



**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS**

2023/2024

TRABAJO FIN DE GRADO

**Impacto de las tecnologías emergentes en el
Control Interno de la empresa**

**Impact of emerging technologies on the company's
Internal Control**

AUTORA: Iria Pereira Gómez

TUTOR: Cristian Bringas Puente

Julio 2024

ÍNDICE

1. RESUMEN-ABSTRACT.	3
2. INTRODUCCIÓN.	5
3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	6
3.1 IMPORTANCIA Y EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS ORGANIZACIONES.	6
3.2 DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO A TRAVÉS DEL MODELO COSO.	6
3.3 PAPEL DEL AUDITOR INTERNO Y EXTERNO EN EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA. ...	8
4. EMPRESA FICTICIA HOTEL SONRISO S.L.	9
4.1 DESCRIPCIÓN DEL HOTEL SONRISO S.L Y REPRESENTACIÓN DE SU ORGANIGRAMA.	9
4.2 EXPOSICIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZADO EN LA EMPRESA Y LAS ÁREAS ELEGIDAS PARA ELABORAR EL ANÁLISIS.	10
5. CONTROL INTERNO DEL HOTEL SONRISO S.A.	12
5.1 CONTROL INTERNO PROPUESTO INCLUYENDO TECNOLOGÍAS EMERGENTES.	12
5.1.1 Ambiente interno	12
5.1.2 Establecimiento de los objetivos.	12
5.1.3 Identificación de eventos	12
5.1.4 Evaluación del riesgo.	13
5.1.5 Respuesta al riesgo y actividades de control.	13
5.1.6 Información y comunicación.	19
5.1.7 Monitoreo.	19
6. RESULTADOS DESPUÉS DE APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO.	20
6.1 ARQUEO Y CONCILIACIÓN BANCARIA.	20
6.2 ERRORES EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.	20
6.3 ERRORES EN EL REGISTRO DE LAS RESERVAS DEL HOTEÑ Y ACTIVIDADES.	20
7. MEJORAS PARA IMPLEMENTAR EN LA EMPRESA.	22
7.1 ASISTENCIA DIGITAL POR VOZ.	22
7.2 PREDICCIONES PARA REDUCCIÓN DE DESPERDICIOS.	22
7.3 GESTIÓN DE PERCIOS.	22
8. GESTIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA.	23
9. CONCLUSIONES.	24
10. BIBLIOGRAFÍA.	25
11. ANEXOS.	28
ANEXO I: CÓDIGO DE ÉTICA.	28
ANEXO II: OBJETIVOS DEL HOTEL SONRISO S.L.	30
ANEXO III: ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN EN SU PUESTO DE TRABAJO. ...	30

1. RESUMEN-ABSTRACT.

Este trabajo tiene como finalidad mostrar, de manera detallada la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, haciendo hincapié en la implementación de tecnologías emergentes que están cogiendo relevancia en nuestra sociedad, concretamente sobre una empresa privada (siendo más específicos un hotel).

Antes de abordar el tema principal, como paso previo se ofrece una introducción donde se pretende mostrar la motivación de la realización del tema a desarrollar, donde se muestra la importancia del control interno en la actualidad con el fin de poder contextualizar el análisis realizado.

A continuación, se hace mención de la importancia, evolución, definición/explicación del modelo COSO y la relevancia del auditor interno y externo en el control interno de la empresa. Después se describe brevemente la actividad comercial de la empresa ficticia objeto de estudio y la representación de su respectivo organigrama. De forma secuencial se irá exponiendo los procedimientos de control interno empleados para 3 áreas específicas de la empresa, las cuales son departamento de ventas, personal y administración en función de los 8 componentes del modelo COSO, atendiendo siempre a la eliminación de los riesgos que presenta la empresa. En este apartado del trabajo se incluirá las tecnologías emergentes que se consideren adecuada en función de la situación de la empresa.

Casi finalizando el análisis, se recaba una breve exposición de los resultados después de aplicar los procedimientos de control interno donde se proponen nuevas mejoras para implementar y una evaluación sobre lo analizado anteriormente, también se menciona la gestión de riesgo en la empresa. Por último, se muestra las conclusiones extraídas tras la redacción del trabajo, la bibliografía utilizada para documentarse y un apartado de anexos donde se muestran documentos de elaboración propia para poder contextualizar determinados apartados.

Palabras clave: Control interno, Modelo COSO, auditoría interna, empresa privada, organigrama, procedimientos, riesgos, objetivos, software, matriz de riesgos, IA, gestión de riesgos.

The purpose of this paper is to show, in detail, the implementation of an internal control system based on the COSO model, focusing on the implementation of emerging technologies that are becoming relevant in our society, in particular on a private business (being more specific a hotel).

Before addressing the main topic, as a preliminary step, an introduction is offered where it is intended to show the motivation for the carrying out the topic to be developed, where the importance of internal control today is shown in order to be able to contextualize the analysis carried out.

Next, mention is made of the importance, evolution, definition/explanation of the COSO model and the relevance of the internal and external auditor in the internal control of the company. Then, the commercial activity of the fictitious company under study and the representation of this respective organizational chart are briefly described.

Sequentially, the internal control procedures used for three specific areas of the enterprise will be explained, which are the sales department, personnel and administration based on the eight components of the COSO model, always considering the elimination of the risks present in the company. This part of the work will include emerging technologies that are considered appropriate depending on the business.

At the end of the analysis, a brief exposition of the results collected after applying the internal control procedures where new improvements are proposed to be implemented and an evaluation of what was previously analyzed, risk management in the company is also mentioned. Finally, the conclusion it shows drawn after writing the work, the bibliography used to document it and annexes where documents prepared by the author are shown to contextualize certain sections.

Keywords: Internal control, COSO model, internal audit, private company, organization chart, procedures, risks, objectives, software, risk matrix, AI, risk management.

2. INTRODUCCIÓN.

La constante evolución en el mundo actual hace que la gestión de riesgos en cualquier organización independientemente de su actividad laboral se haya convertido en una necesidad para que una empresa pueda prosperar. Los riesgos de una empresa pueden ser tanto internos (problemas detectados dentro de la organización) como externos (agentes ajenos a la empresa). Es por ello por lo que un análisis de riesgos resulta altamente importante ya que se permite identificar y evaluar los posibles peligros que podrían afectar negativamente a una empresa para posteriormente solucionarlos. (Chema Sánchez,2024).

Debido al dinamismo que se enfrentan las empresas, la implementación de un sistema sólido y eficaz de control interno en las organizaciones se ha vuelto esencial para afrontar y mitigar los riesgos existentes a los que se deben dar respuesta. (Álvaro García. 2023).

También la importancia de la inclusión de la tecnología genera mejores resultados del negocio. Debido a que la transformación digital permite acelerar ciertos procesos, actividades y competencias en la empresa. Por tanto, la importancia de la tecnología en una empresa es indiscutible para que las organizaciones puedan conseguir una posición competitiva en el mercado.

Considerando las explicaciones anteriores, surge la motivación de desarrollar un sistema de control interno basado en el modelo COSO, incluyendo tecnologías emergentes, aplicado sobre una compañía ficticia privada.

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

3.1 IMPORTANCIA Y EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS ORGANIZACIONES.

El origen del control interno se ubica a finales del siglo XIX donde se empiezan a preocupar por la protección de sus intereses. Este cambio fue debido al aumento de la producción, donde los propietarios se vieron obligados a delegar responsabilidades, de esta manera aumento la necesidad de llevar a cabo un sistema de control sobre la gestión del negocio.

Actualmente la implementación de un control interno se ha convertido en un elemento relevante para que le empresa sea más competitiva y logre obtener una posición favorable en el mercado.

Este sistema se basa en definir las políticas, procedimientos y descripciones de puestos de trabajo contemplando los riesgos que se pueden producir en cada actividad desarrollada por la empresa.

3.2 DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO A TRAVÉS DEL MODELO COSO.

Son varias definiciones sobre el Control Interno que nos podemos encontrar, he seleccionado la definición más completa.

En 1993 la comisión publicó su primer informe (llamado COSO I) sobre control interno, con el fin de ayudar a las entidades a mejorar su sistema de Control Interno.

Según el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el Control Interno es un proceso diseñado e implementado por la dirección y el resto de personal de la organización con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos recogidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Atacamiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

En 2004 se publicó una ampliación (denominado COSO II) del informe anteriormente emitido donde se incluye un Marco integrado de Gestión de Riesgo, donde se amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgo implicando a todo el personal, incluido administradores y directores.

La estructura de este modelo se divide en ocho componentes:

- Ambiente de control: Son los valores éticos y morales, política y filosofía de la organización que influyen en la visión y el comportamiento de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control.
- Establecimiento de objetivos: Aquí se indica la implementación de objetivos estratégicos, operativos, normativos y de información.
- Identificación de riesgos, que pueden tener efecto sobre los objetivos de la empresa.
- Evaluación de riesgos: Identificar y analizar los riesgos relevantes para el cumplimiento de los objetivos.
- Respuesta a los riesgos: Actitud de la organización frente al riesgo.
- Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones para actuar frente a los riesgos.
- Información y comunicación: Eficaz para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
- Supervisión: Para realizar la observación de las actividades.

Alguna de las ventajas de implementar el modelo COSO en las organizaciones son las siguientes:

- Promover La gestión de riesgos a todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos.
- Ayudar a la integración de los sistemas de gestión de riesgo con otros sistemas de la entidad.
- Ayudar a la optimización de recursos en términos de rentabilidad.
- Mejorar la comunicación.
- Mejorar el control interno.

(ACE, 2019.COSO. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=Seg%C3%BAAn%20COSO%20el%20Control%20Interno,y%20eficiencia%20de%20las%20operaciones> [consulta: 16 enero 2024]).

El control interno se representa como se figura 1:

Figura 1: Estructura del COSO



Fuente: HERNANDEZ, J. Roberto, 2017. El informe COSO. En *El Auditor moderno* [en línea]. Disponible en: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html> [18/01/2024].

3.3 PAPEL DEL AUDITOR INTERNO Y EXTERNO EN EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA.

Un auditor interno es aquel que puede formar parte de la organización o bien ser contratado fuera de la misma. Entre otras funciones se encargan de revisar si los procedimientos que está empleando la empresa cumple con la normativa establecida.

El auditor revisará todas las áreas de la empresa para verificar que no existe ningún tipo de problema ni error en los procedimientos empleados y si ese fuera el caso plantear alternativas para solucionar los inconvenientes.

La empresa utiliza el control interno con fines de calidad en las operaciones internas de la empresa.

Sin embargo, un auditor externo es independiente a la empresa y es contratada por que la organización, ya sea por obligación o de forma voluntaria para tener una seguridad razonable de que los Estados Financieros cumplen con el marco legal, técnico y contable del cumplimiento tributario.

Con respecto al Control Interno, la NIA-ES 330 señala que el auditor se encargará de realizar pruebas de controles “con el fin de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre la eficacia operativa de los controles relevantes”.

El auditor obtendrá evidencia de auditoría más convincente cuanto más confíe en la eficacia del control.

Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013. NIA-ES 330. Disponible en: [niaes-330.pdf \(icjce.es\)](#) [consulta: 17 enero 2024].

4. EMPRESA FICTICIA HOTEL SONRISO S.L.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL HOTEL SONRISO S.L Y REPRESENTACIÓN DE SU ORGANIGRAMA.

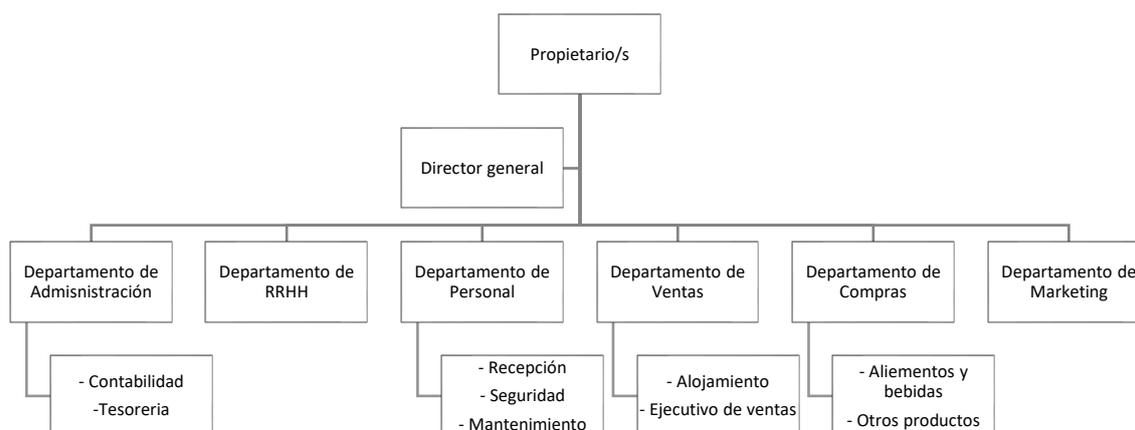
Para abordar el tema principal de este trabajo vamos a tomar como referencia una empresa privada ficticia llamada Hotel Sonriso S.L.

El hotel fue fundado en 2016, está situado en la ciudad de Vigo (Pontevedra, Galicia), cerca de la playa de Carril. El edificio cuenta con numerosas habitaciones tanto low cost como suites y numerosas infraestructuras como comedor, piscina, spa, etc. Además, el hotel ofrece actividades para realizar por la zona.

Actualmente se plantea una extensión de este para poder ofrecer más servicios.

El organigrama empleado para esta empresa se representa en la siguiente figura

Figura 2: Organigrama de la empresa Hotel Sonriso S.L.



Fuente: Elaboración propia

4.2 EXPOSICIÓN DEL CONTROL INTERNO UTILIZADO EN LA EMPRESA Y LAS ÁREAS ELEGIDAS PARA ELABORAR EL ANÁLISIS.

Esta empresa cuenta con un Control Interno claramente definido para poder garantizar la eficiencia y eficacia, la precisión financiera y la satisfacción de los clientes. Gracias a este sistema la organización incrementara su éxito.

Las finalidades de esta estructura empleada son las siguientes:

- Proteger los recursos de la empresa de fraudes o negligencias.
- Promover la exactitud y confiabilidad de informe de contabilidad.
- Medir el cumplimiento de las normas de la organización.
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las áreas funcionales de la empresa.

Esta empresa sigue una estructura de departamentalización por funciones que consiste en dividir las actividades en departamentos. En cada área se aplica una serie de procedimientos que son los siguientes:

- Segregación de funciones: Para evitar los conflictos de interés y posibles fraudes.
- Múltiple personal preparado: Para que cumplan con todas las normas y procedimientos del Control Interno.
- Registro de operaciones solo realizado por el departamento de contabilidad.
- Delegar responsabilidad a los encargados de cada área.
- Procedimientos y políticas claras.
- Control de inventario: Revisar todos los activos de la empresa.
- Controles en tesorería y conciliaciones bancarias.
- Cumplimiento normativo.

La estructura del control interno de esta empresa seguirá el modelo COSO expuesto anteriormente.

Para desarrollar el análisis de control interno, se han elegido 3 áreas de la empresa que son las que se muestran a continuación:

- **Departamento de administración:** En esta área de la empresa se centra en la gestión financiera (supervisión de las finanzas, contabilidad, análisis de la situación financiera de la empresa, tesorería, ...etc.).
- **Departamento de personal:** En este sector la organización se centra en la administración ordinaria del personal (la plantilla actual de la empresa). Las principales funciones son las siguientes:
 - Establecimiento de calendarios, horarios, turnos, horas extras, teletrabajo, control de presencia.
 - Gestión de vacaciones.
 - Gestión de bajas y otras incidencias.
 - Gestión de faltas y sanciones.
 - Registro salarial.
 - Etc....
- **Departamento de ventas:** En este departamento se centra en la gestión de todos los servicios y actividades que ofrece el hotel. Además, dirige el sistema de reservas donde se depositan todos los datos de los clientes.

5. CONTROL INTERNO DEL HOTEL SONRISO S.A.

5.1 CONTROL INTERNO PROPUESTO INCLUYENDO TECNOLOGÍAS EMERGENTES.

El control interno se estructura de la siguiente manera:

5.1.1 Ambiente interno

En este punto se especifica el código de ética el cual pretenden abordar una variedad de actuaciones, trato con el cliente, responsabilidad laboral y ambiental que sigue el hotel. El cual se encuentra ubicado en el Anexo I: Código de Ética del Hotel Sonriso S.L.

5.1.2 Establecimiento de los objetivos

Los objetivos se especifican el apartado Anexos, Anexo II: Objetivos del Hotel Sonriso S.L.

5.1.3 Identificación de eventos

Para llevar a cabo este apartado nos vamos a centrar en 3 áreas de la empresa en las cuales se expondrán los diferentes riesgos a los que se expone la empresa en estos departamentos.

- Departamento de administración

En esta área de la empresa se han detectado los siguientes problemas:

- A. Errores al hacer el recuento de tesorería y la conciliación bancaria.
- B. Error en la contabilización de determinadas partidas.
- C. Falta de control de presupuestos.
- D. Errores en el registro de documentos.

- Departamento de personal.

En este departamento se han percibido los siguientes errores:

- E. Se percibe cierto desconocimiento en cuanto al Código de Ética de la empresa.
- F. Hay registradas varias quejas en el buzón de servicio de atención al cliente.
- G. Errores a la hora de realizar sus labores en sus puestos de trabajo.
- H. Falta de comunicación entre compañeros

- Departamento de ventas

En esta unidad de la empresa se encuentran las siguientes anomalías:

- I. Mal registro de las reservas.
- J. Los pedidos de alimentos y bebidas no se realizan correctamente.
- K. Mala gestión de las reservas en las actividades que ofrece el hotel.
- L. Quejas de los clientes por la asignación errónea de las actividades que habían seleccionado.

5.1.4 Evaluación del riesgo

En este apartado se evalúa los riesgos expuestos con anterioridad a través de dos escalas donde se valorarán los riesgos en función de la probabilidad de que suceda y el impacto económico que tendrá en la empresa.

A continuación, se mostrará los resultados en una matriz de riesgo donde los valores tendrán una denominación diferente para cada variable:

Tabla 1: Matriz de riesgos

	Impacto: ¿Qué efecto podría tener en la economía de la empresa?				Severo 5	Leyenda
	Nulo 1	Menor 2	Significativo 3	Mayor 4		Muy bajo
Casi seguro 5		E	I	K	A	Bajo
Probable 4			J;L	B	D	Medio
Moderado 3	F		C	H	G	Alto
Poco probable 2						Muy alto
Improbable 1						Extremo
	Probabilidad: ¿Podría suceder el riesgo en la empresa?					

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar la mayoría de los riesgos detectados anteriormente suponen una amenaza para la empresa.

5.1.5 Respuesta al riesgo y actividades de control

En estos apartados del Modelo Coso empleado en esta empresa se expone los diferentes tipos de procedimientos que se van a llevar a cabo para los problemas detectados en cada área expuesta anteriormente.

Según Joaquín Rodríguez los procedimientos son “un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina”.

(RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. *El sistema de control interno. Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa*. 1º ed. Sevilla: Editorial Trillas, S. A y MAD S.L. ISBN 84-665-5148-4).

A continuación, expondremos los procedimientos pertinentes para cada área junto a las aplicaciones para llevarlos a cabo, con el fin de que la empresa pueda lograr conseguir los objetivos tanto a largo como a corto plazo.

- **Departamento de administración**

Como procedimientos de Control Interno en este sector se emplean los siguientes protocolos:

➤ Contabilidad

De estas tareas se encargan 10 trabajadores cualificados con el fin de que registren, clasifiquen e interpretan la información financiera y económica del hotel en la aplicación expuesta posteriormente. La metodología es la siguiente:

- Registro de transacciones: Consiste en documentar todas las operaciones financieras utilizando diversos documentos.
- Clasificación: Una vez registradas las transacciones se identifican las cuentas de acuerdo con su naturaleza, como activos, pasivos, ingresos, gastos, patrimonio neto.
- Resumen: Se realiza de forma anual las CCAA además estas cuentas serán auditadas.
- Interpretación y análisis: Toda la información redactada anteriormente será evaluada con el fin de identificar debilidades y fortalezas sobre la dirección del negocio.

Todas estas metodologías serán revisadas por el director del departamento con el fin de verificar si los trabajadores cumplen con la normativa y principios contables vigentes en España.

Para llevar a cabo la contabilidad se aconseja la utilización de un software, para ello se ha llevado a cabo un análisis de diferentes variables a tener en cuenta para la elección del más adecuado, el cual se detalla a continuación:

Para realizar la implementación de un software hay que realizar un análisis donde figure las necesidades de la empresa y los recursos con los que cuenta para poner solución a los problemas. Cabe destacar que este documento sirve para cualquier implementación. Esto es muy útil para buscar la mejor solución.

Lo primero es plantear las necesidades las cuales son:

- Un software para la contabilidad que sea fácil de manejar y completo.

Después exponemos los recursos que posee la empresa:

- Cuenta con un presupuesto medio/alto para cualquier tipo de software.
- Personal cualificado.

Por último, evaluaremos las diferentes opciones y se elegirá la adecuada en función de los responsables.

Una vez realizado el documento se aconseja a la empresa la utilización **Sage50cloud**.

Breve explicación del software Sage50cloud.

Sage50cloud es un programa de gestión comercial y contabilidad que permite controlar todas las áreas de la empresa, esta aplicación se puede personalizar en función de las necesidades de la empresa. Se puede acceder desde cualquier dispositivo mediante el servicio en nube y también se dispone de la modalidad en escritorio.

Esta aplicación cuenta con las siguientes herramientas:

- Integración contabilidad y facturación.
- Comunicación bancaria.
- Gestión de compras/ventas, control de stock y tesorería.
- Copias de seguridad.
- Facturas electrónicas.

También ofrecen un soporte donde se pueden comentar cualquier tipo de duda y una formación de aprendizaje para poder utilizar la aplicación correctamente.

En base a las necesidades de la empresa sugerimos que se adquiera el Standard de 108€/mes (IVA no incluido).

➤ Contabilidad de costes

Pare tener una buena estructura contable hace falta que la compañía tenga una contabilidad de coste con el fin de mejorar la toma de decisiones financieras, introducir nuevas eficiencias y realizar presupuestos con exactitud.

Para realizar este procedimiento se ha optado por subcontratar una empresa dedicada a este tipo de tareas. Para que esta empresa desarrolle correctamente su trabajo se le facilitara toda la información que requiera vía Gmail.

➤ Tesorería

Esta área de la contabilidad consiste en controlar el dinero de la organización (ya sea dinero en efectivo (caja y banco), como activos líquidos, cobros por ventas etc.

En esta empresa se centra en la realización de arqueos y conciliaciones bancarias para determinar si se están cumpliendo los principios y normas que hay que aplicar en la contabilidad española.

- Arqueo: De este procedimiento se encargan 3 trabajadores que van rotando periódicamente (para que no haya lugar a ningún tipo de fraude por parte del equipo). Además, se revisará por el director del departamento de finanzas.

Esta tarea se hace más sencilla debido al uso de la anterior aplicación que permite registrar todos los movimientos que se realizan en la recepción del hotel (ya sean cobros o pagos), para después comprobar con la cantidad física.

- Conciliación bancaria: Este procedimiento se realiza con la aplicación de contabilidad seleccionada, ya que las cuentas bancarias están sincronizadas lo que permite a la empresa llevar una conciliación diaria.

A pesar de lo anteriormente mencionado cada 3 meses, se generarán unos documentos Excel donde se expondrán la cuenta del banco pertinente junto a los asientos contables asociados.

De esta operación se encargan los mismos trabajadores que en arqueo manteniendo la rotación mencionada en el párrafo anterior.

A parte de esta medida se generará un Excel donde se registrarán:

- Fecha donde se ha producido el pago o cobro
- Proveedor o cliente al que va asociado.
- Importe

Este documento será útil para enviar al director en caso de que lo exija.

- **Departamento de personal**

Se proponen los siguientes ajustes para solventar los riesgos en esta área de la empresa.

- Consultas Código de Ética.

Se ha detectado un desconocimiento severo frente al Código de Ética por parte de todos los empleados de la empresa, una situación bastante desafortunada ya que es importante el conocimiento de este para poder implementar un buen control interno.

Para solucionar este problema se realizarán reuniones cada vez que el Código Ético sufra algún cambio para que todos los empleados estén al tanto de las nuevas novedades.

- Formación sobre trato al cliente y servicio de atención psicológica.

En este apartado se abordará la problemática de las quejas de los clientes. Para ello se ha realizado una encuesta sobre la satisfacción y motivación en el puesto de trabajo que desempeñan la cual se muestra en **Anexo IV: Encuesta sobre satisfacción y motivación en su puesto de trabajo**. La encuesta ha sido enviada vía correo electrónico y para aquellos trabajadores que no dispone de este medio se les ha facilitado en formato papel.

Una vez analizadas las respuestas se ha visto un problema con respecto a la motivación en el puesto de trabajo por parte de los empleados y el malestar mental, como consecuencia de esto los empleados podrían estar descuidando su trabajo.

Para resolver estos problemas y en base a un estudio revisado sobre estrés laboral y desgaste profesional realizado por Raquel Rodríguez y Sara de Rivas donde explican el impacto negativo del estrés en el trabajo, se implementará unos objetivos a conseguir para motivar la actitud competitiva y aquellos que los consigan tendrán recompensas tanto económicas como en especie, también se podrá a disposición de los empleados a un psicólogo totalmente remunerado por la empresa con el fin de tratar el estrés que los trabajadores presenten en sus vidas y sobre todo relacionado con su puesto de trabajo.

- Manuales de trabajo.

Con estos manuales se pretende facilitar la elaboración de los puestos de trabajo más técnicos y complicados, con la finalidad de que los trabajadores puedan consultarlos cuando les sea necesario. Estos documentos se implementarán en aquellos departamentos donde sea necesario manejar equipos informáticos como pueden ser los recepcionistas y contables.

La estructura será la siguiente:

- Portada.
- Definición de la aplicación utilizada.
- Explicación de cada apartado de la aplicación a través de textos e imágenes.

➤ Curso de comunicación eficaz.

Ante la falta de compañerismo que se percibe entre la mayoría de los trabajadores, se propone realizar un curso de comunicación eficaz con el fin de ayudar a la mejora de la expresión oral en su puesto de trabajo, ya que esta habilidad es fundamental para el buen funcionamiento de la organización. En este programa también participaran los directivos de cada departamento ya que es importante que estén bien capacitados para poder transmitir los mensajes correctamente.

Este taller constará de una duración de 20 horas repartidas en 2 cada día y siempre en horario laboral. Este curso afectara a las diferentes áreas de la empresa a través de estas pautas:

Pautas básicas

- Tono de voz, lenguaje corporal.
- Escucha inteligente.

Teoría

- La gente no tiene por qué escucharnos
- Características de una conversación: Colaboración, indiferencia y confrontación.

Tipos de mensajes

- Protocolarios
- Informativos
- Persuasivos

Prácticas entre compañeros

- Preguntas.
- Dinámica de juego.
- Estudios de comunicación.

Se planteará un esquema de comunicación que se va a implementar, el cual será de manera habitual descendente y ocasionalmente horizontal, de este modo se coordinan todas las áreas con el fin de eludir rumores. Se explicará la importancia de la escucha activa, la cual es muy útil para la resolución de conflictos y realizar una conversación beneficiosa para ambas partes.

➤ Fichaje de los trabajadores

Esta medida es sugerida para que todos los trabajadores acudan a su puesto de trabajo en el horario que les es establecido. Para ello se implantará un detector de huellas dactilares donde se recogerá en un software la hora de entrada y salida de los trabajadores, con esta medida se mejorará los resultados de la empresa y premiará aquellos que cumplan con su obligación.

• **Departamento de ventas**

Los procedimientos empleados en esta área de la empresa son los siguientes con el fin de solucionar los errores detectados en esta área.

➤ Gestión de stock

Ante el desajuste de los stocks de productos alimenticios se implementará un módulo de control de stock en el software **Sage50Cloud** explicado anteriormente. Para ello en el almacén contará con un dispositivo informático donde se registrará diariamente las entradas y salidas de los productos, para que cuando se llegue al límite establecido para cada objeto se genere automáticamente un pedido. En esta tarea participarán 2 trabajadores alternándose diariamente.

➤ Actualización reservas habitaciones y actividades del hotel

Para esta tarea se contará con un módulo de reservas en la aplicación **Sage50Cloud**. Donde se detallarán los datos de los huéspedes la habitación que ocupan y las actividades que van a desarrollar. Se les facilitará vía online su número de reserva, así como toda la información sobre las actividades que han comprado (aquí se incluye los horarios, entradas, vestimenta requerida, etc.)

Esta medida es tomada debido a los numerosos incidentes a la hora de facilitar la información en papel, ya que los documentos se extraviaban o se daban a las personas erróneas.

➤ Servicio atención al cliente

Con el fin de adaptarse a las nuevas tecnologías, además de continuar con el servicio de cliente tradicional (telefónicamente), se implementarán unos chatbots de IA que brinden soporte las 24 horas del día, durante todas las semanas. Aquí se manejará reservas tanto de habitación como de actividades que posteriormente se deribarán a la aplicación del hotel, preguntas frecuentes y solicitudes de información por parte de potenciales clientes.

5.1.6 Información y comunicación.

Una vez realizado todos los procedimientos en las áreas comentadas anteriormente se procede a la comunicar e informar a los diferentes directivos de cada departamento de todas las medidas adoptadas, después esto mismo se comunica al director general del hotel. Esto sirve para mantener al tanto de las novedades implementadas a todos los interesados en el buen funcionamiento del hotel.

La información consta de un informe donde se explica de manera concisa y detallada todas las medidas implementadas y a las personas que involucradas en los procesos. También se facilitará un correo electrónico para que el director y los directivos comenten sus dudas para poder resolverlas.

5.1.7 Monitoreo.

En este último apartado del modelo COSO pretende controlar un evaluar si los procedimientos empleados han sido de utilidad para mejorar el funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Para visualizar el impacto se mostrará en la matriz de riesgos actualizada implementando nuevas variables, la tabla se muestra a continuación:

Tabla 2: Matriz de riesgo actualizada

Riesgo	Medida de control	Riesgo inherente	Riesgo residual
Departamento de administración			
A. Errores al hacer el recuento de tesorería y la conciliación bancaria.	Nuevos procedimientos de control	Extremo	Medio
B. Error en la contabilización de determinadas partidas.	Nuevo sistema de contabilización	Muy alto	Medio
C. Falta de control de presupuestos.	Generación de presupuestos por software	Medio	Bajo
D. Errores en el registro de documentos.	Nueva metodología	Extremo	Medio
Departamento de personal			
E. Se percibe cierto desconocimiento en cuanto al Código de Ética de la empresa	Explicación Código Ético	Alto	Bajo
F. Hay registradas varias quejas en el buzón de servicio de atención al cliente.	Mejora de los servicios del hotel	Bajo	Muy bajo
G. Errores a la hora de realizar sus labores en sus puestos de trabajo.	Manuales de explicación	Muy alto	Medio
H. Falta de comunicación entre compañeros	Curso de comunicación	Alto	Bajo
Departamento de ventas			
I. Mal registro de las reservas.	Nuevo módulo de gestión de entrada y salida	Muy alto	Medio
J. Los pedidos de alimentos y bebidas no se realizan correctamente.	Nuevo módulo de control de stock	Alto	Bajo
K. Mala gestión de las reservas en las actividades que ofrece el hotel.	Nuevo método de check in	Extremo	Bajo
L. Quejas de los clientes por la asignación errónea de las actividades que habían seleccionado.	Mejora del servicio atención al cliente	Alto	Bajo
		Leyenda	
		Muy bajo	
		Bajo	
		Medio	
		Alto	
		Muy alto	
		Extremo	

Fuente: Elaboración propia

La explicación de las variables es la siguiente:

- **Riesgo:** Se muestran los diferentes riesgos detectados en la empresa.
- **Medida de control:** El procedimiento empleado para solucionar el problema detectado anteriormente.
- **Riesgo inherente:** Es la evolución del problema sin aplicar ningún control (estes resultados los apreciamos en la matriz de riesgos realizado en el apartado).
- **Riesgo residual:** El riesgo una vez se hacen los controles pertinentes.

Como podemos observar los riesgos detectados una vez habiendo realizados los procedimientos disminuyen de manera considerada respecto a riesgo inherente.

6. RESULTADOS DESPUÉS DE APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO.

Después de 3 meses donde se han puesto en práctica todos los procedimientos sugeridos, observamos que aún hay riesgos con un nivel medio los cuales se van a intentar bajar proponiendo determinados ajustes en algunos controles.

A continuación, se detallarán las medidas oportunas según el riesgo:

6.1 ARQUEO Y CONCILIACIÓN BANCARIA.

Para estos 2 procedimientos se propone añadir un trabajador más para realizar las tareas.

6.2 ERRORES EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.

A parte de los manuales elaborados se propone tanto un buzón de consultas presencial (para aquellos trabajadores que no posean herramientas tecnológicas) como un correo electrónico donde se expondrían todas las dudas que puedan tener.

6.3 ERRORES EN EL REGISTRO DE LAS RESERVAS DEL HOTEL Y ACTIVIDADES.

Se procederá a revisar diariamente todas las reservas realizadas ese día con el propósito de disminuir los errores que aún se cometen.

En la mayoría de las empresas algunos riesgos siempre se mantendrán en una variable concreta ya que por muchos ajustes que se apliquen nunca se reducirán. En esta empresa los riesgos en errores en contabilidad y registro de documentos siempre se mantendrán en un nivel medio.

La matriz de riesgos después de los nuevos ajustes es la siguiente:

Tabla 3: Matriz de riesgos después de los ajustes.

Riesgo	Medida de control	Riesgo inherente	Riesgo residual
Departamento de administración			
A. Errores al hacer el recuento de tesorería y la conciliación bancaria.	Nuevos procedimientos de control	Extremo	Bajo
B. Error en la contabilización de determinadas partidas.	Nuevo sistema de contabilización	Muy alto	Medio
C. Falta de control de presupuestos.	Generación de presupuestos por software	Medio	Bajo
D. Errores en el registro de documentos.	Nueva metodología	Extremo	Medio
Departamento de personal			
E. Se percibe cierto desconocimiento en cuanto al Código de Ética de la empresa	Explicación Código Ético	Alto	Bajo
F. Hay registradas varias quejas en el buzón de servicio de atención al cliente.	Mejora de los servicios del hotel	Bajo	Muy bajo
G. Errores a la hora de realizar sus labores en sus puestos de trabajo.	Manuales de explicación	Muy alto	Bajo
H. Falta de comunicación entre compañeros	Curso de comunicación	Alto	Bajo
Departamento de ventas			
I. Mal registro de las reservas.	Nuevo módulo de gestión de entrada y salida	Muy alto	Bajo
J. Los pedidos de alimentos y bebidas no se realizan correctamente.	Nuevo módulo de control de stock	Alto	Bajo
K. Mala gestión de las reservas en las actividades que ofrece el hotel.	Nuevo método de check in	Extremo	Bajo
L. Quejas de los clientes por la asignación errónea de las actividades que habían seleccionado.	Mejora del servicio atención al cliente	Alto	Bajo
		Leyenda	
		Muy bajo	
		Bajo	
		Medio	
		Alto	
		Muy alto	
		Extremo	

Fuente: Elaboración propia

Es aconsejable que se proceda la implantación de una auditoría interna ya que permite a la empresa revisar los protocolos utilizados para encontrar posibles errores e implantar mejoras.

También sirve como garantía para los grupos de interés de la empresa que son aquellos interesados en lo que ocurre en la empresa (empleados, propietarios, gerente, gobierno, proveedores, clientes, sociedad y acreedores). Uno de los grupos que más interesa a la empresa son los acreedores (bancos y posibles inversores) ya que son importantes para que la empresa consiga financiación.

Se aconseja que la auditoría interna sea basada en riesgos debido a las siguientes ventajas:

- Asegurar que los controles se definieron correctamente con el fin de mitigar los riesgos y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Garantizar un buen sistema de gestión de riesgos.
- Alcanzar mayor eficiencia al priorizar aquellas áreas de la empresa donde los riesgos son más críticos.
- Mejorar la eliminación de los riesgos y seguimiento de controles.
- Centrar la auditoría en aquellas áreas con riesgos más críticos.

Para que esta auditoría interna tenga los efectos deseados en la organización es necesario que todo el personal se involucre en aportar toda la información que el auditor solicite, para que pueda tener una visión completa de los procesos, los riesgos y controles que se aplican.

7. MEJORAS PARA IMPLEMENTAR EN LA EMPRESA.

Estas mejoras están pensadas para implementar en la empresa en un plazo de 1 año y medio, debido a la actual reforma que ha sufrido la empresa en su sistema de control interno.

Las siguientes medidas están relacionadas con el uso de la IA:

7.1 ASISTENCIA DIGITAL POR VOZ.

Se entregará una tablet a los huéspedes donde figurará el número de habitación al que corresponden. Con este dispositivo electrónico donde se integra una IA los clientes del hotel pueden controlar mediante voz el sistema de luz, calefacción, aire acondicionado, solicitar servicio de habitaciones y aviso a recepción.

7.2 PREDICCIONES PARA REDUCCIÓN DE DESPERDICIOS.

Se implementará una IA que permita monitorear las cantidades, tipos de alimentos comprados y tasas de consumo. De esta forma se permite la mayor previsión de los alimentos más utilizados evitando de esta manera las enormes cantidades de desperdicios que se producen en un hotel.

7.3 GESTIÓN DE PRECIOS.

Con una IA especializada en gestión de precios dinámicos, ajusta los precios de las habitaciones en función de la demanda y otros factores a tener en cuenta.

La siguiente propuesta es sobre la introducción de los servicios del hotel en la aplicación Booking. De esta manera se pretende llegar a más clientes interesados en las ofertas del hotel.

Ante el reciente ciberataque que ha sufrido la aplicación donde los ciberdelincuentes atacan a los hoteles usando sus propias cuentas para enviar mensajes fraudulentos a los clientes. (Véase la noticia en Preferente, enlace en la bibliografía).

Para solucionar este tipo de problemas el hotel contara con un seguro de ciberataque, donde en caso de que suceda servirá como garantía a los clientes para que no pierdan su dinero.

8. GESTIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA.

Ante las iniciativas de la empresa de digitalizar la mayoría de los procesos y documentos para eliminar el papel y eliminar los errores humanos, hay que centrarse en proteger los datos de todos los grupos interactúan con la empresa.

Para ello proponemos la instalación de un antivirus, para este tipo de empresa recomendamos es NORTON, el cual protege todos los dispositivos electrónicos del hotel mediante la aplicación de numerosas medidas.

También se propone la contratación de un servicio contra ciberataques, por ejemplo, se propone la empresa SEIDOR. Esta empresa cuenta con numerosas herramientas que consisten en prevenir, localizar y dar respuesta a ataques hacker que se intenten hacer contra los sistemas informáticos de la empresa.

Con los servicios mencionados anteriormente la empresa mantendrá el rendimiento de sus equipos, cuidar la privacidad de sus clientes, proveedores y demás agentes que intervengan en la actividad del hotel.

9. CONCLUSIONES.

Tras la realización de este trabajo, mediante el cual se ha mostrado la implementación de un sistema de control interno a través del modelo COSO, donde se han implementado las tecnologías emergentes en nuestra sociedad he llegado a las siguientes conclusiones:

En primer lugar, con este análisis se muestra que el control interno es una herramienta adecuada para cualquier empresa, tanto pública como privada, ya que constituye al crecimiento y creación de valor de esta. A través de este sistema se pueden controlar los riesgos a los que la empresa se enfrenta teniendo así un buen sistema de gestión de riesgos.

En segundo lugar, se verifica que el modelo COSO es una herramienta útil para aquellas empresas que quieran implementar un sistema de control interno, ya que debido a su contenido se adapta a las necesidades de cualquier organización. En este trabajo se ha ido desarrollando este modelo punto por punto hasta obtener un modelo adaptado a la entidad.

Por último, he de mencionar que la inclusión de tecnologías como softwares actualizados y la IA ayudan a la hora de realizar ciertas actividades de las empresas, consiguiendo así que las empresas cada vez se vuelvan más digitalizadas y rentables para sus socios. Gracias a la realización de este trabajo he podido investigar y analizar una rama poco mencionada en mis estudios académicos, pero de mi máximo interés.

10. BIBLIOGRAFÍA.

- ACE, 2019.COSO. **Disponible en:** <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=Seg%C3%BAAn%20COSO%20el%20Control%20Interno,y%20eficiencia%20de%20las%20operaciones> [Consulta: 16 enero 2024].
- BARTEN, Martijn. (2024). Cómo utilizar la inteligencia artificial en la industria hostelera. En: *Revfine* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.revfine.com/es/inteligencia-artificial-industria-hotelera/> [Consulta 09/06/2024].
- BAIRD Kristen. (2023). Importancia de la tecnología en las empresas en la era de la transformación digital. En: *we are marketing* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.wearemarketing.com/es/blog/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-la-era-de-la-transformacion-digital.html#> [Consulta 25/06/2024].
- BIZNEO. (2024). Motivación laboral: el secreto de la productividad empresarial. En: *bizneo* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/> [Consulta 26/05/2024].
- Digital Business (2021). Stakeholders: quiénes son, por qué son importantes y cómo gestionarlos. En: *IEBS* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.iebschool.com/blog/stakeholders-quienes-son-digital-business/> [Consulta 11/06/2024].
- Euroinnova,2004. ¿Qué es tesorería y sus funciones? En: *Euroinnova* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-tesoreria-y-sus-funciones> [Consulta: 20/02/2024]
- FORMATALENT. (2024). Cómo mejorar la comunicación en el trabajo. En: *Formatalent Business School* [en línea]. **Disponibles en:** <https://formatalent.com/como-mejorar-la-comunicacion-en-el-trabajo/> [Consulta 09/06/2024].
- FARLEY Z. Carmona & VALENCIA S. Juan Camilo. (2023). ¿Cómo ha evolucionado el Control Interno? En: *OCH* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.ochgroup.co/como-ha-evolucionado-el-control-interno/> [Consulta 18/06/2024].
- GASBARRINO STEFANO. (2024). Los 29 mejores software de contabilidad para 2024.En: *blog.hubspot* [en línea]. **Disponible en:** <https://blog.hubspot.es/sales/software-de-contabilidad#veitinueve> [Consulta 21/05/2024].
- GARCIA M. Álvaro. (2023). La importancia de contar con un sistema sólido y eficaz de Control Interno. Propuestas de avance modelo de las < tres líneas de defensa > y desarrollo de actuaciones concretas. En: *Reflexiones de un interventor* [en línea]. **Disponible en:** <https://reflexionesdeuninterventor.com/2023/06/02/la-importancia-de-contar-con-un-sistema-solido-y-eficaz-de-control-interno-propuestas-de-avance-modelo-de-las-tres-lineas-de-defensa-y-desarrollo-de-actuaciones-concretas/> [Consulta 25/06/2024].

- HERNANDEZ, J. Roberto, 2017.El informe COSO. En *El Auditor moderno* [en línea]. **Disponible en:** <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html> [Consulta 16 enero 2024].
- HOTEL O2 IGUAZÚ. Código de ética. **Disponible en:** <https://loretohotel.wordpress.com/objetivos-estrategicos/>. [Consulta 11/03/2024].
- HAMMOND MELISSA. (2023). Cómo crear una encuesta de satisfacción laboral (con ejemplos). En: *blog.hubspot* [en línea]. **Disponible en:** <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-laboral> [Consulta 26/05/2024].
- ISOCAT, 2021.El auditor interno: quién es y qué funciones tiene. **Disponible en:** <https://blog.isocat.es/el-auditor-interno-quien-es-y-que-funciones-tiene/> [Consulta: 16 enero 2024].
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013.NIA-ES 330.**Disponible en:** [niaes-330.pdf \(icjce.es\)](https://www.icjce.es/iaes/330) [Consulta: 17 enero 2024]
- IQS. (2024). ¿Qué es una auditoría y cuáles son sus técnicas? En: IQS [en línea]. **Disponible en:** <https://iqs.edu/es/blog/que-es-una-auditoria-y-cuales-son-sus-tecnicas/#:~:text=El%20objetivo%20principal%20de%20la,se%20descubra%20alguna%20irregularidad%20legal> [Consulta 11/06/2024].
- JIMENEZ, María Mónica (2023). Razones para realizar una auditoría basada en riesgos. En: *Pirani* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.piranirisk.com/es/blog/razones-realizar-auditoria-basada-en-riesgos> [Consulta 11/06/2024].
- LACALLE, Eva (2023). ¿Cómo la inteligencia artificial está cambiando la industria hotelera?. En: *MEWS* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.mews.com/es/blog/inteligencia-artificial-hotel> [Consulta 12/06/2024].
- MORENO H. Aurora. (2023). La importancia del Control Interno en las empresas. En: *Global Practice* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.globalpractice.com.mx/post/la-importancia-del-control-interno-en-las-empresas> [Consulta 18/06/2024].
- NORMADAT. 2022.Problemas en el departamento de administración: retos y soluciones. En *Normadat* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.normadat.es/problemas-en-el-departamento-de-administracion-retos-y-soluciones/>. [Consulta 16/03/2024].
- NORTON (2024). Tarifas de Norton 360.En Norton [en línea]. **Disponible en:** https://es.norton.com/promo/affiliate/aff_products1?om_sem_cid=hho_sem_sy:~es_es_nor_n36_sch_gen_brd_nfr_adw_nad_low:rs~c_kw0000006176&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwsaqzBhDdARIsAK2ggnfFKHQefW37vxVS29xS2wz3Jyh8Lx_dM4lvON3o9gZE58CgOzQBOMrYaAmZKEALw_wcB&gclsrc=aw.ds [Consulta 13/06/2024].

- PUNT (2024). La importancia de tener un buen antivirus. En: *PUNT* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.puntsistemas.es/blog/sistema-antivirus/> [Consulta 13/06/2024].
- RODRIGUEZ, V. Joaquín, 2006. *Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa*. 1º ed. Sevilla: Editorial Trillas, S. A y MAD S.L. ISBN 84-665-5148-4
- RODRIGUEZ RAQUEL & DE RIVAS SARA. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. En: *Scielo* [en línea]. **Disponible en:** https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006 [Consulta 29/05/2024].
- R. P (2023). Booking: los hackers atacan a cientos de hoteles. En: *Preferente* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/booking-los-hackers-atacan-a-cientos-de-hoteles-330762.html> [Consulta 12/06/2024].
- SafetyCulture. 2024. Guía para entender la matriz de riesgos 5x5. En: *Safetyculture* [en línea]. **Disponible en:** <https://safetyculture.com/es/temas/evaluacion-de-riesgos/matriz-de-riesgo/> [consulta: 14/05/2024].
- SAGE 50. (2024). Sage 50. En *Sage 50* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.sage.com/es-es/productos/sage-50cloud/> [Consulta 21/05/2024].
- SEIDOR (2024). **Disponible en:** https://itservices.seidor.com/ciberseguridad-ibm?qad_source=1&qclid=Cj0KCCQjwsaqzBhDdARIsAK2gqnda7Blo9g1n_nRprp8l0yTrJldbuYAEQzoHdu90ZF1eXsTd_mpdOocEaAs5nEALw_wcB [Consulta 13/06/2024]
- SÁNCHEZ Chema. (2024). Análisis de riesgos en el entorno empresarial actual. En: *BERAVAL* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.iberaval.es/blog/analisis-riesgos-empresariales/> [Consulta 18/06/2024].
- Talento, 2020. Contabilidad de costes. Definición y propósito. En *Edenred* [en línea]. **Disponible en:** <https://www.edenred.es/blog/contabilidad-de-costes-definicion-y-proposito/> [Consulta: 14/02/2024].
- Ticportal. (2023). Análisis de requisitos de software: ¿Cómo saber qué se necesita y a qué prioridad? En: *Ticportal* [en línea]. **Disponible en :** <https://www.ticportal.es/glosario-tic/analisis-requisitos-software> [Consulta 21/05/2024].

11. ANEXOS.

ANEXO I: CÓDIGO DE ÉTICA.

Código de Ética del Hotel Sonriso S.A.



Con este código de Ética se pretende guiar a los trabajadores para que cumplan con los principios y valores éticos de la empresa.

Trato con los Clientes

- Todos los trabajadores del hotel deben trabajar con respecto y amabilidad a los clientes.
- Deben garantizar las necesidades de los huéspedes consiguiendo así un servicio excepcional.
- Respetar la privacidad de los huéspedes en todo momento

Integridad y Honestidad

- Actuar con integridad en todas las interacciones dentro del hotel.
- Evitar cualquier forma de fraude o corrupción.

Diversidad, Igualdad e Inclusión

- Respetar la diversidad de creencias, culturas y opiniones de los huéspedes y personal.
- Promover un ambiente de igualdad e inclusión entre los miembros del hotel.
- El hotel cuenta con un programa de contratación para personas en riesgo de exclusión social.

Relaciones Laborales

- Fomentar un ambiente de trabajo seguro y libre de discriminación y acoso de cualquier forma.
- Respetar los derechos laborales de los trabajadores.

Responsabilidad Ambiental

- El hotel se compromete a minimizar el impacto ambiental promoviendo prácticas sostenibles (ahorro de suministros).
- Fomentar el cumplimiento de estas prácticas poniendo a disposición de los huéspedes y personal manuales de actuación.

Sociedad

- Contribuir de forma positiva a la sociedad más cercana al hotel mediante actividades y RSC.
- Colaborar con organizaciones sociales.

Cumplimiento legal:

- Cumplir con las leyes y normas dictadas por los órganos competentes.

Confidencialidad:

- Mantener la información del hotel, clientes, empleados y demás grupos de interés del hotel protegidos y con seguridad en todo momento.

Para que este código se cumpla todos los miembros del hotel disponen de una copia de este que se le entrega y explica cuando empiezan su formación. Si algún trabajador del hotel no cumple será investigado y se tomarán las medidas oportunas.

[Para elaborar este Código se ha tenido como referencia: https://www.o2hoteliqazu.com/templates/cadenas/smartnew/images/fotos_hotels/SYN1314/sostenibilidad/codigo_etica.pdf (04/03/2024)]

ANEXO II: OBJETIVOS DEL HOTEL SONRISO S.L.

Estos objetivos se intentarán lograr en un periodo de 3 años definiéndose estos a continuación:

Objetivos en el largo plazo

- Maximizar los beneficios.
- Lograr una ampliación del Hotel mediante la implementación de cabañas en el terreno colindante a la empresa.
- Adaptación de las tendencias del mercado estando al día en las nuevas tendencias en nuestro sector.
- Ampliar la gama de servicios del hotel.
- Realizar estudios de mercado para evaluar la viabilidad de la empresa

Objetivos en el corto plazo

- Mejorar el servicio de atención al cliente mediante una buena gestión de sus necesidades y quejas.
- Mejorar la experiencia de los huéspedes mediante la atención personalizada de nuestros trabajadores.
- Identificación rápida de los diferentes problemas que se planten en cada área de la empresa.
- Mantener y formar a los trabajadores actuales.
- Fidelizar a los clientes.

Para establecer estos objetivos se ha tenido en cuenta el siguiente documento:

[https://loretohotel.wordpress.com/objetivos-estrategicos/\(16/03/2024\)](https://loretohotel.wordpress.com/objetivos-estrategicos/(16/03/2024))

ANEXO III: ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN EN SU PUESTO DE TRABAJO.

Puedes acceder a la siguiente encuesta en el siguiente enlace:
<https://forms.gle/wqM4fub4FfM1uoWw5>

