de principios de integridad, valores éticos.....	36
<b>Figura 6</b> Implementación de métodos para prevenir riesgos .....	40
<b>Figura 7</b> Procedimientos para conciliar activos físicos .....	41
<b>Figura 8</b> Líneas de autoridad y responsabilidad .....	41
<b>Figura 9</b> informes financieros .....	43
<b>Figura 10</b> Procesos de monitoreo. ....	44
<b>Figura 11</b> Auditorías internas y externas a los Estados Financieros.....	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Estructura de empresas según tamaño Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas año 2014 .....	13
<b>Tabla 2</b> Estructura de empresas por sectores económicos Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas año 2014 .....	13
<b>Tabla 3</b> Métodos de investigación .....	21
<b>Tabla 4</b> Clasificación de establecimiento de alojamiento en Cuenca. ....	24
<b>Tabla 5</b> Clasificación de establecimientos por categoría de Cuenca. ....	24
<b>Tabla 6</b> Establecimientos de alojamiento según el tipo de contribuyente en la ciudad de Cuenca. ....	25
<b>Tabla 7</b> Hoteles registrados en la superintendencia de compañías, Valores y Seguros. .	25
<b>Tabla 8</b> Indicadores Financieros.....	27
<b>Tabla 9</b> Distribución de habitaciones .....	34
<b>Tabla 10</b> Número de personal .....	35
<b>Tabla 11</b> Rentabilidad Financiera de los hoteles .....	45

## RESUMEN

En la presente investigación se analiza la contribución del sistema de control interno basado en el informe COSO al incremento de la rentabilidad financiera caso sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca. Este estudio es de carácter cualitativo y cuantitativo que se basa en sistemas de información financiera, fundados en la Superintendencia de Compañías y Servicios de rentas internas.

Se trabajó con información primaria del sector de estudio, como parte de la metodología empleada. La investigación se realizó en base a los componentes del modelo COSO I y para determinar la rentabilidad se utilizó indicadores financieros y la aplicación del mismo permite conocer la situación económica del sector hotelero y su capacidad para generar ingresos rentables.

Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es deficiente en una de las sociedades hoteleras, analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo.

**PALABRAS CLAVES:** Rentabilidad, sociedades hoteleras, control interno, elementos del modelo COSO.

## **ABSTRACT**

The present study analyzes the contribution of the internal control system based on the COSO report to the increase of financial profitability in the case of hotel companies in the city of Cuenca. This qualitative and quantitative study is based on financial information systems, based on the Superintendency of Companies and Internal Revenue Services.

We worked with primary information from the study area, as part of the methodology used. The research was carried out based on the components of the COSO I model and to determine the profitability financial indicators were used and the application of the same allows to know the economic situation of the hotel sector and its capacity to generate profitable income.

According to the problematic found, it is corroborated that internal control is deficient in one of the hotel societies, analyzing the great weaknesses found during the process starting from the control environment of the company, being one of the main problems the bad segregation of functions and the lack of timely financial information.

**KEY WORDS:** Profitability, hotel societies, internal control, elements of the COSO model

## INTRODUCCION

El control es un plan de técnicas y procedimientos en donde se preverán todas las medidas administrativas y contables de la empresa para el logro de sus objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia y eficacia en las operaciones y propiciar la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. De aquí la efectividad del control interno dependerá en gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que la diseña, administra y vigila (Aguirre y Rivera, 2015).

En el sector societario, se ha visto necesario introducir un concepto general al sistema de control interno, ajustable a todos las áreas de las sociedades, mismos que serán evaluados según el grado de ocurrencia que genere el desarrollo de las operaciones administrativas, contables y financieras (Romero, 2012).

El presente trabajo de titulación en las sociedades hoteleras intenta precisar si sus ejecutivos tienen implementados sistemas de control interno que contribuye a mejorar su rentabilidad financiera, de lo contrario sugerir acciones de mejora para impulsar su crecimiento, afianzando la competitividad y mejorando las perspectivas futuras.

El objetivo básico de este estudio fue analizar la contribución de los sistemas de control interno, utilizando ratios financieros, se ha podido determinar que la rentabilidad de los hoteles para el periodo 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 fusión a los costos de las tarifas financieras.

Se utiliza información primaria proveniente de quienes serán objeto de estudio; para lo cual se utilizó la entrevista-encuesta. Así mismo se utiliza información secundaria proveniente de fuentes oficiales como el Ministerio de Turismo, Superintendencia de Compañías, valores y seguros, Servicios de Rentas Internas, que reforzaran esta investigación.

La estructura de este trabajo comprende tres capítulos:

En el capítulo I, se ha considerado el marco teórico sobre generalidades del control interno, modelo COSO donde se abordan temas sobre sus componentes y los ratios financieros de rentabilidad.

El capítulo II, incluye el marco metodológico que consiste en: Hipótesis, tratamiento de la información. Información primaria, instrumento de recolección de datos, los métodos

investigativos científico, inductivo, descriptivo, analítico, estadístico y la definición de la población de estudio con sus respectivos indicadores financieros.

Finalmente el capítulo III, comprende la caracterización y discusión de resultados donde se realiza 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 Compañía, valores y seguros en el periodo 2015, y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I.**

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

## 1.1 Control interno

El control interno desde hace tiempo ha sido reconocido como indispensable en la actividad empresarial y en la experiencia de la auditoría. Este reconocimiento surgió paulatinamente en las primeras épocas de práctica de la profesión de auditor, se descubrió que en la práctica pocas veces es necesario examinar todas las transacciones para lograr sus objetivos (Valencia, 2014, pág. 1).

Valencia (2014) señala que el origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Un análisis efectuado por Carreto, (2013) indica que el control interno es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas, esto implica medir el desempeño contra las metas y los planes, lo cual muestra donde existen  $\pm$  desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

Santillana (2013), expone que el control interno comprende todo el plan de organización, métodos y procedimientos en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas por la administración.

Jumbo (2010) manifiesta que el control interno se encuentra combinado con la alta dirección de una organización y sirve para monitorear la eficacia y eficiencia de las actividades de la empresa, incluye controles que se puedan considerar como contables o administrativos de planificación, organización y dirección.

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporcione seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales.

Holmes (2004) considera que el control interno es una herramienta que surge de una necesidad y a la vez poder suprimir y disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se hayan afectados los distintos tipos de organizaciones.

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 400, Evaluaciones del Riesgo y Control Interno, establece normas y proporciona lineamientos para obtener una comprensión de

los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección

Según Ledesma y Leon (2011) el control interno se constituye en un factor clave en el logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones. En la vida real, un gran volumen de las decisiones administrativas está basado en información de tipo contable. Estas decisiones varían desde asuntos como adquisiciones de inventarios hasta mejorar la estructura de costos y gastos de la empresa, se debe perfilar un tipo de control organizacional dirigido precisamente a regular el funcionamiento de las actividades operacionales que se desarrollan en el día a día de una empresa.

Lo que se espera del control interno, es que brinde la mayor seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos; cada uno de los objetivos se encuentran relacionados, los mismos que nos ayuda al buen desenvolvimiento de la entidad, permitiendo proteger los activos, tener información válida, sobre todo estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas emitidas por parte de la dirección (Mantilla, 2006).

El control interno cumple algunos objetivos:

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la empresa.
- Promover eficiencia operativa
- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información generada por la entidad.
- Protección de los activos de la organización
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones.

## 1.2 Modelo COSO

Hidalgo (2011) define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO, como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñada con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
2. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Es aquí donde se reconoce el fruto de los esfuerzos originados por COSO hacia los años 90's, los cuales han sido complementados por los nuevos direccionamientos estratégicos, el ascenso en la escala organizacional y reforzados por los alcances de la Sarbanes Oxley Act de 2002. (Holmes, 2004)

El modelo COSO es el producto de una investigación realizada con el objetivo definir un nuevo marco conceptual del control interno que responda de las necesidades económicas de las empresas integrando metodologías y conceptos en todos los niveles de las áreas administrativas y operativas (Vargas, 2014).

La comprensión del control interno bajo el modelo COSO ayuda a cualquier entidad pública o privada, a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia, economía e indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas. La importancia de tener un buen sistema de control interno, bajo el modelo COSO conducirá a la empresa a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación, que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión (Estupiñan,2008).

Ojeda (2014) menciona la importancia de un sistema de control interno, basado en el modelo COSO, su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; promoviendo la eficiencia de las operaciones y ayudando a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos, aportar mayor seguridad respecto al cumplimiento afectivo de las leyes, normas y políticas aplicables.

La finalidad del modelo COSO I según Luna (2011) es facilitar un modelo con el cual las empresas puedan evaluar sus sistemas de control y definir con manejarlos, contando con una estructura que les permita medir la eficiencia y eficacia dentro de sus procesos, disminuyendo el nivel de los errores que puedan existir dentro de cada una de

las actividades diarias que realiza la organización, así como obtener con más rapidez y exactitud los responsables de los errores existentes dentro de la empresa.

El sistema de control interno mediante el modelo COSO mantiene cinco componentes básicos que se encuentran descritos en la figura 1.



Figura 1 Componentes de control interno, COSO I  
Fuente: Ochoa, 2013  
Elaborado: La autora

### **Ambiente de control**

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 con exactitud y confiabilidad su información financieros, promover eficiencia operacional y provocar adherencia a las apolíticas prescritas por la administración (Calderón, 2014).

Estupiñan (2008) el ambiente de control es el elemento que proporciona disciplina y estructura, se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización, los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control.

Generalmente el ambiente de control interno está relacionado con los procedimientos, estructura organizacional, conducta y valores éticos que proporcionan un

enfoque para el desarrollo de actividades dentro de la empresa de manera que cada personal actué de manera eficiente protegiendo los recursos de la empresa

### **Evaluación de riesgos**

Estupiñan (2006) indica que la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de objetivos, la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.

La evaluación de riesgos se refiere a identificar riesgos que afectan al cumplimiento de objetivos de la empresa para posteriormente determinar acciones que permitan corregir conflictos con la finalidad de que las operaciones de la empresa se ajusten a los objetivos planteados mediante el desempeño eficiente de las operaciones. Una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento de las actividades a efectuarse dentro de la empresa (Almachi, 2015).

### **Identificación de Riesgos**

Cepeda (2009) cita que la identificación del riesgo en el desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Esos factores a su turno pueden afectar tanto a los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado. En un número de áreas de desempeño una entidad a menudo, no define explícitamente los objetivos globales puesto que considera aceptable su desempeño. Aunque en esas circunstancias no haya un objetivo explícito o escrito.

Ledesma y Leon (2011) manifiestan que el riesgo es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía. El riesgo de auditoría es la probabilidad que el auditor emita un informe que no se acople a la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que no fueron encontrados por el auditor. Dentro del riesgo de auditoría existen 3 tipos de riesgo como se cita en la siguiente figura 2:

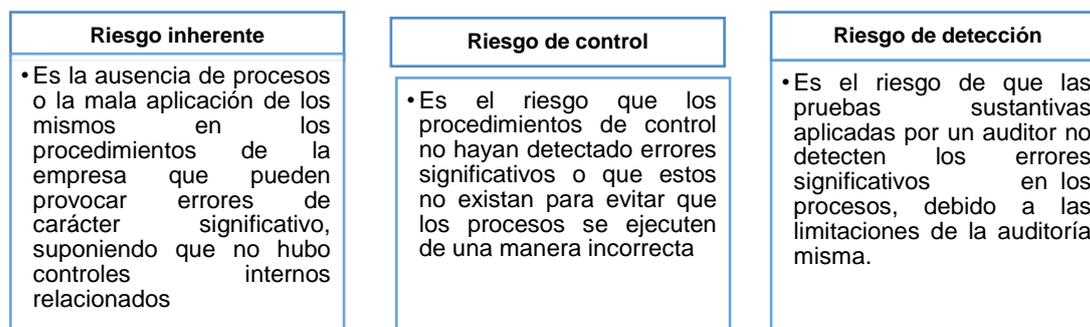


Figura 2 Tipos de riesgos de auditoría  
Fuente: Ledesma y León, 2011  
Elaborado: La autora.

### **Actividades de control.**

Para Romero y Javier (2010) mencionan que las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

Las actividades de control son los procedimientos que permiten alcanzar las acciones establecidas constituyéndose en un medio para lograr los objetivos trazados llevándose a cabo actividades de control para efectuar eficientemente las operaciones de la empresa, dichos procedimientos establecidos como control de los riesgos efectuados ayudaran a disminuir los riesgos de la empresa (Almachi,2015).

### **Información y comunicación**

Fonseca (2011) dice que la información y comunicación están conformadas por los métodos y procedimientos, diseñados por las organizaciones para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones que generalmente se muestran en una estructura formalizada.

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios (Estupiñan, 2006).

### **Supervisión y monitoreo**

En una investigación efectuada por (Torrealba, S/f.) Indica que la supervisión consiste en una revisión continua por parte del personal capacitado, simultánea a la realización de las actividades inmediatamente de su ejecución o periódicamente. El área más importante de supervisión corresponde a la auditoría interna. Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

Las actividades de supervisión consisten en evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión se da en el transcurso de las operaciones incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y

de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados (Pérez, s/f).

Las actividades de control deben cumplirse en el tiempo establecido y cualquier error identificado comunicarlo a la alta dirección para que ellos establezcan acciones que ayuden a cumplir lo planificado corrigiendo dichos errores. Mediante una revisión permanente se lograra que la empresa logre la consecución de objetivos con el fin de beneficiar a los miembros de la organización (Fonseca, 2011).

### **1.3 Riesgo de control en las empresas ecuatorianas**

Los riesgos que están sometidas las empresas pueden surgir del ambiente de negocio, su entorno a la industria a la que pertenecen, entorno económico, competencia, globalización, sustentabilidad y la posible caída de demanda de su productor o servicios , así como también los riesgos en los procesos administradores 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; incumplimientos de reportes; inobservancias que incluyen en la reputación de la empresa (Lara, 2012).

Eslava (2013) menciona que la complicación que va adquiriendo la gestión empresarial interviene negativamente en varios aspectos, sin duda uno de los más destacados es el control de eficiencia, calidad en las diversas actividades que se suscitan dentro de la organización.

El control permite a las organizaciones conservar ciertos términos que hacen posible alcanzar las metas fijadas, así como validar la eficiencia 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 consecuencia de los objetivos (Iborra y Ferrer, 2014).

En el Ecuador las empresas representan un aporte significativo a la economía donde el universo empresarial existente es de 843.644empresas de estas un 90.20% representan microempresas y un 50% son grandes empresas. En la siguiente tabla 1 se puede observar la estructura de las empresas según su tamaño.

**Tabla 1** Estructura de empresas según tamaño Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas año 2014

<b>Empresa</b>	<b>N° de empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
Microempresas	760.739	90.20%
Empresas grandes	843.644	0.50%
<b>Total</b>	<b>843.644</b>	<b>100%</b>

Fuente: INEC, 2014.

Elaborado por: INEC

El sector con mayor número de empresas es el de servicio 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 2**. (Trujillo y Solano ,2015).

**Tabla 2** Estructura de empresas por sectores económicos Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas 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: INEC, 2014.

Elaborado por: INEC

En el Ecuador las actividades empresariales tienen un aporte significativo en la economía, 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 afectaran el recurso económico-financiero (Mendoza y Quintanilla, 2015, pág. 281).

Comúnmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas (Salinas, 2013).

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación (Servin, 2016).

Inclusive, muchos podrían pensar que esto no se aplica a empresa o emprendimiento. Sin embargo, la envergadura de la organización no es un factor que defina la importancia o existencia del sistema de control, ya que en organizaciones donde existe un solo dueño, que toma las decisiones, participa en la operación y lleva el sistema contable, igualmente debe contar con un sistema de control interno, adecuado al tamaño y actividades de la organización (Servin, 2016).

Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad (Servin, 2016).

#### **1.4 Rentabilidad financiera en las empresas de servicio**

La rentabilidad es un punto muy importante que debe ser considerado por los administradores, ya que por medio de su análisis se podrá conocer el desempeño de las operaciones de la empresa, el aprovechamiento óptimo de los recursos y principalmente determinar si se está cumpliendo los objetivos entre ellos el que es más destaca, que es el de generar beneficios o ganancias (Cardona, 2003).

Rugel (2015) establece que la necesidad a la que se enfrenta el mundo actual es la de escoger la fuente de financiamiento más idónea que no modifique en forma negativa la estructura de capital que esta tiene y que termine o derive en resultados negativos, por ello sustancialmente es necesario conocer cuál es el costo de capital que tiene la empresa que le está permitiendo generar rendimientos positivos que es el objetivo principal de todo administrador, maximizar la riqueza de los accionistas.

Aranza (2015) establece que las entidades están inmersas en un cambio estructural constante desde el último siglo, tomando tal importancia dicho cambio, que se ha llegado a transformar en un componente clave de la estrategia empresarial. Las empresas modernas han abandonado las estructuras rígidas y verticales optando, casi al unísono a nivel global, por su transformación hacia estructuras horizontales, acortando las cadenas de mando drásticamente.

Dentro de una organización los departamentos que lo conforman presentan un flujo de valor completo ya sea de un producto o servicio, para poder obtener un eficiente resultado se deben analizar en su totalidad. Es decir que se deben establecer procesos en flujo los cuales estén en secuencia y que una actividad este muy cerca de la demás para evitar contratiempos y errores en los procesos que efectúan las organizaciones (Arias, 2010).

Los sistemas de información para la gestión financiera se entienden como un conjunto de herramientas tecnológicas que combinan la información con procedimientos. Dichos sistemas cumplen funciones como: la recopilación de datos externos e internos, almacenamiento y proceso de información de los distintos departamentos o unidades de trabajo (Muñiz, 2013).

Amat (2013) determinan que la gestión empresarial está constituido por diferentes actividades como son el desarrollar políticas y procedimientos que admitan realizar planificaciones, gestiones, y control y manejo de la información organizacional.

La rentabilidad financiera puede considerarse como una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios (Beltran, 2002).

Ortiz,(2014) indica que, la rentabilidad en el sector hotelero no ha sido estudiada con anterioridad, cosa que sorprende enormemente por lo interesante del tema y lo prolijo de la literatura en temas de turismo. Son muchos ya los estudios de investigación publicados referidos al mundo de los hoteles. Sin embargo, son muchos menos los que tratan temas referidos a su rentabilidad y aún son menos los que comparan la rentabilidad hotelera con la rentabilidad de otro negocio.

A este aspecto se consideran factores de éxito a todas las políticas, habilidades y planes organizativos que debe desarrollar la empresa hotelera, si quiere conseguir un rendimiento sobresaliente. Así, los recursos humanos, las tecnologías de la información, la calidad del servicio, la distribución comercial, la diversificación frente a la especialización del producto hotelero que se ofrece, la internacionalización y el compromiso con el medio son factores que aumentan la rentabilidad del establecimiento hotelero (Claver ,2006).

### 1.4.1. Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de rendimiento, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, de esta manera, convertir las ventas en utilidades. Desde el punto de vista del inversionista lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (Superintendencia de Compañía, 2016).

González (2012) señala que “los ratios son instrumentos de análisis financiero mediante cuyo cálculo se obtiene información fidedigna sobre la situación financiera de la empresa”

Ortiz (2009) establece que los indicadores de rentabilidad constituyen un manejo adecuado de los ingresos, costos y gastos. Entre los indicadores de rentabilidad en las empresas hoteleras están los principales:

- 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.

**Margen operacional:** es el indicador financiero que muestra cual ha sido la eficiencia de la empresa de generar ingresos durante un periodo determinado. El margen de utilidad operativa es el indicador de lo que se conoce como habilidad productiva que alcanza una empresa para generar riqueza. Si se obtiene un valor negativo, significa que el equipo de ventas no alcanzó a generar los recursos necesarios para la continuidad de las operaciones comerciales, tanto que no puede cubrir el costo generado para producir dichas ventas (Superintendencia de Compañías, 2011).

**Margen bruto:** muestra la capacidad de la empresa en el manejo de sus ventas, para generar utilidades brutas, es decir, antes de gastos de administración, de ventas, otros ingresos, otros egresos e impuestos o en otras palabras también demuestra cantidad que se obtiene de utilidad por cada peso de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende Indicando las ganancias en

relación con las ventas, deducido los costos de producción de los bienes vendidos. Nos dice también la eficiencia de las operaciones y la forma como son asignados los precios de los productos (León, 2012).

**Margen de utilidad neta después de impuestos:** es el cálculo del porcentaje que constituyen los ingresos que permanecen después de que todos los gastos operativos, intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes (pero no los dividendos en acciones comunes) se hayan deducido de los ingresos brutos de una empresa. Esto se debe a que el cálculo del margen de utilidad neta después de impuestos incluye una gran cantidad de gastos no monetarios, tales como la depreciación y amortización. Para obtener información sobre la cantidad de dinero en efectivo que genera una empresa, es necesario examinar el estado de flujos de caja o efectivo (Guzmán, 2010).

#### **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)

#### **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)

La Superintendencia de Compañías (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.

## **CAPITULO II.**

### **MARCO METODOLÓGICO**

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 cada una de las acciones inherentes a la gestión y poder cumplir con los procesos como la planificación, ejecución, control, supervisión y etapas que conllevan al éxito.

En el desarrollo del presente trabajo de titulación se comprobará si el sistema de control interno basado en el modelo COSO se relaciona positivamente con la rentabilidad financiera, donde se aplicara ratios financieros

Al medir los resultados con los índices financieros como son: margen operacional, margen bruto, margen neto, rendimiento del patrimonio (ROE) y rendimiento del activo total (ROA), se evalúa el éxito de la empresa en factores como la falta de inspección en los componentes de control interno, bajas temporadas y cambios políticos gubernamentales.

Para el presente estudio, la metodología propuesta es de tipo cualitativo y cuantitativo, ya que se realiza un estudio de tipo descriptivo, analítico y estadístico principalmente, haciendo referencia a las variables de investigación basados en el Sistema de control Interno del modelo COSO y la rentabilidad de las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca.

## **2.1. Hipótesis**

Con lo expuesto anteriormente se considera y plantea la siguiente hipótesis

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

Con la presente investigación realizada en las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca, se pudo dar cumplimiento a la hipótesis planteada ya que el control interno y la rentabilidad financiera intervienen en cada uno de los procesos que realizan los hoteles, y gracias a estos elementos se puede tener una vigilancia eficiente y adecuada de la prestación de servicios para establecer estrategias que ayuden a mejorar la economía de las mismas.

## **2.2 Tratamiento de la información**

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el desarrollo del trabajo de titulación, que son: analizar la contribución de los sistemas de control interno basado en el informe COSO en la rentabilidad financiera de la ciudad de Cuenca, periodo 2015;

obtener una caracterización del sector hotelero de la ciudad de Cuenca con énfasis especial sobre el aspecto del control interno; evaluar la incidencia de contar con la implementación de un sistema de control interno en la rentabilidad del sector hotelero, se realizaron distintas actividades con el fin de recolectar información ajustada a la realidad que vive el sector hotelero de la ciudad de Cuenca.

### **2.3 Fuente de información**

Para diagnosticar el sector hotelero de la ciudad de Cuenca, se usaron bases de datos del Servicio de Rentas Internas (SRI) y Superintendencia de Compañías, valores y seguros, con fin de obtener la información secundaria 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.

Para evaluar la rentabilidad de los hoteles de la ciudad de Cuenca, se consideró los Estados Financieros pertenecientes al año 2015 extraídos de la página oficial de la Superintendencia de Compañías corroboradas con información del Servicio de Rentas Internas por medio del formulario 101 declaración del impuesto a la renta y presentación de balances formulario único sociedades y establecimientos permanentes; la información que se registra a continuación permitirá establecer la contribución del sistema de control interno basado en el modelo COSO al incremento de la rentabilidad financiera de sociedades hoteleras en estudio.

### **2.4 Instrumento de recolección de datos**

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario aplicar entrevista encuesta, que permitió identificar si los ejecutivos de los hoteles están conscientes de la importancia de la aplicación del sistema de control interno, y si contribuye de forma positiva en la rentabilidad financiera del sector hotelero.

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 de las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca.

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

## 2.5 Métodos de investigación

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

**Tabla 3** Métodos de investigación

<b>Métodos</b>	<b>Descripción</b>
Inductivo	Permitió inducirnos en cada sociedad hotelera para observar los hechos, con el fin de destacar los puntos más importantes a investigar, como por ejemplo conocer las fortalezas, debilidades del sistema de control y comprender las causas y efectos de los incumplimientos generados a causa de los elementos del control interno.
Descriptivo	Ayudó a describir los elementos del control interno con el objetivo de analizar la información real y analítica para poder determinar las conclusiones y recomendaciones
Analítico	Se desarrolló 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 la cuentas en los estados financieros para relacionarlas con los indicadores financieros y determinar la rentabilidad financiera de los sectores investigados
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 análisis

**Fuente:** Germán R. (2011)

**Elaborado por:** La autora.

Las variables para la presente investigación son: Variable dependiente que comprende el efecto de control interno basado en el modelo COSO y la variable independiente que es rentabilidad financiera de las sociedades hoteleras

## 2.6 Definición zona de estudio.

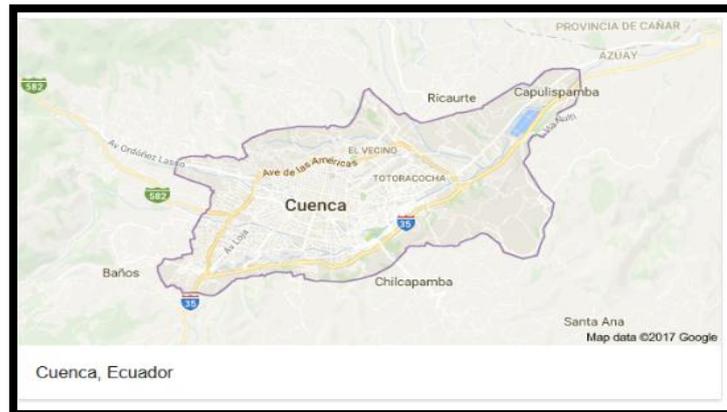


Figura 2 mapa de Cuenca  
Fuente: mapa data, 2017  
Elaborado: mapa data

La ciudad de Cuenca se encuentra a 2.538 m.s.n.m y tiene una población aproximada de 580.000 habitantes. Su superficie es de 15.730 hectáreas y presenta un clima con temperaturas que oscilan entre los 14°C y los 18°C, durante todo el año. El valle en el que se sitúa está determinado por sistemas montañosos de excepcionales características y presenta un sistema hidrográfico conformado por cuatro ríos principales: Tomebamba, Yanuncay, Machángara y Tarqui que atraviesan la ciudad de oeste a este (Fundación Municipal turística para Cuenca, 2015).

La riqueza de su arquitectura y cultura en general merecieron a Cuenca el nombramiento de Patrimonio Cultural de la Humanidad, el 1 de diciembre de 1999. El Centro Histórico, con cerca de 200 hectáreas, está formado por la zona residencial más antigua. Aquí encontramos una gran cantidad de edificaciones de estilo colonial y republicanas de gran hermosura; la zona arqueológica; los barrios artesanales (de origen colonial); los mercados centrales; el Barranco del Tomebamba con el Paseo 3 de Noviembre y varios sitios de importancia paisajística y cultural que muestran el porqué de la declaratoria como ciudad Patrimonio Cultural (Fundación Municipal turística para Cuenca, 2015).

La ciudad de Cuenca cuenta con las siguientes principales actividades de aventura que son: puenting, parapente, canopy, barranquismo y también podrán visitar el Parque Nacional Cajas (Fundación Municipal turística para Cuenca, 2015).

## 2.7 Sector hotelero de la ciudad de Cuenca

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

Este sector está conformado por 146 empresas (33% medianas y 67% pequeñas), las cuales reportan ingresos de USD 188.5 millones, es decir, 0,7% del total de los ingresos de las pymes, sus utilidades alcanzaron 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 al año 2014 y una rentabilidad del 6,4% mientras que las empresas pequeñas es de USD 38 millones, con una tasa de crecimiento del -2,6% y una rentabilidad del 3,3% (EKOS, 2014).

El análisis de la competitividad del Sector Hotelero, Conectividad y Segmento MICE (Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exhibiciones) como ejes de desarrollo, estimaron que la ocupación hotelera para año 2016 se mantendrá igual a la de 2014. Las categorías de lujo seguirán con el mayor índice de ocupación, un estimado de 74% (EKOS, 2016).

Según el Ministerio de Turismo, (2016) en el Reglamento General en la Ley de Turismo Art. 12, Capítulo III de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

Según el Registro Oficial N.- 465 del 24 de marzo del 2015, del Reglamento de la ley de turismo, Última modificación: 18-feb.-2016 art. 13, donde se detalla las categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico de acuerdo al siguiente tabla 5:

**Tabla 4** Clasificación de establecimiento de alojamiento en Cuenca.

<b>Clasificación</b>	<b>Categoría asignadas</b>
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrellas a 3 estrellas
Hostería- Hacienda Turística – Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Fuente: Ministerio de Turismo (2015)

Elaborado por: La autora

**Tabla 5** Clasificación de establecimientos por categoría de Cuenca.

<b>Tipo</b>	<b>Número de establecimiento</b>	<b>Categoría</b>
Hotel	2	5 estrellas
Hotel	9	4 estrellas
Hotel	21	3 estrellas
Hotel	13	2 estrellas
Hosterías	1	5 estrellas
Hosterías	5	3 estrellas

Fuente: Ministerio de Turismo (2015)

Elaborado por: La autora

La ciudad de Cuenca se encuentra en un apogeo turístico; el incremento de su actividad en este ámbito es más que evidente, ya que en sus calles se observa a visitantes ya no solo autóctonos sino también de diferentes nacionalidades, desde un punto de vista apreciativo (Ministerio de Turismo zonal 6, 2015).

Se destaca que entre los años 2007 y 2012, las plazas hoteleras se han incrementado en un 50%, según un estudio realizado por la Coordinación Zonal 6 del Ministerio de Turismo. La dinámica de este crecimiento Turística en los últimos años se debe parte a la promoción de la ciudad hecha por la Fundación de Turismo para Cuenca, ente que funciona como parte del Municipio que se dedica a la difusión y promoción de la ciudad en el ámbito turístico.

En la actualidad el sistema hotelero en la ciudad de Cuenca, ha progresado en los últimos años por el desarrollo arquitectónico y tecnológico que ha experimentado, de manera especial para los turistas extranjeros luego de que el 1 de diciembre de 1999, Cuenca fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por parte de la UNESCO<sup>4</sup>, debido a la belleza del centro histórico, por sus importante actividad cultural, sus

construcciones tipo colonial, sus encuentros sobre literatura, la bienal de pintura, su arquitectura republicana (Ministerio de Turismo Zonal 6,2015).

Según la página oficial de Servicios de Rentas Internas y el Ministerio de Turismo existen 96 establecimientos de alojamientos se evidencia en la siguiente tabla N.-7:

**Tabla 6** Establecimientos de alojamiento según el tipo de contribuyente en la ciudad de Cuenca.

<b>Numero</b>	<b>Tipo de establecimiento</b>	<b>Tipo de contribuyente</b>	<b>Obligado a llevar contabilidad</b>
8	Hotel	Persona natural	Si
2	Hotel	Sociedades	Si
1	Hostería	Persona natural	Si
35	Hotel	Persona natural	No
43	Hostales	Persona natural	No
5	Hostería	Persona natural	No
2	Apartamento	Persona natural	No

Fuente: SRI, Ministerio de Turismo  
Elaborado por: La autora

Desde este contexto se consideró las sociedades hoteleras, las mismas que están reguladas por la Superintendencia de compañías, por las facilidades de acceso a información financiera para poder efectuar el análisis de rentabilidad del sector hotelero de la ciudad de Cuenca con corte al año 2015, determinándose dos sociedades que se encuentran bajo el control de este organismo y que se encuentran descritas en la siguiente tabla 8:

**Tabla 7** Hoteles registrados en la superintendencia de compañías, Valores y Seguros.

<b>Hotel</b>	<b>Propietario</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipo de contribuyente</b>	<b>Obligado a llevar contabilidad</b>	<b>RUC</b>
El Príncipe	Racelleri Cia. Ltda.	Primera	Sociedad	Si	0190312348001
Oro Verde	S.A HOTER	Lujo	Sociedad	Si	0991418741001

Fuente: Superintendencia de Compañías (2016).  
Elaborado por: La autora

## **2.8 Generalidades de las sociedades en estudio.**

**Hotel Oro verde**, fue construido el 19 de marzo de 1983. En el año 2012 se realiza una remodelación total de las instalaciones en áreas constructiva, eléctrica e hidrosanitaria. Se encuentra en la zona residencial de la ciudad de Cuenca, sector de San Sebastián, a diez minutos del centro histórico y quince minutos del aeropuerto Mariscal Lamar. Tiene como actividad empresarial brindar el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, motivo por lo cual cuenta con un restaurante dentro de sus instalaciones.

Está considerado como uno de los mejores hoteles de la región Sur del país, por sus innumerables reconocimientos tanto a nivel nacional como internacional, lo que le ha asegurado situarse en la categoría de lujo dentro del catastro de alojamiento turístico 2015, el mismo que es manejado por el Ministerio de Turismo Zonal 6. Cuenta con un total de 69 habitaciones que incluyen 7 suites, 3 junior suite, 1 suite presidencial, 2 habitaciones para personas con discapacidad, todas ellas climatizadas con aire acondicionado y calefacción restaurante y diversas áreas de esparcimiento.

**Hotel El principe**, se encuentra ubicada en el centro histórico de Cuenca, en una de las zonas más concurridas de la ciudad por su belleza arquitectónica. Se caracteriza por brindar a sus visitantes un cálido ambiente familiar con espacios acogedores con su estancia inolvidable; constituye una antigua casona que luego de una cuidadosa remodelación y restauración entraría a prestar sus servicios como hotel desde 1994. Ofreciendo a sus huéspedes habitaciones confortables, restaurante, 2 salones para eventos, parqueadero, ambientes acogedores, zona wifi.

Este tipo de hotel cuenta con habitaciones confortables que disponen de televisión por cable, baño privado y teléfono, restaurante-Cafetería y adicionalmente ofrece servicios de desayunos, platos a la carta, menú para reuniones de trabajo y servicio a la habitación, Cuenta con 2 salones para eventos: "Su Majestad" con capacidad para 100 personas y "Ejecutivo" con capacidad para 15 personas. Ideales para reuniones de trabajo o sociales.

## **2.9 Población.**

En la ciudad de Cuenca existen un total de 96 establecimientos que se dedican a la actividad de alojamiento según el Ministerio de Turismo zona 7, a partir de ellos se toma el respectivo muestreo.

### 2.9.1 Muestreo.

Del total de los establecimientos que se dedican a prestar este servicio en la ciudad de Cuenca se tomó en consideración aquellos hoteles que se encuentran regulados por la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros para poder llevar a cabo la presente investigación los cuales son: las Sociedades Oro verde y el hotel El príncipe. 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 Compañías, Valores y Seguros y Servicio de Rentas Internas, para aplicar los indicadores de Rendimiento de financiera fue necesario descargar los estados financieros del año 2015 de la página oficial de la superintendencia de compañías, valores y seguros.

### 2.10 Indicadores financieros

Con la información financiera que obtuvimos desde la página de la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros se aplicó, los indicadores financieros que son los siguientes: ratios de rendimiento de patrimonio (ROE), rentabilidad del activo total (ROA), rentabilidad neta del activo (Du Pont), margen bruto, margen operacional, rentabilidad operacional del patrimonio.

En la tabla 4 se indica cada una de las fórmulas de los indicadores financieros que se utilizo

**Tabla 8** Indicadores Financieros

FACTOR	INDICADORES	FÓRMULA
<b>RENTABILIDAD</b>	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, 2015

**Elaborado** por: La autora

## 2.10.1 Cálculos de los indicadores financieros.

### Oro verde

- **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

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

$$\text{ROE} = \frac{317885,28}{21644280,5} \times 100$$

$$\text{ROE} = 0,0147 \times 100 = 1,47\%$$

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

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} \times 100$$

$$\text{ROA} = \frac{317885,28}{25335095,6} \times 100$$

$$\text{ROA} = 0,0125 \times 100 = 1,3\%$$

- **Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)**

Rentabilidad Neta del Activo (Dupont) = (Utilidad Neta / Ventas) \* (Ventas / Activo Total)

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)}, = \frac{31788528}{1615009,18} \times \frac{1615009,18}{25335095,6}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)} = 20\% \times 0,063 \text{ veces} = 1,25\%$$

- **Margen Bruto**

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

$$\text{Margen Bruto} = \frac{12792945,26 - 2922294,41}{1615009,18}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{9870651}{1615009,18}$$

$$\text{Margen Bruto} = 0,77 \times 100 = 77\%$$

- **Margen Operacional**

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

$$\text{Margen Operacional} = \frac{582884,7}{12792945,26}$$

$$\text{Margen Operacional} = 0,045563 \times 100 = 5\%$$

- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

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

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{317885,28}{21644280,5}$$

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = 0,015 \times 100 = 1,5\%$$

## **Hotel El príncipe**

- **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

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

## Patrimonio

$$\text{ROE} = \frac{-45600,78}{49538,01} \times 100$$

$$\text{ROE} = -1 \times 100 = -100\%$$

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

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} \times 100$$

$$\text{ROA} = \frac{-49538,01}{80064,26} \times 100$$

$$\text{ROA} = -0,61873 \times 100 = -62\%$$

- **Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)**

Rentabilidad Neta del Activo (Dupont) = (Utilidad Neta / Ventas) \* (Ventas / Activo Total)

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)} = \frac{-49538,01}{98805,44} \times \frac{98805,44}{80064,26}$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)} = -50,14\% \times 1,2 \text{ veces} = -62\%$$

- **Margen Bruto**

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

$$\text{Margen Bruto} = \frac{98805,44 - 86692,94}{98805,44}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{12112,50}{98805,44}$$

$$\text{Margen Bruto} = 0,122589 \times 100 = 12\%$$

- **Margen Operacional**

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

$$\text{Margen Operacional} = \frac{-49538,01}{98805,44}$$

$$\text{Margen Operacional} = -0,472 \times 100 = -47\%$$

- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

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

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{-49538,01}{49538,01}$$

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = -1 \times 100 = -100\%$$

## **CAPITULO III**

### **CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### 3.1 Resultados

En el presente estudio se aplicaron entrevista- encuesta, dirigida a los gerentes de las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca con la finalidad de obtener información cualitativa relacionada con el control interno y su contribución a la rentabilidad financiera, cuyos resultados se describe a continuación en la tabla 9:

Tabla 9 Información general de las sociedades hoteleras.

Hotel	Propietario	Categoría	Año de creación	Ubicación	Ingresos	Capital	Huéspedes (anual)
El Príncipe	Racelleri Cia. Ltda	Primera	1983	Cuenca – Azuay - Av. Ordóñez Lasso, cerca del Sector San Sebastián	10.000.00 mensual y 120.000.00 anuales	20.000.00	948
Oro Verde	S.A HOTELER	Lujo	2002	Cuenca – Azuay- Juan Jaramillo 7-82 y Luis Cordero, a dos cuadras del Parque central	40.000.00 mensual es y 480.000.00 anuales	100.000.00	2259

Fuente: Superintendencia de Compañías.  
Elaborado por: La autora

#### Infraestructura hotelera.

El hotel de lujo cuenta con un capital suscrito es de 100.000.00, mientras que el hotel de primera categoría según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros posee un capital invertido de 20.000.00.

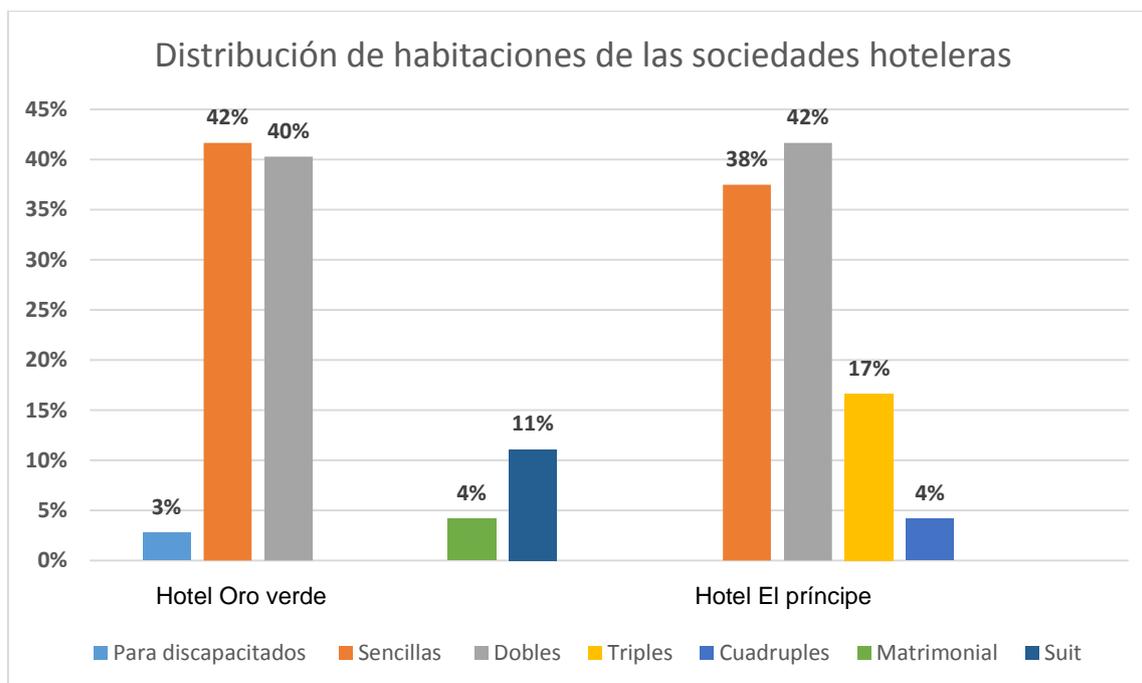
El hotel de primera categoría tiene un total 948 huéspedes anuales aproximadamente y provee de 229 nacionales y 719 extranjero, en cambio el hotel de lujo cuenta con 2259 huéspedes anuales, distribuidos nacionales 520 y extranjeros 1739, donde existe mayor acogida en el mes de abril por su fundación y en el mes de noviembre por su independencia.

## Distribución de habitaciones de las sociedades hoteleras.

**Tabla 9** Distribución de habitaciones

Habitaciones	Hotel Oro Verde	Hotel El Príncipe
Para discapacitados	2	0
Sencillas	30	9
Dobles	29	10
Triples	0	4
Cuádruples		1
Matrimonial	3	
Suite	9	
TOTAL	73	24

Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora



**Figura 2** Número de habitaciones

Fuente: Datos Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora

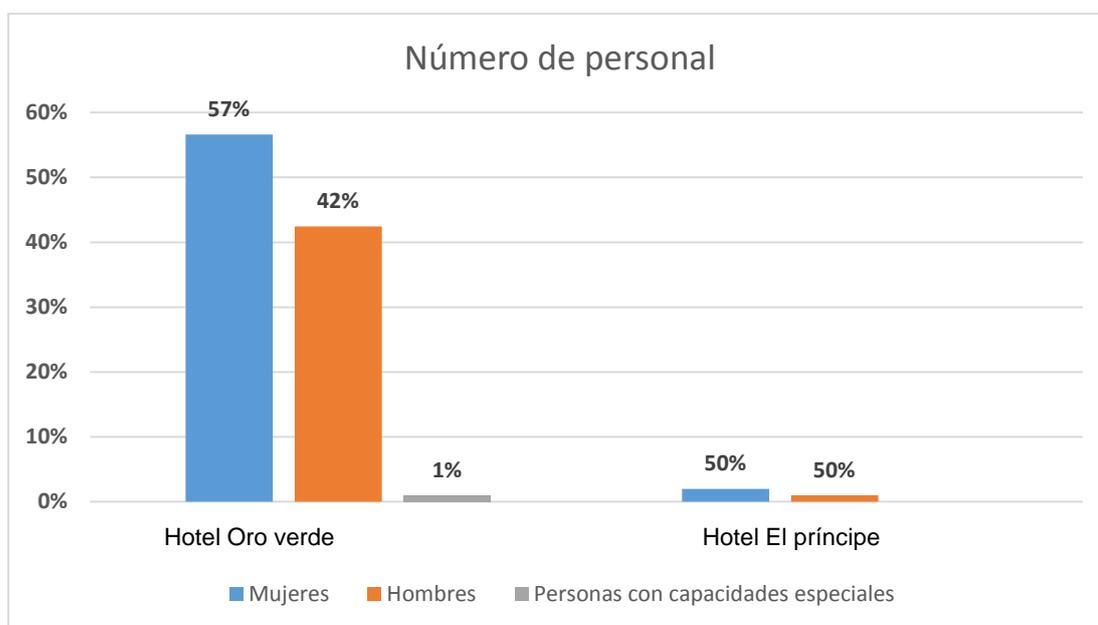
De acuerdo a la figura 2 se evidencia que en las sociedades hoteleras tiene diversas distribuciones de acuerdo a su tipo, es decir el hotel de lujo está distribuido en 30 habitaciones, sencillas que representan el 42%, 29 dobles con el 42%, 12 suite el 12% y 1 habitación para discapacitado con el 3%; mientras que el hotel de primera categoría se encuentra estructurado con 9 habitaciones sencillas con resultado del 34%, 10 dobles el 42%, 4 triples con 17% y 1 cuádruples el 4% de capacidad del hotel.

## Personal que elabora de las sociedades hoteleras

**Tabla 10** Número de personal

Personal	Sociedad hotelera Oro verde	Sociedad hotelera El príncipe
Mujeres	60	3
Hombres	45	3
Personas con capacidades especiales	1	0
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>6</b>

Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora



**Figura 3** Número de Personal

Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora

En la figura 3 muestra el número de personas que laboran en cada sociedad hotelera, el hotel de lujo está organizado con 57% mujeres y 42% hombres y 1 persona con capacidades especiales; así mismo se evidencia que en el hotel de primera categoría existe 3 mujeres con el 50% y 3 hombres con el 50%, es decir, esta sociedad prefiere contratar un mínimo número de empleados para llevar a cabo actividades en el hotel.

## A. Ambiente de control

### Principios de integridad y valores éticos

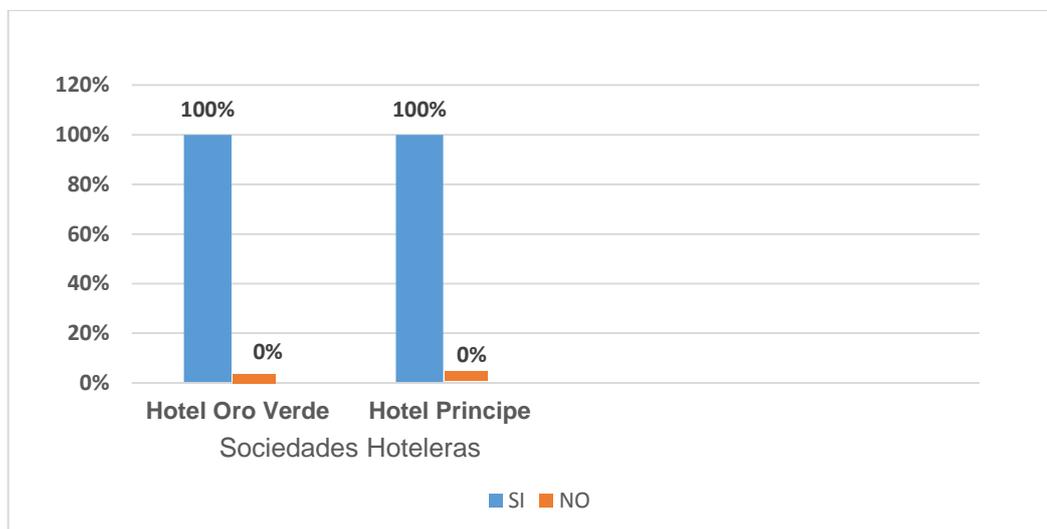


Figura 4 principios de integridad y valores éticos  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora

En la figura 4, las sociedades hoteleras de la zona estudiada, refieren en su totalidad que las administraciones han establecido principios de integridad, valores éticos, los hoteles cuentan con valores y normas que contribuyen a la conducta de los trabajadores para realizar las actividades encomendadas con eficiencia.

### Evidencia de principios de integridad y valores éticos.

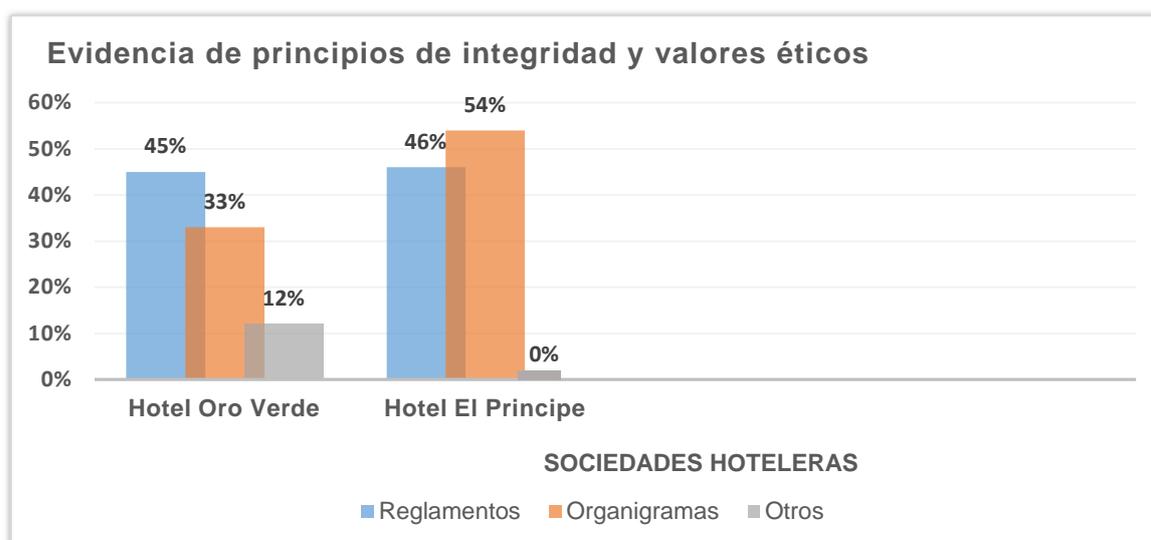


Figura 5 Evidencia de principios de integridad, valores éticos  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora.

En la figura 5, se evidencia que los principios de integridad, valores éticos de las sociedades hoteleras son: el hotel Oro verde está representado en un 33% en organigramas, el 45% reglamentos y 12% hace referencia a flujogramas que son instrumentos que permiten dar a conocer las actividades y responsabilidad e impedir el exceso de trabajo y duplicidad de funciones del personal en las sociedades. El hotel el príncipe cuenta solamente con reglamento que representa el 46% y organigramas con el 54% y así mismo, reconocen la relevancia de socializar con los empleados acerca de la cultura organizacional existente en los hoteles, las cuales se llevan a cabo por medio de reuniones mensuales, con el propósito de dar a conocer las metas y objetivos a cumplir en un periodo determinado.

Las sociedades hoteleras en estudio, delimitan las responsabilidades por funciones y por cargos a través de manuales para impedir duplicidad de funciones del personal en los hoteles y reconociendo asimismo la importancia de transmitir la cultura organizacional a todo el personal interno y externo de la entidad, mediante charlas, reuniones, sesiones y actividades orientadas a los empleados.

**Comité de auditoría en las sociedades hoteleras.**

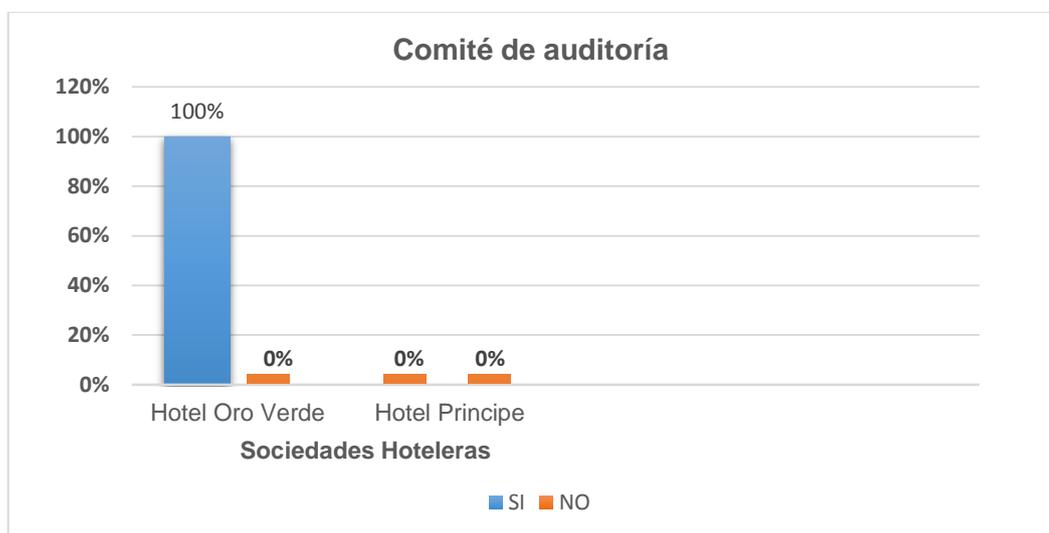


Figura 6 Consejo de administración o un comité de auditoría  
 Fuente: Encuesta, 2017  
 Elaborado por: La autora

Las sociedades hoteleras en cuanto al consejo de administración muestran que: el hotel Oro verde dispone de un comité de auditoría, el mismo que cumple la función de controlar, este lo integran el gerente, contador y administrador el cual se reúne de forma mensual o semestral para temas relacionados a la organización como la situación

económica actual de la empresa y el cumplimiento de metas de cada empleado, lo que permiten tomar decisiones y acciones correctivas para garantizar la calidad del servicio; en cuanto al hotel El príncipe este no cuenta con un comité de auditoría.

**Restricciones al acceso de los activos de las sociedades.**

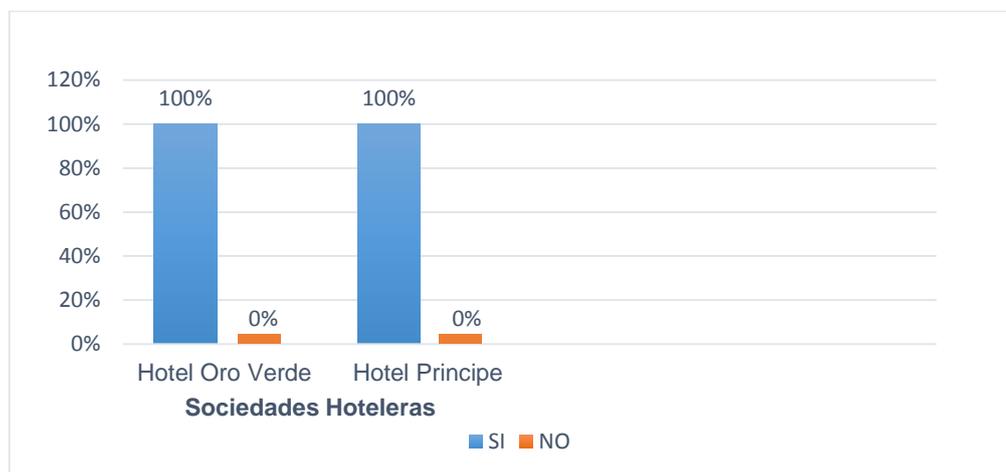


Figura 7 Restricciones para el personal de la empresa, en cuanto al acceso de los activos  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La auditora

Las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca, manifiestan que poseen restricciones para el personal de los hoteles en cuanto al acceso de los activos las mismas que garantizan el uso eficaz de la información y activos fijos existentes.

Las restricciones se establecen desde la administración, que son realizadas con inspecciones mensuales directas y por informes que remiten con el estado de los activos a su cargo y el consumo estricto señalado de los suministros entregados al inicio de sus actividades. Las restricciones aplicadas por la administración son restricciones de tipo físico (inventarios) y tecnológico para acceder al software contable.

### Plan de mejoras en los servicios al cliente de los hoteles en estudio.



Figura 8 Plan de mejoras en los servicios al cliente  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora.

El total de las sociedades hoteleras estudiadas con respecto al plan de mejoras ambas lo realizan de forma anual para efectuar mejoras en el servicio, por medio de entrevistas y recomendaciones por parte de los clientes con respecto al servicio brindado y de esta manera se conceden descuentos a clientes leales. Se observó que las mismas realizan mejoras en el servicio con la ampliación de actividades comerciales como salones para eventos, sala de reuniones ejecutivas y cafetería.

### Rendimiento laboral de los empleados de las sociedades.



Figura 9 Rendimiento de los empleados y se reconoce estos progresos  
Fuente: Datos obtenidos de encuestas  
Elaborado por: La autora

En la figura 9 las sociedades hoteleras muestran que, el hotel Oro verde mide el rendimiento de los empleados, reconociendo su progreso y realizan la evaluación de desempeño mensualmente por medio de estrategias tales como, informes de cumplimiento de tareas con respecto a los objetivos planteados por los hoteles, mientras que el hotel El Príncipe no mide el rendimiento de sus empleados.

Los resultados de la evaluación de desempeño obtenidos sirven para establecer el tipo de capacitaciones para los empleados. Las mismas que son impartidas de forma semestral o anualmente en temas de motivación, relaciones humanas y Atención al cliente y primeros auxilios.

**B. Evaluación de riesgo en las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca.**

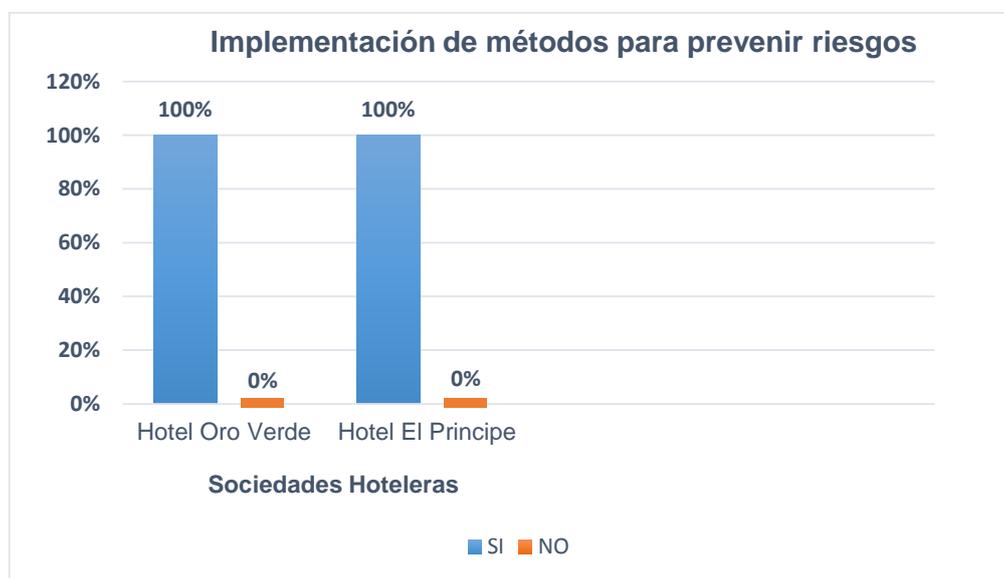


Figura 6 Implementación de métodos para prevenir riesgos  
 Fuente: Encuesta, 2017  
 Elaborado por: La autora.

El total de las sociedades hoteleras que implementan métodos para prevenir riesgos que puedan surgir en el proceso de cumplimiento laboral, para ello realizan control de actividades a los empleados mediante políticas y procedimientos periódicamente para controlar los riesgos y su mitigación para el personal y la sociedad.

La sociedad hotelera de lujo cuenta actualmente con una normativa de prevención de riesgos laborales que nace de la necesidad de promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y desarrollo de actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo

### C. Actividades de control en las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca.



Figura 7 Procedimientos para conciliar activos físicos  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora.

Las sociedades hoteleras utilizan procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos y corrientes con los registros contables, por medio de políticas y procedimientos que cooperen con el cumplimiento a cabalidad de actividades encomendadas a cada empleado, como son las verificaciones físicas, conciliaciones bancarias que se efectúan de forma mensual y semestral para poder contar con datos correctos y a tiempo por ello poder tomar las mejores decisiones para entidad.

### D. Información y comunicación en las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca.



Figura 8 Líneas de autoridad y responsabilidad  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora.

Las sociedades hoteleras disponen de canales de comunicación que influye apropiadamente en todo el personal, tienen claras las líneas de autoridades y

responsabilidad, cada empleado conoce sus tareas y las áreas a reportar cualquier inconveniente suscitado en su puesto.

Se dan a conocer las líneas de autoridades mediante organigramas, donde se expone las tareas e instalaciones y se detalla sobre los niveles jerárquicos.

### Periodicidad del control en los hoteles en estudio.

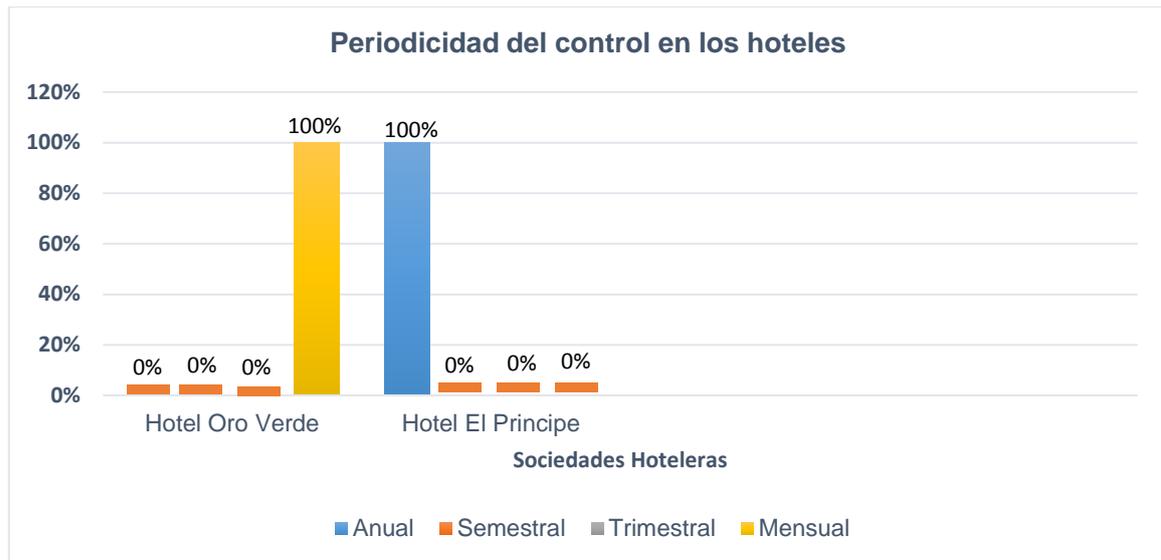


Figura 13 Periodicidad del control

Fuente: Encuesta, 2017

Elaborado por: La autora.

Las sociedades hoteleras que están en constate control y garantizar que los procesos son aplicados correctamente, el hotel Oro verde efectúa controles de forma mensual y el hotel el príncipe lleva a cabo controles anuales. La periodicidad con la que se desarrolla el control, está perfectamente definida con las líneas de autoridad, es importante que el personal tenga conocimiento de sus actividades y el control que lleva cada nivel jerárquico.

## Informes financieros para la toma de decisiones

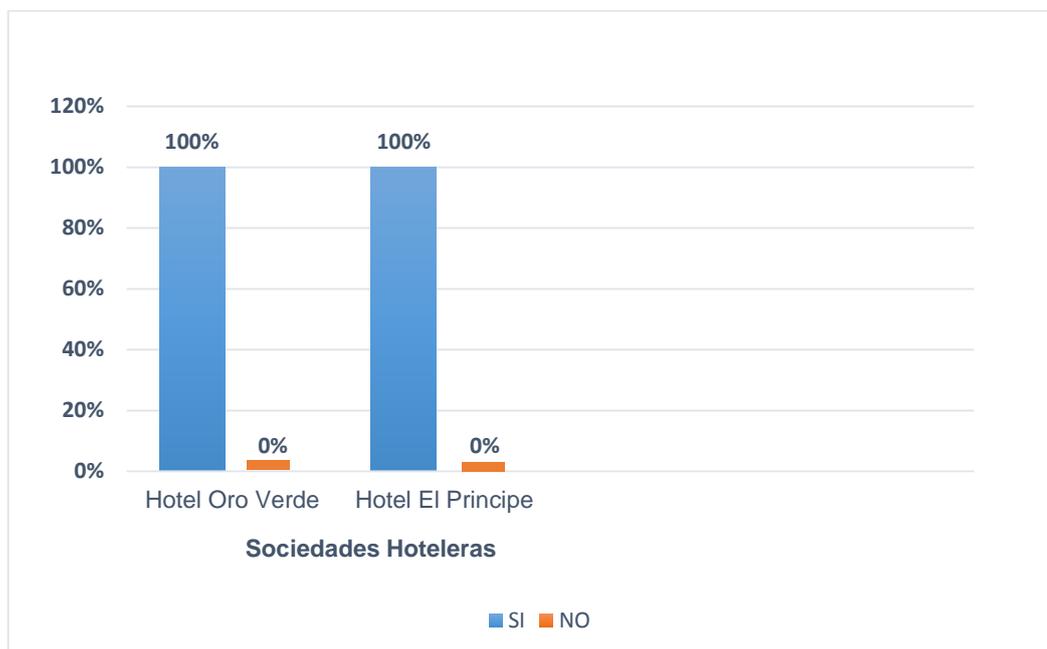


Figura 9 informes financieros

Fuente: Encuesta, 2017

Elaborado por: La autora

Las sociedades hoteleras preparan informes financieros confiables periódicamente para la toma de decisiones, el personal encargado de realizar los informes financieros de forma mensual y anual es el contador, quien hace mención al financiero mediante un informe preliminar.

Los informes financieros son revisados por el gerente, que a su vez hace revelación de la información a los representantes legales o directivos para la toma de decisiones, que están orientadas al desarrollo de la sociedad.

## E. Monitoreo en las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca

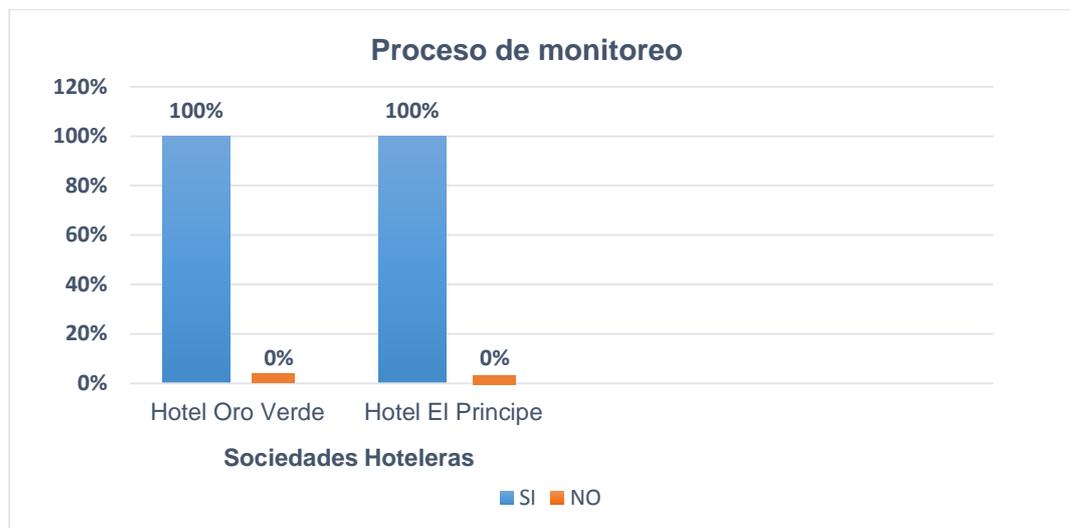


Figura 10 Procesos de monitoreo.  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora.

Las sociedades hoteles cuentan con un 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 de forma semestral.

### ***Auditorías internas y externas en los hoteles de Cuenca.***

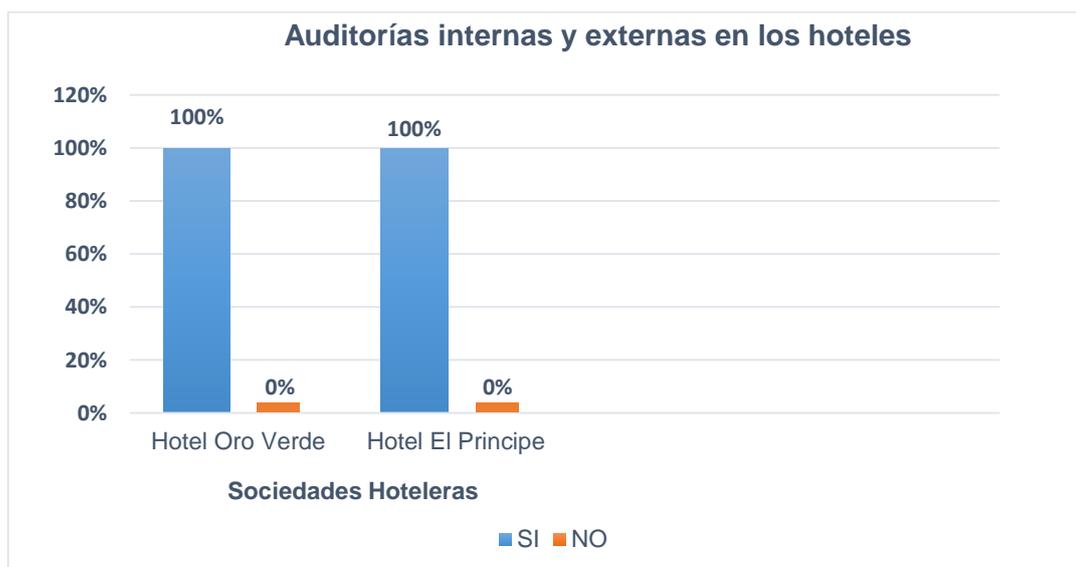


Figura 11 Auditorías internas y externas a los Estados Financieros  
Fuente: Encuesta, 2017  
Elaborado por: La autora.

Las sociedades hoteleras, manifestaron que si han realizado de auditorías internas y externas a los Estados Financieros, de tipo financiero en periodos anuales lo que permite alcanzar una eficiencia en la administración y conseguir la excelencia en la prestación del servicio.

### 3.2 Análisis de Rentabilidad

En esta sección se efectúa el análisis financiero de los indicadores que permite conocer la rentabilidad que generan las sociedades hoteleras, rendimiento calculado desde distintos índices, como la rentabilidad financiera ROE, rentabilidad sobre activos ROA y así también los márgenes de utilidades.

Podemos observar la rentabilidad financiera de cada uno de los hoteles en estudio en la tabla 12:

**Tabla 11** Rentabilidad Financiera de los hoteles

Hoteles	Rendimiento del Patrimonio (ROE)	Rendimiento del Activo Total (ROA)	Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)	Margen Bruto	Margen Operacional	Rentabilidad Operacional del Patrimonio
Hotel Oro Verde	1,47%	1,3%	1,25%	77%	5%	1,5%
Hotel Príncipe	-100%	-62%	-62%	12%	-47%	-100%

**Fuente:** Superintendencia de Compañías

**Elaborado por:** La autora.

En referencia al rendimiento del patrimonio (ROE), se puede observar que el Hotel de primera categoría obtuvo un ROE de -100%, es decir, un resultado negativo desfavorable; en la Rentabilidad del Activo (ROA) se puede evidenciar que las sociedades hoteleras han logrado valores favorables y desfavorables, en cuanto a la capacidad que tienen sus activos para generar utilidades y asimismo se puede apreciar que los hoteles presentan valores positivos y negativos de rentabilidad neta del activo (Du Pont) con el 1,25% hotel de lujo y -62% hotel de primera categoría.

Al analizar los márgenes de utilidades, el margen bruto del sector hotelero de la ciudad de Cuenca, legalmente constituidos y registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, muestra valores positivos; no obstante el margen operacional del

hotel e primera categoría es desfavorable con el -46%, lo cual se da por el exceso todos los costos y gastos, como consecuencia se produjo la pérdida en el ejercicio económico.

### **3.2.1 Análisis e interpretación de indicadores financieros en las sociedades hoteleras, hotel Oro verde.**

- **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

Este indicador permite establecer la generación de beneficios con recursos propios, donde se puede observar que la sociedad hotelera Oro verde de Cuenca, presenta un nivel positivo de rentabilidad 1.47%, siendo evidente el aprovechamiento de los recursos propios para la generación de beneficios.

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

En la aplicación del indicador de rentabilidad sobre los activos, el hotel Oro verde obtuvo un resultado favorable del 1.3% en el año 2015, es evidente que invierten gran cantidad de capital en su producción y al mismo tiempo recibe generan utilidad por cada dólar invertido en Activos.

- **Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)**

La presente razón de rentabilidad neta del activo (Du Pont) permitió conocer que el hotel de Oro verde alcanzó una rentabilidad del 1,25%, es decir, la rentabilidad está en relación a la capacidad de sus activos para generar utilidades

- **Margen Bruto**

El hotel Oro verde en el año 2015 alcanzó un margen bruto favorable del 77%, indicando así eficacia de las operaciones de comercialización y asignación de los precios a los servicios prestados, factor importante para la generación de la utilidad antes de impuestos.

- **Margen Operacional**

Aplicando el índice margen operacional, la sociedad Oro verde alcanzó un resultado del 5% demostrando la habilidad productiva para generar utilidades y alcanzando ajustar al costo creado por las ventas de los servicios prestados.

- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

Aplicando el indicador de rentabilidad operacional del patrimonio se obtuvo un porcentaje positivo del 1,5%, es decir, que el capital invertido generó beneficios para los inversionistas de la sociedad Oro verde.

### **3.2.2 Análisis e interpretación de indicadores financieros en las sociedades hoteleras, hotel El príncipe.**

- **Rendimiento del Patrimonio (ROE)**

Analizando el rendimiento del patrimonio el hotel de primera categoría obtuvo un porcentaje negativo del -100%, este valor atípico se genera por resultados negativos con respecto a las utilidades de la misma, por lo que no lograron mantener la eficacia para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella.

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

En la aplicación de este indicador el hotel de primera categoría logró porcentaje desfavorable de -62%. Es decir, en el año 2015 la empresa muestra que está invirtiendo una gran cantidad de capital en su producción y al mismo tiempo no recibe ingresos o se genera utilidad por cada dólar invertido en activos.

- **Rentabilidad Neta del Activo (Dupont)**

Mediante el indicador de rentabilidad neta del activo (Du Pont) del hotel consiguió durante el periodo contable 2015 un porcentaje desfavorable de -62%, siendo evidente que no obtuvo rentabilidad sobre el uso de sus activos para la generación de beneficios.

- **Margen Bruto**

El hotel El príncipe consiguió resultado del 12%, este rendimiento es así un margen bruto favorable, es decir nos muestra la eficacia en operaciones de comercialización, así como asignación de los precios a los servicios prestados.

- **Margen Operacional**

Aplicando el índice margen operacional la sociedad hotelera de primera categoría obtuvo un resultado negativo del -47%, así se pudo evidenciar que no conservan la habilidad productiva para generar utilidades.

- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

Aplicando el índice de rentabilidad operacional del patrimonio el hotel consiguió un porcentaje negativo del -100%, es decir, que el capital invertido no generó beneficios para la sociedad hotelera.

## CONCLUSIONES

Según los resultados de la ejecución de la investigación realizada a las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca se puede concluir:

1. El estudio realizado al sector hotelero de la ciudad de Cuenca demuestra que las sociedades hoteleras sujetas a estudio sí disponen de sistemas de control interno definidas por los ejecutivos para alcanzar los objetivos y metas propuestas; sin embargo, la rentabilidad de sus ingresos depende de las temporadas altas que surgen en el año. Las sociedades hoteleras en estudio en relación al control interno se pudo determinar que si existen restricciones para el acceso a los activos, que son emitir informes con el estado de los activos a cargo del empleado, el consumo estricto de los suministros al inicio de sus actividades y las restricciones administrativas son de tipo físicos (inventarios) y tecnológico no pueden acceder a los software contables.
2. Entre las sociedades hoteleras estudiadas, la sociedad hotelera Oro verde para mejorar sus servicios y hacer frente a la competitividad ejecutan estudios de mercado mensual a fin de conocer las necesidades actuales de los clientes, utilizar al máximo las oportunidades y mejorar el servicio prestado. Los últimos estudios realizados fueron en el año 2015, manifestaron que adicional al estudio, mantienen estrategias de mejoras como tomar la crítica como oportunidad de mejora, la calificación del servicio y redes sociales que ayudan a ser competitivos en el mercado.
3. Una de las sociedades hoteleras sujetas a estudio como el hotel Oro verde dispone de un comité de auditoría, el mismo que cumple la función de controlar, este lo integran el gerente, contador y administrador el cual se reúne de forma mensual y semestral para temas relacionados a la organización como la situación económica actual de la empresa y el cumplimiento de metas de cada empleado, lo que permiten tomar decisiones y acciones correctivas para garantizar la calidad del servicio, en cuanto al hotel El príncipe no cuenta con un comité de auditoría.
4. Mediante el análisis de rentabilidad a las sociedades de la ciudad de Cuenca sujetas a estudio se comprobó que ha obtenido pérdida en el ejercicio económico 2015, el hotel de primera categoría es de \$-45600,78, afectando negativamente a

la rentabilidad de la sociedad y el hotel de lujo obtuvo una ganancia de \$ 940601,41; ayudando positivamente a la rentabilidad económica de la entidad.

5. Los indicadores de rentabilidad financiera aplicados demuestra que todas las sociedades hoteleras han obtenido resultados negativos para el hotel de primera categoría se obtuvo del ROE es de -100%, ROA -62%, Du Pont -62%, Margen operacional es de -47%, rentabilidad operacional del patrimonio de -100% causa que se da, es por la falta de inspección de control interno y para el hotel de lujo se obtuvo resultados positivos que son: ROE es de 1.47%, ROA 1.3%, Du Pont -1.25%, Margen operacional es de -5%, rentabilidad operacional del patrimonio de 1.5% dado que mantienen un adecuado control interno.

## RECOMENDACIONES

Dada la importancia que existe del sistema de control interno para cada una de las actividades realizadas en el sector hotelero, se recomienda lo siguiente:

1. Los ejecutivos de las sociedades hoteleras deberían 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.
2. Se sugiere los ejecutivos de las sociedades estructurar una base legal y normativa clara, completa y actualizada, designando atribuciones y competencias a las diferentes áreas existentes en las sociedades hoteleras, contribuyendo al cumplimiento eficiente de las funciones y responsabilidades. Trabajar de forma coordinada entre los ejecutivos de las sociedades y 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 las decisiones.
3. Contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto, para cumplir de mejor manera con el sistema de control interno implantado. Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones
4. El sector hotelero adapte sistemas de gestión para garantizar las condiciones necesarias para la generación de información pertinente, confiable, útil y relevante para cimentar el proceso de toma de decisiones, y se direccionen acciones para mejorar en el futuro sus operaciones, de acuerdo con las situaciones que se presenten. Se sugiere a la alta dirección verificar 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 de la sociedad y establecer estrategias que permitan analizar la seguridad, deficiencias detectadas en cada área de trabajo para determinar inconvenientes que puedan afectar la economía y continuidad de la organización.
5. En base a los resultados obtenidos con respecto a los indicadores financieros se recomienda mejorar la inspección del control interno que mantienen en las

sociedades hoteleras, así como efectuar una proyección de ingreso y gastos; para poder determinar aquellos egresos de efectivo innecesarios que influyen negativamente a la económica de la entidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J., Prieto, M., et al (2013). *Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controlar*. España: Cultural de Ediciones.
- Amat Salas, O. (2011). *Contabilidad, Control de Gestión y Finanzas de Hoteles*. Barcelona: Editorial Profit.
- Andes. (Noviembre de 2014). Recuperado el 04 de 04 de 2017, de Agencia Publica de Noticias del Ecuador y Sudamerica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/turismo-es-cuarta-fuente-ingreso-divisas-no-petroleras-ecuador.html>
- Baena, T. (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/>
- Beltran, J.(2002). *Indicadores de gestión*. España.
- Catacora, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: McGraw-Hill.
- Campa y Oriol. (2011). *Contabilidad, control de gestion y finanzas de hoteles*
- Cepeda, G. (2009). *Auditoría y control interno*. México: Editorial McGran-Hill.
- Chapado, J. (2008). *Análisis de balances. Interprete sus estados financieros*. La Coruña: Editorial Netbiblo.
- Claver Cortés, E. (2006). *Grupos estrategicos y su influencia sobre el desempeño en el sector hotelero*. Madrid: Ramon Areces.
- Dueñas, N. (2007). *El sistema de control interno y aseguramiento de la calidad*. Ecuador: Editorial de la Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Estupiñan, R. (2008). *Administración de riesgos E.R.M. y auditoría interna*. Bogota: Editorial Ecoediciones.
- Ekos. (2016). *Sector: Hoteles y Servicios Hoteleros* . Revista Ekos: Recuperado de: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idart=8101>.
- Estupiñán, 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, L. O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones - Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno* (Primera ed.). Lima. Perú: Publicidad & Matiz.

- Flores, M. (2002). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. Madrid: Editorial Dilex.
- Germán, R. (2011). Metodología de investigación contable. Recuperado el 10 de 09 de 2017, de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/ojs/index.php/CE/article/viewFile/1158/1804>
- Gonzalez, J. (2008). *Análisis de la empresa a través de su información económica financiera*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Grosse, E. (1991). *Quito Colonial*. Quito: Librimundi.
- Hidalgo, J. (2011). *Auditoría a los Estados Financieros*. México: Mavesa.
- Holmes, A. (2004). *Auditoría principios y procedimientos*. Mexico: Editorial Hispanoamericana.
- Hotel Cuenca. (31 de mayo de 2013). *hotel cuenca*. Obtenido de <http://www.hotelcuenca.com.ec/hotel.php>
- Hotel Oro verde.2016.Hotel Oro verde. Obtenido de <http://www.hoteloroverde.com>
- Hoteles Ecuador*. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2017, de <https://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>
- Jumbo, O. (2010). *Gestión de Control Interno*. Quito.
- Ledesma, D., y Leon, O. (2011). *Diseño de un sistema de control interno*. Trujillo.
- Luna, F. (2011). *Sistemas de Control interno*. lima : primera edición .
- Mantilla, A. (2006). *Informe COSO*.
- Mendoza, T. y Quintanilla, C. (2015). Papel de la auditoría de estados financieros en las Pymes. 2(5), 277 - 284. Obtenido de <http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/123>
- Mejía Quijano, R. (2005). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. *AD-minister*, 82.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Ley de Turismo, Reglamento, Legislación Conexa*. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones - CEP.
- Norval, A. (2004). *La industria hotelera*. Londres: Eumed.net.
- Ojeda, A. (Noviembre de 2014). *Sector hotelero*. Obtenido de Sector hotelero: [http://www.ratingspcr.com/uploads/2/5/8/5/25856651/sectorial\\_hotelero.pdf](http://www.ratingspcr.com/uploads/2/5/8/5/25856651/sectorial_hotelero.pdf)
- Oriol, A. (2012). *Análisis a los Estados Financieros*.
- Ortiz Fernandez, P. (21 de 10 de 2014). Estudio de la rentabilidad en el sector fitness a travez de los hoteles de alto nivel. Huelva, España.
- Ramírez Cavassa, C. (2005). *Hoteles, gerencia, seguridad y mantenimiento*. España.

- Reisinger, Y. (2001). *Unique Characteristics of Tourism, Hospitality, and Leisure Services*. New York.
- Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115.
- Rivera, L. (2014). *La Magia de las Finanzas en la Hotelería*. México: Editorial Porrúa.
- Romero, J. (2012). *Control Interno*. obtenido de [http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf).
- Sanchez Ballesta, J. (2013). *Análisis de la Rentabilidad de las Empresas*. España.
- Salinas, J. (2013). Problemas que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un control interno. Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11148/1/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf>
- Sanchez Segura, A. (2012). Larentabilidad economica y Financiera de la gran Empresa Española. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 161.
- Sanchez, E. (2002). *Análisis contable de la rentabilidad empresarial*. Madrid.
- Servin, L. (2016). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas. Paraguay: Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Trujillo, L.Changoluisa, S., y 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>
- Valdiviezo, J. (Marzo de 2012). *RESUMEN La industria Hotelera ha progresado en los últimos*. Obtenido de RESUMEN La industria Hotelera ha progresado en los últimos: file:///C:/Users/Ceci/Downloads/tur72.pdf
- Villena, E. (2010). *Técnico en Hotelería Y turismo*. Madrid: Cultura S.A.

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Modelo de 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 CUENCA.

---

**OBJETIVO DEL ENTREVISTA – ENCUESTA:** Describir la percepción de los ejecutivos de las sociedades hoteleras de la ciudad de Cuenca, 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

**COMPONEN**

**TES DE CONTROL INTERNO**

**AMBIENTE DE CONTROL**

¿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?

¿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	

¿Existe un consejo de administración o un comité de auditoría que efectuó 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	

¿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?

Administrador	
Contador	
Gerente	
Otros	

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

Si	
No	

¿Cuál es el último plan vigente?

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

Si	
No	

¿Con que periodicidad se realizan?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

¿Cuándo fue el último?

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

Si	
No	

¿Qué estrategias son las más utilizadas actualmente?

¿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?

---

¿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?

---

¿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	

¿Sus trabajadores que tipo de contrato poseen?

Tiempo completo	
Tiempo parcial	

Si trabaja a tiempo parcial ¿Cuántas horas trabajan?

---

¿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	

## EVALUACIÓN DE RIESGO

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

Si	
No	

¿Cuáles son los más utilizados?

---

¿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	

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

Si	
No	

¿Qué políticas y procedimientos se manejan?

## ACTIVIDADES DE CONTROL

¿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	

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

¿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	

¿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	

¿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	
-------	--

**MONITOREO**

¿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	

¿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 efectúo?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

¿En caso de resultado adverso, no satisfechos, se establecen planes o acciones de mejora?

Si	
No	

¿Qué medidas se aplican o se han aplicado?

---

¿Cuáles son los ajustes realizados?

---



---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 2.- Estados financieros

<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PRINCIPE</b>	
<b>CUENTAS</b>	<b>2015</b>
ACTIVO	
ACTIVOS CORRIENTES	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	60,00
INVERSIONES CORRIENTES	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES CORRIENTES NO RELACIONADOS	8780,05
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES RELACIONADOS	500,00
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES NO RELACIONADOS	450,00
(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (IVA)	642,22
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (RENTA)	1358,65
INVENTARIO DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN	18123,60
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	29914,52
ACTIVOS NO CORRIENTES	
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS	
MUEBLES Y ENSERES	8965,62
MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES	66483,09
EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	800,00
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	26098,97
TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS	50149,74
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	50149,74
TOTAL DEL ACTIVO	80064,26
PASIVO	
PASIVOS CORRIENTES	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR NO RELACIONADOS	26684,04
"OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - CORRIENTES"	34600,41
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTES NO RELACIONADOS	46136,56
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	1054,19
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL OBLIGACIONES CON EL IESS	953,25
OTROS PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	14680,38
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	124108,83
TOTAL DEL PASIVO	124108,83
PATRIMONIO NETO	
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	1000,00
APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA RESERVA LEGAL	1344,45
	538,59
(-) PÉRDIDA ACUMULADA EJERCICIOS ANTERIORES	0,00
(-) PÉRDIDA DEL EJERCICIO	46654,97
TOTAL PATRIMONIO NETO	49538,01
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	80064,26

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

**Elaborado por:** La autora.

<b>ESTADO DE RESULTADOS PRINCIPE</b>	
<b>CUENTAS</b>	<b>2015</b>
<b>INGRESOS</b>	
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	98805,44
OTRAS RENTAS	6,66
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>98812,10</b>
INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	28324,67
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	17619,10
(+) INVENTARIO inicial DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	
(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	18123,60
(+) MANO DE OBRA DIRECTA	
<b>OTROS COSTOS DE PRIODUCCIÓN</b>	
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	29162,89
BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO	5987,45
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	5792,11
HONORARIO, COMISIONES O DIETAS A PERSONAS NATURALES	
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1909,13
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	339,84
PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	1907,09
SUMINISTROS, MATERIALES Y REPUESTOS	9344,25
TRANSPORTE	39,00
PARA DESAHUCIO	268,50
COMISIONES	956,62
GASTOS DE GESTIÓN	202,83
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	3648,94
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (EXCLUYE ACTIVOS BIOLÓGICOS Y	4998,62
SERVICIOS PÚBLICOS	2317,57
PAGOS POR OTROS BIENES	6000,00
GASTOS FINANCIEROS	
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>86692,94</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>57719,94</b>
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS (7991+7992)</b>	<b>144412,88</b>
<b>PÉRDIDA DEL EJERCICIO 6999-79990</b>	<b>-45600,78</b>

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

**Elaborado por:** La autora.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
CÓDIGO	CUENTA	2015
1	ACTIVO	25.335.095,60
101	ACTIVO CORRIENTE	4.107.776,43
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	1.838.008,32
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	1.613.760,33
1010203	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO	
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS	1.524.119,05
1010206	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS	87.627,34
1010207	SOCIOS, PARTICIPES, BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DE	100,00
1010208	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES NO RELACIONADOS	47.568,00
1010209	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	-45.654,06
10103	INVENTARIOS	380.314,56
1010301	INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA	187.939,53
1010302	INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN PROCESO	6.764,70
1010304	INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	
1010311	INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS	185.610,33
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	116.782,91
1010401	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO	58.077,29
1010402	PROPAGANDA Y PUBLICIDAD PREPAGADA	5.209,31
1010403	ANTICIPOS A PROVEEDORES	50.996,31
1010404	ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS PAGADOS POR ANTICIPADO	2.500,00
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	158.910,31
1010501	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA ( IVA)	5.537,59
1010502	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA ( I. R.)	153.372,72
102	ACTIVO NO CORRIENTE	21.227.319,20
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	16.185.406,63
1020101	TERRENOS	3.145.601,32
1020102	EDIFICIOS	14.748.650,61
1020103	CONSTRUCCIONES EN CURSO	2.790,05
1020105	MUEBLES Y ENSERES	536.371,90
1020106	MAQUINARIA Y EQUIPO	3.038.525,58
1020108	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	359.767,23
1020109	VEHICULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	328.437,29
1020110	OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	646.104,52
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-6.620.841,87
10202	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	210.080,00
1020201	TERRENOS	210.080,00
10204	ACTIVO INTANGIBLE	143.506,56
1020401	MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y OTROS	91.410,68
1020404	(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVO INTANGIBLE	-104.314,80
1020406	OTROS INTANGIBLES	156.410,68
10205	ACTIVO INVERSIONES NO CORRIENTES	2.100.055,08
10206	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	391.140,02
1020603	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	391.140,02
10207	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	2.288.541,61
1020701	INVERSIONES SUBSIDIARIAS	2.271.311,17
1020706	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	17.230,44
2	PASIVO	3.690.815,11
201	PASIVO CORRIENTE	1.829.461,81
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	795.928,86
2010301	LOCALES	795.928,86
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	236.565,55
2010401	LOCALES	236.565,55
20105	PROVISIONES	
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	168.589,00
2010702	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	30.993,19
2010703	CONEL IESS	50.163,10
2010705	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	87.432,71
20110	ANTICIPOS DE CLIENTES	196.260,00
20112	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	368.865,43
2011201	JUBILACIÓN PATRONAL	
2011202	OTROS BENEFICIOS A LARGO PLAZO PARA LOS EMPLEADOS	368.865,43
20113	OTROS PASIVOS CORRIENTES	63.225,97
202	PASIVO NO CORRIENTE	1.861.353,30
20207	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	1.104.977,94
20209	PASIVO DIFERIDO	756.375,36
2020902	PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	746.375,36
3	PATRIMONIO NETO	21.644.280,50
301	CAPITAL	10.000.000,00
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	10.000.000,00
304	RESERVAS	2.456.719,90
30401	RESERVA LEGAL	660.316,66
30402	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA	1.796.403,24
306	RESULTADOS ACUMULADOS	8.723.452,74
30603	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	6.700.196,98
30604	RESERVA DE CAPITAL	2.023.255,76
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	317.885,28
30701	GANANCIA NETA DEL PERIODO	317.885,28
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	25.335.095,60

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Elaborado por: La autora.

<b>ESTADO DE RESULTADO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>2015</b>
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	12792945,26
4101	VENTA DE BIENES	1615009,18
4102	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	11066030,90
4105	UTILIDAD EN VENTA DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	
4106	INTERESES	4767,7
410602	OTROS INTERESES GENERADOS	4767,7
4107	DIVIDENDOS	34898,6
4109	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	107137,48
42	GANANCIA BRUTA --> SUBTOTAL A (41 - 51)	
51	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	2922294,41
5101	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	2922294,41
510105	(+) INVENTARIO INICIAL DE MATERIA PRIMA	191733,19
510106	(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE MATERIA PRIMA	2343929,79
510108	(-) INVENTARIO FINAL DE MATERIA PRIMA	-187939,53
510109	(+) INVENTARIO INICIAL DE PRODUCTOS EN PROCESO	4113,54
510110	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS EN PROCESO	6764,7
5102	(+) MANO DE OBRA DIRECTA	57722,12
510201	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	487647,19
510202	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	89574,93
5104	(+) OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	
510401	DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1189745,67
510406	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	193308,23
510407	SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	626983,47
510408	OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN	2069934,1
52	GASTOS	
5201	GASTOS	
520101	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	1714452,21
520102	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO FONDO DE RESERVA)	341031,51
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	536529,21
520105	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	663489,38
520108	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	7008,54
520109	ARRENDAMIENTO OPERATIVO	172573,14
520110	COMISIONES	
520111	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	377142,45
520112	COMBUSTIBLES	123349,55
520114	SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	153777,21
520115	TRANSPORTE	51211,58
520116	GASTOS DE GESTIÓN (AGSAJOS A ACCIONISTAS, TRABAJADORES Y CLIENTES)	91489,63
520117	GASTOS DE VIAJE	56757,74
520118	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	31039,5
520120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	199567,87
520121	DEPRECIACIONES	13548,33
52012101	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	13548,33
520122	AMORTIZACIONES	78868,53
520123	GASTO DETERIORO	
520128	OTROS GASTOS	591400,45
520129	GASTOS FINANCIEROS	24156,17
520228	INTERESES	14408,3
520303	OTROS GASTOS FINANCIEROS	16915,28
520401	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS --> SUBTOTAL B (A + 43 - 52)	582884,7
520402	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	87432,7
60	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS --> SUBTOTAL C (B - 61)	940601,41
61	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	210225,36
62	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES CONTINUADAS ANTES DEL IMPUESTO DIFERIDO -> SUBTOTAL D (C - 63)	317.885,28

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Elaborado por: La autora.

Anexo 3 Establecimientos de alojamiento

Nombre	Establecimiento	Categoría	Gerente	Tipo de contribuyente	Obligado	Dirección	Página web
Hotel	Ensueños	Primera	María duran	Persona natural	N	Gran Colombia y Manuel vega	www.hotelensuenos.com
Hotel	Europa		Dolores encalada peralta	Persona natural	N	Gaspar Sangurima 2-55 tomas Ordoñez	www.hoteleuropacuena.com
Hotel	Gran hotel de las flores	Tercera	Juan diego Domínguez	Persona natural	N	Gral. Torres 9-70	www.granhoteldelasflorescuena.com
Hotel	Hamilton		Manuel Jesús Landi Londa	Persona natural	N	Miguel Heredia 3-07 y vega muñoz	
Hotel	Italia	Segunda	Fernando Ochoa García	Persona natural	N	Av. España esquina y Huayna Cápac	www.hotelitalia.com.ec
Hotel	La casona	Primera	Ledesma González ángel patricio	Persona natural	N	Miguel cordero 2-124 y a cordero	
Hotel	Manantial		Graciela Dumancela Zhunio	Persona natural	N	Av España 227 y Núñez de Bonilla	
Hotel	Milán	Tercera	Ivan Ochoa	Persona natural	N	Pte. Córdova 9 - 89 y padre Aguirre	
Hotel	Mrenica del rosario	X	Silvana patricia Galindo pacheco	Persona natural	N	Gran Colombia 10-65 y general torres	www.morenicadelrosario.com
Hotel	Norte	X	Veintimilla pulla Rigoberto	Persona natural	N	Mariano cueva 11-63 y sanguina	
Hotel	Pichincha	X	Norma del Carmen muñoz Moscoso	Persona natural	N	Juan Montalvo y sucre	
Hotel	Plaza real	X	Raúl plaza	Persona natural	N	Eloy Alfaro 1-43 y Huayna Cápac	www.hotelplazarealec.com
Hotel	Portal español	X	Espinoza Orellana reina Marisol	Persona natural	N	Gaspar sanguina 2-42 y Manuel vega	www.elportalespanol.com.ec

Hotel	Prado inn	X	Jorge orlando abril delgado	Persona natural	N	Rocafuerte 3- 45 y av.huaynacapac	
Hotel	Presidente	Primera	Juan fernando arízaga	Persona natural	N	Gran colombia 6-59 y antonio borrero	www.hotelpresidente.com.ec
Hotel	Pumapungo		Pavel joseph cervantes choud	Persona natural	N	Pasaje pumapungo y 3 de noviembre	www.pumapungohotel.com.ec
Hotel	Rione	Primera	Cesar eduardo palacios palacios	Persona natural	N	Luis moreno mora y eduardo malo	www.rionehotel.com
Hotel	Rio piedra	Primera	Juan pablo vanegas	Persona natural	N	Presidente cordova 8 40 y l cordero	www.hotelriopiedra.net
Hotel	Rios de cuenca	X	Pesantez pesantez edison roman	Persona natural	N	Hermano miguel 10-94 y mariscal lamar	www.hotelcuatrorios.com
Hotel	Rosamia	Tercera	Jairo jehovany farfan mendoza	Persona natural	N	Vargas machuca 9-43 y bolivar	www.hotelrosamia.com
Hotel	San carlos	<b>Primera</b>	Juan carlos chacha	Persona natural	N	Madrid 1-44 y españa	
Hotel	San jose inn	<b>Segunda</b>	Jonnathan pablo vazquez ojeda	Persona natural	N	Calle del chorro s/n y gil ramirez davalos	
Hotel	San juan	<b>Segunda</b>	Leon bernal tania elizabeth	Persona natural	N	General torres 9-59 y gran colombia	www.sanjuanhotelcuenca.com
Hotel	Santa ana	<b>Segunda</b>	Maria dolores toral murillo	Persona natural	N	Presidente cordova 11-49	www.hotelsantaana.web.com
Hotel	Santa lucia	Lujo	Cornelio Veintimilla	Persona natural	N	Borrero 8-44 y sucre	www.santaluciahotel.com
Hotel	Santa Mónica	Primera	Delgado Ordoñez Mónica patricia	Persona natural	N	Sucre 6-80 y Antonio borrero	www.hotelsantamonicaecuador.com
Hotel	Tito	Segunda	Gabriela Peñalosa	Persona natural	N	Sangurima 1-49 y Manuel vega	www.hotel Tito.com
Hotel	Tomebamba	Segunda	León Misnaza Edgar armando	Persona natural	N	Bolívar 11-19 y general torres	
Hostal	Casa borrero	Segunda	Mercy solorzano	Personas natural	N	Borrero 5-47 y Honorato Vásquez	www.casaborrero.com

Hostal	Casa Izkun	Segunda	Alexa Iñiguez	Persona natural	N	Mariano cueva 9-69 y gran Colombia	
Hostal	El monasterio	Tercera	Ing. Ernesto Andrade	Persona natural	N	Padre Aguirre 7-24 y sucre	
Hostal	El valle	Segunda	Palaguachi segundo David	Persona natural	N	Av. Jaime Roldos 5-70	
Hostal	El vergel	Segunda	González verdugo piedad	Persona natural	N	Av el paraíso 1-110 y Agustin cueva	
Hostal	Gonzalez gonzalez	Tercera	González sarmiento pablo Eric	Persona natural	N	Paseo de los cañaris 5-30 y enrique gil	
Hostal	Latina	Segunda	Carmen delgado cárdenas	Persona natural	N	Benigno malo 11-54	<a href="http://www.hostallatina.com">www.hostallatina.com</a>
Hostal	La Cigale	Primera	Cando Bermeo Édison rolando	Persona natural	N	Honorato Vásquez 7-80 y Luis cordero	<a href="http://www.lacigalecuencana.jimdo.com">www.lacigalecuencana.jimdo.com</a>
Hostal	La Orquidea	Primera	Lourdes solis c.	Persona natural	N	Borrero 9-31 y s. Bolívar	<a href="http://www.laorquidea.com.ec">www.laorquidea.com.ec</a>
Hostal	Las palmeras	Segunda	Calle ortiz luis enrique	Persona natural	N	Sidcay barrio huayroloma	
Hostal	La paz	Tercera	Manuel salazar vasquez	Persona natural	N	Av. España 5-02	
Hostal	Las gardenias	Segunda	Vasquez espinoza maria del carmen	Persona natural	N	Juan montalvo 10-44 y lamar	
Hostal	Las perlas	Primera	Susana peñaranda	Persona natural	N	Luis cordero y eugenio espejo	
Hostal	La escalinata	Segunda	Clemencia guerrero	Persona natural	N	Calle larga 5-83 y hermano miguel	<a href="http://www.hostalescalinata.com">www.hostalescalinata.com</a>
Hostal	Las tejas	Tercera	Peralta zeas maria luz	Persona natural	N	Garcia moreno s/n y sucre	
Hostal	Los helechos	Tercera	Miriam magdalena chacha parra	Persona natural	N	El chorro s/n y gil ramirez davalos	
Hostal	Maavanic	Segunda	Zoila bravo jara	Persona natural	N	Gil ramirez davalos y el chorro	

Hostal	Macondo	Segunda	Wille steven curtis	Persona natural	N	Tarqui 11 - 64 y sangurima	<a href="http://www.hostalmacondo.com">www.hostalmacondo.com</a>
Hostal	Mansion alcazar	Segunda	Aghartsa s.a	Persona natural	N	Bolivar 12-55 y tarqui	<a href="http://www.mansionalcazar.com">www.mansionalcazar.com</a>
Hostal	Mariscal inn & suites	Segunda	Chavez toledo felix manuel	Persona natural	N	Mariscal lamar 4-19 y vargas machuca	<a href="http://www.hostalmariscal.com">www.hostalmariscal.com</a>
Hostal	Mi estación	Segunda	Carpio segarra nancy yolanda	Persona natural	N	La y del ramal junto gasolinera beltran santa isabel	
Hostal	Morlaquita	Segunda	Gonzalez verdugo piedad	Persona natural	N	Av del paraíso y pasaje del paraíso	
Hostal	Niza	Segunda	Ing. Diego barzallo	Persona natural	N	Lamar 4-53	
Hostal	Orellana	Segunda	Jose orellana bermeo	Persona natural	N	Eloy barros s/n y 28 de marzo	
Hostal	Pachamama	Segunda	Carlos romero	Persona natural	N	Calle larga 2-38 y manuel vega	
Hostal	Palacio real	Primera	Juan carlos fernandez vasquez	Persona natural	N	Gran colombia y huaynacapac	<a href="http://www.hostalesaustro.com">www.hostalesaustro.com</a>
Hostal	Paledium	Segunda	Yolanda cecilia ramon tapia	Persona natural	N	Av. Ricardo duran s/n y calle vieja	
Hostal	Paredes	Tercera	Sr. Hugo paredes	Persona natural	N	Bartolomé serrano 1-17 y bolivar	<a href="http://www.hostalparedes.com">www.hostalparedes.com</a>
Hostal	Pichincha internacional	Segunda	Gladys b. Muñoz moscoso	Persona natural	N	Juan montalvo 9 84 y gran colombia	
Hostal	Posada del angel	Segunda	Daniel hernandez	Persona natural	N	Bolivar 14-11 y esteves de toral	<a href="http://www.hostalposadadelangel.com">www.hostalposadadelangel.com</a>
Hostal	San Andrés	Segunda	Sonia yansaguano	Persona natural	N	Gran colombia 11-66 y tarqui	<a href="http://www.hotelsanandres.net">www.hotelsanandres.net</a>
Hostal	Santa fe	Segunda	Carrion ochoa angel efren	Persona natural	N	Antonio borrero 5-57 y honorato vasquez	
Hostal	Siberia	Segunda	Andrea carrión terreros	Persona natural	N	Luis cordero 4-22 y calle larga	<a href="http://www.hostalsiberia.com">www.hostalsiberia.com</a>

Hostal	Turista del mundo	Segunda	Esperanza barrera	Persona natural	N	Calle larga 5-79 y hermano mighel	
Hostal	Vieja mansión	Tercera	Raúl ordoñez	Persona natural	N	Luis cordero 5-65 y honorato vazquez	<a href="http://www.hotelviejamansion.net">www.hotelviejamansion.net</a>
Hostal	Viguz	Segunda	Victor guzman lopez	Persona natural	N	Guayaquil y 24 de mayo	
Hostal	Villa del rosario	Tercera	Celleri rivera dolores	Persona natural	N	Honorato vasquez 5-25 y mariano cueva	
Hostal	Villa primavera	Segunda	Monica carrera crespo	Persona natural	N	Av gil ramirez 1-90 y heroes de verdeloma	
Hostal	Yakumama	Segunda	Isabelle eva hollenstein	Persona natural	N	Luis cordero 5-66 y honorato vasquez	<a href="http://www.hostalyakumama.com">www.hostalyakumama.com</a>
Hostería	Los lirios (agapantos)	Segunda	Cristian proaño merchan		N	Paseo de la guadalupe (baños)	<a href="http://www.agapantos.com">www.agapantos.com</a>
Hostería	Estancia caballo campana	Primera	Oscar efren saldaña duran	Personas natural	N	Sector huishil. Via misicata, km 4,5	<a href="http://www.hosteriaprimaveri.com">www.hosteriaprimaveri.com</a>
Hostería	Primaveri	Segunda	Cedillo cedillo maria fernanda	Personas natural	N	Velasco ibarra	
Hostería	Vista al valle	Segunda	Sanmartin mena rosa elvira	Personas natural	N	Calle 9 de octubre	
Hostería	Rodas	Tercera	Milton rodas	Personas natural	N	Calle 1 de septiembre (carretera a misicata) y av. Ricardo duran - parroquia baños.	<a href="http://www.hosteriarodas.com">www.hosteriarodas.com</a>
Apartamento turístico	Oro plaza	Primera	Cabrera Rodríguez blanca Livia	Persona natural	N	8 de septiembre y 24 de enero	
Apartamento turístico	Paseo real	Primera	Paucar matute luis ariolfo	Persona natural	N	Av. De los cañaris s/n y camilo egas	

Fuente: Ministerio de Turismo.  
Elaborado por: La autora

Anexo 4.- Matriz de revisión literaria

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título</b>	<b>Métodos</b>	<b>Resumen</b>	<b>Total de paginas</b>
López López, Ana Lorena	2011	Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería ángel López	El nivel de investigación la Exploratoria y Descriptiva, población en el que se encuentra integrado el Gerente, personal de ventas y clientes.	El trabajo investigativo tiene como propuesta diseñar un sistema de control interno mediante el respectivo estudio se determina que la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes tiene una gran importancia en el manejo de inventario, y una empresa de esta naturaleza debe poseer controles internos eficientes, especialmente en el área de inventarios por la gran cantidad de artículos de ferretería que posee; por esta razón es necesario mantener registros contables adecuados como oportunos y actualizados, proporcionando información básica para una acertada toma de decisiones que permita mejorar la rentabilidad de la empresa.	154
<i>Idalia Castañeda Parra</i>	2014	Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial.	La metodología aplicada a este proceso de investigación, el cual abarca componentes que en este artículo no se precisa debido a su nivel de profundidad y su alcance, se estructura a partir de un tipo de investigación mixta.	El presente artículo es el resultado de una investigación de tipo analítico y descriptivo, en la que se llevó a cabo un estudio comparativo con tres empresas del sector confección de la ciudad de Medellín, una mediana, una pequeña y una micro, con el fin de precisar la contribución del sistema de control interno al logro de los objetivos de estas organizaciones y presentar los lineamientos de un sistema de control interno organizacional adecuado a las Mipymes en cuestión, utilizando como referencia el Modelo COSO	143
Lozano,	2015	Análisis de la implementación	Para el trabajo investigativo utilizo	La investigación permitió diseñar un sistema de costos aplicados para el sector hotelero, con la finalidad de	168

Coronel, Molina, Noblecilla		de los sistemas de costos en el sector hotelero de la ciudad de Cuenca.	la encuesta dirigido a los gerentes y administradores de los hoteles de la misma categoría de la ciudad de Cuenca.	obtener costos reales de cada área del hotel.	
Ramirez & Quisiguiña.	2014	Evaluación y perspectivas del sector hotelero Ecuatoriano.		La industria de turismo en el mundo continuo avanzado rápidamente, por lo cual debe acoplarse a las necesidades de los clientes	155
Vega Rojano Rocío	2011	El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010	La metodología utilizada, las diferentes técnicas e instrumentos de investigación que se utilizara para la recopilación de información.	El presente tema: "El Control Interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010", ha sido resultado de un análisis previo, puesto que las compras y ventas dos operaciones muy importantes dentro de las actividades comerciales de todo negocio se ha detectado errores que se debe corregir de manera inmediata	145
		Propuesta de diseño e implementación de un sistema de control interno y de gestión basado en el modelo COSO.	Utiliza una metodología de gestión que permite comunicar e implementar una estrategia posibilitando la obtención de resultados.	La investigación se refiere a distintos procedimientos utilizados para el diseño e implementación de un sistema de control interno basado en el Modelo COSO lo cual obtienen lineamientos necesarios para desarrollar dicho sistema.	135

Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: La autora