

## **TRABAJO DE GRADO**

**Realizar un diagnóstico al proceso de recepción en el Hotel Madera y Tierra para fortalecer los mecanismos de control interno y mejorar la eficiencia operativa.**

**Corporación Universitaria Remington.**

Facultad de ciencias contables

Seminario Control Interno

**Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado**

Angela María Mercado Mesa

Mónica Viviana Albarracin Arias

**Nombre del Tutor del trabajo de grado.**

Olga Liliana Londoño Baena

**Seminario Proyecto de grado**

**2025**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de grado está dedicado, en primer lugar, a Dios, por brindarnos la fortaleza, la disciplina y claridad necesarias para culminar este proceso académico.

De manera especial, dedicamos este trabajo a nuestras familias, cuyo apoyo ha sido permanente, y con un rol muy fundamental durante el desarrollo de nuestra formación como profesionales.

De igual manera este trabajo es dedicado a todas las personas e instituciones que contribuyeron a nuestro crecimiento académico y personal, y a quienes promueven la educación superior como base para el desarrollo profesional y social.

## **Agradecimientos**

Agradecemos principalmente a Dios que nos permitió llegar a este momento.

A la tutora Olga Liliana Londoño Baena, quien con su conocimiento, orientación y acompañamiento contribuyó de manera significativa a nuestra formación profesional. Su guía fue fundamental para el desarrollo de este proyecto de grado.

El agradecimiento es especialmente al Hotel Madera y Tierra, por permitir la realización de este estudio y por la disposición del personal para brindar información, abrir sus espacios de trabajo y facilitar la observación del proceso de recepción.

## Tabla de Contenido

### Contenido

1. Resumen.....	6
2. Palabras claves .....	7
3. Introducción .....	8
4. Marco teórico o de referencia .....	10
4.1. Control Interno.....	10
4.2. Auditoría de Procesos .....	10
4.3. Sector Hotelero y Servicios de Alojamiento.....	11
4.4. Proceso de Recepción Hotelera .....	12
4.5. Normatividad Aplicable: Resolución 700 de 2021 .....	12
4.6. Diagnóstico de Procesos y Mejora Continua .....	13
5. Planteamiento del problema.....	14
5.1. Problema de investigación .....	15
6. Objetivos.....	16
6.1. Objetivo General.....	16
6.2. Objetivos específicos .....	16
7. Metodología .....	17
7.1. Tipo y Enfoque de la Investigación .....	17
7.2. Diseño de la Investigación .....	17
7.3. Unidad de Análisis.....	17
7.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	18
7.5. Procedimiento Metodológico.....	18
7.6. Métodos de Análisis y Tratamiento de la Información.....	19
7.7. Consideraciones Éticas .....	19
8. Resultados y Discusión.....	20
9. Estructura de Cargos – Hotel Madera y Tierra .....	21
9.1. Organigrama General.....	21
9.2. Descripción de Cargos .....	21
10. Oportunidades de Mejora.....	24
11. Conclusiones .....	25
12. Referencias.....	27
13. Anexos .....	29

**Lista de tablas**

Tabla 1 .....	30
Tabla 2 .....	32
Tabla 3 .....	33
Tabla 4 .....	34
Tabla 5 .....	35
Tabla 6 .....	37
Tabla 7 .....	38
Tabla 8 .....	39
Tabla 9 .....	40
Tabla 10 .....	41
Tabla 11 .....	41
Tabla 12 .....	42
Tabla 13 .....	44
Tabla 14 .....	47

## 1. Resumen

El Hotel Madera y Tierra es un establecimiento de alojamiento ubicado en Tame, Arauca, registrado como microempresa a nombre de Kathleen Paola Pabón Guerrero. Su actividad económica corresponde al código CIU 5511 (servicio de alojamiento en hoteles), y se encuentra domiciliado en la Calle 10 No. 13-25.

Clasificado como hotel de 3 estrellas, ofrece servicios orientados al confort del huésped, entre ellos: habitaciones familiares y sin humo, servicio de habitaciones, restaurante, recepción 24 horas y limpieza diaria. También dispone de parqueadero privado gratuito, y zonas adaptadas para personas con movilidad reducida. Adicionalmente, admite mascotas sin costo, lo que amplía su atractivo para visitantes.

El hotel brinda desayuno y servicios complementarios como cafetería, frutas y bebidas. Cuenta con cámaras de seguridad, conexión a internet, extintores y controles de acceso, garantizando un entorno seguro. Su ubicación es estratégica ya que se encuentra a 3 km del Aeropuerto Gabriel Vargas Santos y lo convierte en un sitio accesible para turistas y viajeros.

En general, el Hotel Madera y Tierra presenta una estructura operativa básica con potencial de fortalecimiento administrativo y de servicio al cliente.

## 2. Palabras claves

- **Auditoría:** es un chequeo profundo realizado por un tercero no correspondiente como trabajador de la empresa con el fin de verificar que se cumpla lo establecido en sus objetivos y normas y por medio de este corregir y mejorar falencias encontradas.
- **Control interno:** conocido como un sistema de seguridad que nos permite hacer uso de buenas prácticas para así poder brindar y orientar de una manera ordenada y eficiente las actividades que se realicen.
- **Evaluación de riesgos:** es un proceso que nos permite identificar los riesgos y analizar las consecuencias que estos conllevan si no son detectados en el tiempo exacto para evitarlos.
- **Gestión operativa:** es la composición de estrategias para planear y organizar los procesos de inventarios y servicios con el fin de brindar un buen suministro.
- **Resolución 700 de 2021:** Norma emitida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que establece los requisitos mínimos para la operación y calidad de los establecimientos de alojamiento turístico en Colombia.

### 3. Introducción

El sector hotelero desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico y turístico de las regiones, al ofrecer servicios de alojamiento que deben cumplir con estándares de calidad, seguridad y eficiencia operativa. En Colombia, los establecimientos de alojamiento turístico están regulados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cual, mediante la Resolución 700 de 2021, establece los lineamientos mínimos que garantizan un buen servicio y la protección del huésped.

Dentro de la estructura operativa del hotel, el proceso de recepción es una de las áreas de vital importancia, ya que es el primer contacto que tiene el personal del hotel con el cliente, permitiendo llevar a cabo actividades clave como la gestión de reservas, el registro del huésped, las formas de pagos, la asignación de habitaciones y la atención durante su paso por el hotel. La correcta ejecución de este proceso incide directamente en la satisfacción del cliente, la seguridad de la información y la eficiencia administrativa del establecimiento.

En este contexto, el presente trabajo de grado tiene como propósito realizar un diagnóstico del proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra, con base en los lineamientos de la Resolución 700 de 2021, con el fin de identificar debilidades y riesgos del control interno y proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia operativa y la calidad del servicio. A través de la aplicación de herramientas de auditoría

y análisis de control interno, este estudio busca aportar soluciones prácticas que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso de recepción y al cumplimiento normativo del establecimiento.

## **4. Marco teórico o de referencia**

### **4.1. Control Interno**

El control interno se define como un conjunto de políticas, procedimientos y actividades diseñadas para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos organizacionales, relacionados con la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de la normativa vigente.

En las microempresas del sector hotelero, el control interno cumple un papel muy importante, ya que permite reducir riesgos operativos, prevenir errores y fraudes, y garantizar la calidad del servicio. En particular, el área de recepción requiere controles adecuados debido al manejo de información sensible, recursos económicos y contacto directo con los huéspedes.

### **4.2. Auditoría de Procesos**

La auditoría de procesos es una herramienta de gestión que permite evaluar la eficiencia, eficacia y cumplimiento de los procesos internos de una organización. Según Arens, Elder y Beasley (2015), la auditoría operativa se enfoca en analizar cómo se ejecutan las actividades y en proponer mejoras que optimicen el desempeño organizacional.

En el sector hotelero, la auditoría de procesos facilita la identificación de debilidades en áreas críticas como la recepción, permitiendo fortalecer los mecanismos de control interno, mejorar la coordinación operativa y asegurar el cumplimiento de los estándares normativos y de calidad.

#### **4.3.Sector Hotelero y Servicios de Alojamiento**

El sector hotelero comprende las actividades económicas orientadas a la prestación de servicios de alojamiento temporal, alimentación y servicios complementarios. En Colombia, esta actividad se clasifica bajo el código CIIU 5511 y está regulada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Los hoteles de tres estrellas, como el Hotel Madera y Tierra, deben cumplir con estándares mínimos de infraestructura, atención al cliente, seguridad y organización operativa, garantizando una experiencia satisfactoria para el huésped. La adecuada gestión de estos servicios depende en gran medida de la eficiencia de los procesos internos, especialmente del proceso de recepción.

#### **4.4. Proceso de Recepción Hotelera**

La recepción es considerada el eje central de la operación hotelera, ya que es el primer punto de contacto entre el huésped y el establecimiento. Este proceso incluye actividades como la gestión de reservas, el check-in, el registro de huéspedes, la asignación de habitaciones, el control de pagos, la atención durante la estadía y el check-out.

Debido a la diversidad de funciones que concentra, el proceso de recepción está expuesto a riesgos operativos y administrativos, tales como errores en el registro, fallas en el control de ingresos, problemas de seguridad y deficiencias en la atención al cliente. Por ello, resulta indispensable la implementación de controles internos adecuados y la evaluación periódica del proceso.

#### **4.5. Normatividad Aplicable: Resolución 700 de 2021**

La Resolución 700 de 2021 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece los lineamientos y requisitos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico en Colombia, en materia de calidad del servicio, seguridad, atención al huésped y organización de los procesos operativos.

Esta normativa resalta la importancia de contar con procedimientos claros, personal capacitado, mecanismos de control y seguimiento, y una adecuada gestión de la información del huésped, aspectos directamente relacionados con el proceso de recepción. El cumplimiento de esta resolución contribuye a la mejora de la calidad del servicio y al fortalecimiento del control interno en los establecimientos hoteleros.

#### **4.6. Diagnóstico de Procesos y Mejora Continua**

El diagnóstico de procesos es una herramienta que permite analizar la situación actual de una organización, identificar debilidades, riesgos y oportunidades de mejora. En el contexto del control interno, el diagnóstico facilita la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de los procesos críticos y a la implementación de acciones correctivas.

La mejora continua, aplicada al proceso de recepción, permitiendo optimizar la eficiencia operativa, reduciendo riesgos y así aumentar la satisfacción del huésped, contribuyendo a la sostenibilidad y competitividad del hotel.

## **5. Planteamiento del problema.**

El sector hotelero en Colombia se encuentra regulado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cual, mediante la Resolución 700 de 2021, establece los requisitos y estándares mínimos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico para garantizar la calidad del servicio, la seguridad del huésped y la adecuada gestión de los procesos operativos. Esta resolución resalta la importancia de contar con procedimientos claros, controles internos efectivos y personal capacitado, especialmente en áreas críticas como la recepción, que constituye el primer punto de contacto entre el hotel y el cliente.

La literatura académica señala que el proceso de recepción es uno de los más sensibles dentro de la operación hotelera, ya que concentra actividades como el registro de huéspedes, gestión de reservas, control de pagos, manejo de información personal, asignación de habitaciones y atención al cliente. La ausencia de controles internos adecuados en este proceso incrementa el riesgo de errores administrativos, pérdidas económicas, incumplimiento normativo y afectación de la calidad del servicio.

En el caso del Hotel Madera y Tierra, lugar de alojamiento de tres estrellas ubicado en el municipio de Tame, se evidenció la necesidad de revisar el proceso de recepción frente a los lineamientos establecidos en la Resolución 700 de 2021. De manera preliminar, se identificaron posibles debilidades relacionadas con la falta de procedimientos documentados, controles informales, escasa supervisión sistemática y ausencia de mecanismos de evaluación del desempeño del proceso, lo cual puede afectar

la eficiencia operativa y el cumplimiento de los estándares exigidos por la normativa turística vigente.

En este contexto, surge la necesidad de realizar un diagnóstico que permita evaluar el estado actual del proceso de recepción, identificar riesgos y debilidades del control interno y proponer acciones de mejora alineadas con la normativa aplicable.

### **5.1. Problema de investigación**

¿En qué medida el diagnóstico del proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra, basado en los lineamientos de la Resolución 700 de 2021, contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de control interno?

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General**

Realizar un diagnóstico del proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra, con base en los lineamientos establecidos en la Resolución 700 de 2021 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de fortalecer los mecanismos de control interno.

### **6.2. Objetivos específicos**

1. Evaluar el nivel de cumplimiento del proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra frente a los requisitos y estándares definidos en la Resolución 700 de 2021, relacionados con la atención al huésped, el registro, la seguridad y la gestión operativa.
2. Identificar las debilidades, riesgos y falencias del control interno presentes en el proceso de recepción, que puedan afectar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información y la calidad del servicio prestado.
3. Proponer acciones de mejoras orientadas al fortalecimiento del control interno y la optimización del proceso de recepción, alineadas con la normativa turística vigente, que contribuyan al mejoramiento continuo y a la sostenibilidad operativa del Hotel Madera y Tierra.

## **7. Metodología**

### **7.1. Tipo y Enfoque de la Investigación**

El presente trabajo de grado se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y diagnóstico, orientado a analizar el proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra, identificar debilidades en los mecanismos de control interno y proponer acciones de mejora que permitan optimizar la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo.

### **7.2. Diseño de la Investigación**

Se empleó un diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, sino que se observó el proceso de recepción tal como se ejecuta en su contexto real. El estudio se abordó mediante la modalidad de estudio de caso, dado que se centró en un solo establecimiento de alojamiento turístico, permitiendo un análisis profundo y específico del proceso evaluado.

### **7.3. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis corresponde al proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra, el cual comprende actividades como la gestión de reservas, el check-in y check-out, el registro de huéspedes, el control de pagos, la asignación de habitaciones, la atención al cliente, la seguridad y la comunicación con otras áreas operativas del hotel.

#### 7.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para la obtención de la información se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Revisión documental:** análisis de documentos internos del hotel y de la normativa aplicable, principalmente la Resolución 700 de 2021 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- **Observación directa:** seguimiento a las actividades realizadas por el personal de recepción durante la operación diaria.
- **Checklist normativo:** instrumento elaborado con base en los requisitos de la Resolución 700 de 2021, aplicado para evaluar el grado de cumplimiento del proceso de recepción.
- **Matriz de riesgos operativos:** herramienta utilizada para identificar riesgos asociados al proceso, sus causas y posibles consecuencias.

#### 7.5. Procedimiento Metodológico

El desarrollo del estudio se realizó a través de las siguientes etapas:

1. Revisión de la normativa turística vigente y literatura relacionada con auditoría de procesos y gestión hotelera.
2. Levantamiento de información del proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra.

3. Aplicación del checklist de verificación normativa.
4. Identificación de riesgos y debilidades operativas del proceso.
5. Análisis de los resultados obtenidos.
6. Elaboración del diagnóstico del proceso de recepción.
7. Formulación de acciones de mejora y plan de auditoría.

### **7.6.Métodos de Análisis y Tratamiento de la Información**

La información recolectada fue analizada mediante análisis cualitativo, basado en la comparación entre la situación actual del proceso de recepción y los criterios establecidos en la Resolución 700 de 2021. Adicionalmente, se empleó análisis descriptivo, apoyado en tablas y matrices (checklist, matriz de riesgos y papeles de trabajo), para facilitar la interpretación de los resultados.

### **7.7.Consideraciones Éticas**

La información obtenida durante el desarrollo del trabajo fue utilizada exclusivamente con fines académicos, garantizando la confidencialidad de los datos del hotel y de los huéspedes, y respetando los principios éticos de objetividad, responsabilidad y confidencialidad.

## 8. Resultados y Discusión

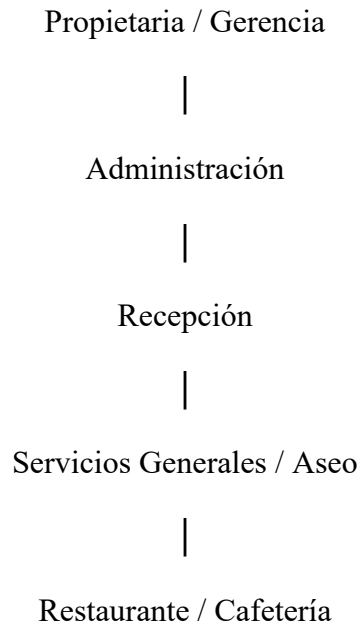
La aplicación del checklist normativo, la observación directa y la revisión documental del proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra permitieron evidenciar un cumplimiento parcial de los lineamientos establecidos en la Resolución 700 de 2021. Entre las principales fortalezas se destacan la atención permanente al huésped mediante recepción 24 horas, la prestación adecuada del servicio de alojamiento y la implementación de medidas básicas de seguridad, como cámaras de vigilancia y control de acceso.

Sin embargo, el diagnóstico reveló debilidades en el control interno del proceso de recepción, principalmente relacionadas con la falta de procedimientos documentados, la ausencia de estandarización en el registro de huéspedes y limitaciones en el control de la información y de los pagos. Estas falencias incrementan el riesgo de errores operativos y afectan la eficiencia del proceso.

Los resultados coinciden con la literatura académica, que señala que en las microempresas hoteleras es frecuente la informalidad en los procesos y la dependencia del conocimiento empírico del personal, lo cual dificulta el cumplimiento normativo y la mejora continua. En este sentido, se evidencia la necesidad de implementar acciones de mejora orientadas a fortalecer el proceso de recepción, optimizar la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de la Resolución 700 de 2021, contribuyendo así a la calidad del servicio y a la sostenibilidad del establecimiento.

## 9. Estructura de Cargos – Hotel Madera y Tierra

### 9.1. Organigrama General



### 9.2. Descripción de Cargos

#### 1. Propietaria / Gerente

##### Funciones principales:

- Definir lineamientos estratégicos y administrativos del hotel.
- Supervisar el funcionamiento general de las áreas.
- Aprobar políticas internas y decisiones financieras.
- Garantizar el cumplimiento legal y normativo.
- Realizar seguimiento a los resultados operativos.

**Responsabilidad clave:**

Dirección y control general del establecimiento.

**2. Administrador(a)****Funciones principales:**

- Coordinar las operaciones diarias del hotel.
- Supervisar el proceso de recepción.
- Revisar reportes de caja y ocupación.
- Apoyar la gestión de proveedores y pagos.
- Verificar el cumplimiento de procedimientos.

**Responsabilidad clave:**

Control operativo y administrativo.

**3. Recepcionista****Funciones principales:**

- Gestionar reservas y disponibilidad.
- Realizar procesos de check-in y check-out.
- Registrar huéspedes conforme a la normatividad.
- Manejar caja, cobros y facturación.
- Brindar información y atención al huésped.
- Coordinar con servicios de aseo y restaurante.

**Responsabilidad clave:**

Atención directa al huésped y control operativo del proceso de recepción.

**4. Personal de Servicios Generales / Aseo****Funciones principales:**

- Limpieza y adecuación de habitaciones.
- Aseo de áreas comunes.
- Reporte de novedades o daños.
- Apoyo en la preparación de habitaciones.

**Responsabilidad clave:**

Condiciones de higiene y presentación del hotel.

**5. Personal de Restaurante / Cafetería****Funciones principales:**

- Preparación y servicio de desayunos.
- Atención en restaurante y cafetería.
- Control básico de insumos.
- Coordinación con recepción para servicios incluidos.

**Responsabilidad clave:**

Prestación del servicio de alimentos y bebidas.

## 10. Oportunidades de Mejora

A partir del análisis realizado, se consideran importantes los siguientes aspectos para investigaciones futuras:

- **Implementación de sistemas hoteleros digitales:** Será necesario analizar el impacto de la automatización de reservas, check-in, check-out y caja en la eficiencia del hotel.
- **Evaluación del proceso de calidad del servicio:** Estudios posteriores podrían medir la percepción del huésped respecto a la atención brindada por el personal de recepción.
- **Auditoría integral de todas las áreas del hotel:** Además de la recepción, sería importante evaluar los procesos de limpieza, restaurante, seguridad, compras e inventarios.
- **Análisis financiero más profundo:** Se recomienda estudiar la relación entre la calidad del control interno y los resultados financieros del hotel.
- **Diseño e implementación de un manual de procesos y procedimientos:** Investigaciones futuras pueden centrarse en medir los efectos de implementar un sistema de control documentado.
- **Gestión del recurso humano:** Resulta pertinente evaluar la formación del personal, su rotación, competencias y su impacto en la operación.
- **Estudio de riesgos de seguridad y protección de datos:** Especialmente en el manejo de información personal de los huéspedes.

## 11. Conclusiones

La auditoría realizada al proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra nos permitió analizar de manera integral el funcionamiento de una de las áreas más críticas dentro de la operación hotelera. A través de la evaluación de los controles internos, la revisión documental, la observación directa y la aplicación de pruebas de auditoría, se evidenció que, aunque el hotel cumple con la prestación básica del servicio de alojamiento, presenta debilidades significativas en los estándares de documentación y supervisión de sus procesos.

Los resultados muestran que el control interno del área de recepción es limitado y trabajan principalmente de manera empírica, sin procedimientos formales ni mecanismos efectivos de monitoreo, generando riesgos importantes relacionados con el manejo de caja, la fiabilidad de los registros, la gestión de reservas, la atención al huésped y la seguridad del establecimiento. Asimismo, la falta de segregación de funciones y la inexistencia de reportes sistemáticos incrementan la vulnerabilidad operativa y dificultan la toma de decisiones basada en información confiable.

Sin embargo, el estudio también evidencia que la empresa posee fortalezas relevantes, como la disposición gerencial para mejorar, la permanencia del personal a cargo y la importancia estratégica que reconoce en el proceso de recepción. Esto constituye una base sólida para implementar cambios y fortalecer el sistema de control

interno. La auditoría permitió no solo identificar problemas, sino también proponer medidas de mejora orientadas a la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio.

En conclusión, el trabajo de grado aporta un diagnóstico claro y fundamentado que servirá como punto de partida para que el Hotel Madera y Tierra optimice su proceso de recepción, reduzca riesgos operativos y mejore su desempeño general. Asimismo, demuestra la importancia de aplicar auditorías en microempresas del sector hotelero para garantizar su sostenibilidad, competitividad y crecimiento en un entorno cada vez más exigente.

## 12. Referencias

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (16th ed.). Pearson Education.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel front office management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- García, M. T., & Cardona, R. (2019). *Gestión empresarial para micro y pequeñas empresas*. Editorial Universitaria.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- López, C. (2020). *Administración de pequeñas empresas turísticas*. Ediciones Turísticas.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). *Resolución 700 de 2021 por la cual se establecen los requisitos y estándares para los establecimientos de alojamiento turístico*. Diario Oficial de la República de Colombia.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). *Lineamientos para la operación de establecimientos de alojamiento turístico*. MinCIT.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pérez, L. F. (2019). *Auditoría operacional: Conceptos y aplicaciones prácticas*. Ediciones Financieras.

Romero, S., & Villalobos, J. (2020). *Gestión del control interno para pequeñas y medianas empresas*. Editorial Académica Española.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

### **13. Anexos**

#### MISIÓN

En nuestro hotel, nos dedicamos a ofrecer una experiencia única de confort y tranquilidad, rodeada de la serenidad de la naturaleza. Nos enorgullece nuestra arquitectura colonial y campestre, que invita a nuestros huéspedes a un viaje en el tiempo, brindándoles un refugio de paz y descanso. Nuestro compromiso es crear un ambiente acogedor y auténtico, donde cada detalle está cuidadosamente pensado para garantizar una estancia memorable y revitalizante, ya sea para disfrutar de un merecido descanso, unas vacaciones inolvidables o realizar actividades laborales en un entorno inspirador.

#### VISIÓN

En los próximos cinco años, aspiramos a ser reconocidos a nivel regional y nacional como el destino preferido para quienes buscan un refugio de confort y tranquilidad, rodeado de naturaleza y con una arquitectura colonial y campestre que transporta a nuestros huéspedes a otra época. Nos comprometemos a expandir nuestras instalaciones y servicios, creando un ambiente donde cada visitante se sienta como en casa, disfrutando de una experiencia única y memorable. Nuestro objetivo es ser sinónimo de hospitalidad, calidad y autenticidad, brindando a cada huésped una estancia que inspire y revitalice

Tabla 1

**Matriz DOFA.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Recepción disponible las 24 horas, lo que permite atención continua al huésped.	No existen procedimientos escritos que orienten el trabajo en recepción.
Servicio de alojamiento de tres estrellas con servicios complementarios.	El registro de huéspedes no se encuentra estandarizado.
Medidas básicas de seguridad implementadas (cámaras, extintores, control de acceso).	Debilidades en el control de la información y de los pagos.
Ubicación estratégica cercana al aeropuerto.	Alta dependencia del conocimiento empírico del personal.
Experiencia práctica del personal en la atención al cliente.	Falta de mecanismos formales de seguimiento y control del proceso.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
La Resolución 700 de 2021 brinda lineamientos claros para mejorar los procesos.	Riesgo de sanciones por incumplimiento de la normativa turística.
Posibilidad de capacitar al personal de recepción.	Incremento de la competencia hotelera en la región.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Implementación de controles operativos sencillos para mejorar la eficiencia.	Inconformidad de los huéspedes por errores en la atención.
Mejora de la calidad del servicio y satisfacción del huésped.	Cambios normativos que exigen mayor control.
Fortalecimiento de la imagen y competitividad del hotel.	Riesgos operativos derivados de la falta de controles formales.

**Fuente:** Elaboración propia.

Esta matriz DOFA fue elaborada con base en el diagnóstico del proceso de recepción del Hotel Madera y Tierra y sirve como herramienta para la identificación de estrategias de mejora y fortalecimiento del control interno, conforme a la Resolución 700 de 2021.

Tabla 2

**Matriz de riesgo y control**

Riesgo operativo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Control preventivos	Control correctivos
Atención al cliente	Mala experiencia del huésped	Media	Alta	Alto	Capacitación en servicio al cliente  Manual de atención al huésped	Atención inmediata de quejas
Fallas en infraestructura y mantenimiento	Daños en áreas comunes	Media	Alta	Alto	Plan de mantenimiento preventivo  Inspecciones periódicas	Reparaciones inmediatas  Evaluación de causas

Riesgo operativo	Descripción	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Control preventivos	Control correctivos
Errores administrativos y de reservas	Errores en cobros, reservas	Alta	Media	Alto	Uso de software de reservas  Verificación diaria de registros	Reembolso al cliente si aplica  Auditoria interna

Tabla 3

**Identificación y Análisis del Riesgo**

Proceso	Tipo de riesgo	Riesgo	Descripción	Causa	Consecuencia
Atención al cliente	Operativo	Mala atención al huésped	Servicio inadecuado durante la estadía	Falta de capacitación	Quejas y pérdida de clientes

Proceso	Tipo de riesgo	Riesgo	Descripción	Causa	Consecuencia
Mantenimiento	Operativo	Fallas en infraestructura	Deterioro de habitaciones o áreas comunes	Falta de mantenimiento preventivo	Accidentes e insatisfacción
Administración	Administrativo	Errores en reservas y cobros	Información incorrecta en registros	Procesos manuales	Pérdidas económicas

Tabla 4

**Tratamiento del Riesgo (Controles ISO 31000)**

Riesgo	Tipo de Tratamiento	Controles Preventivos	Controles Correctivos	Responsable
Atención deficiente	Mitigar	Capacitación continua Manual de servicio	Gestión de quejas Compensaciones	Jefe de Recepción

Riesgo	Tipo de Tratamiento	Controles Preventivos	Controles Correctivos	Responsable
Fallas en infraestructura	Mitigar	Plan de mantenimiento Inspecciones periódicas	Reparación inmediata Cierre temporal	Jefe de Mantenimiento
Errores administrativos	Mitigar	Software de reservas Revisión diaria	Corrección de cobros Auditoría interna	Administrador

Tabla 5

**Matriz de Riesgos**

Proceso	Actividad	Riesgo Identificado	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Control Actual	Acción de Mejora Propuesta
Recepción	Registro de huéspedes	Registro incompleto o incorrecto de información del huésped	Falta de procedimientos documentados y capacitación	Incumplimiento normativo, sanciones, pérdida de información	Media	Alta	Alto	Registro manual y verificación informal	Implementar formato estandarizado de registro acorde a la Resolución 700

Proceso	Actividad	Riesgo Identificado	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Control Actual	Acción de Mejora Propuesta
Recepción	Check-in	Atención inadecuada al huésped	Falta de lineamientos de servicio y control	Insatisfacción del cliente, mala reputación	Media	Mediana	Medio	Experiencia empírica del personal	Establecer protocolo de atención al cliente
Recepción	Gestión de reservas	Doble asignación de habitaciones	Ausencia de control sistemático de reservas	Conflictos con huéspedes, pérdida de credibilidad	Baja	Alta	Medio	Control manual de ocupación	Crear registro diario de ocupación y reservas
Recepción	Seguridad	Acceso no autorizado a habitaciones	Falta de control formal de llaves	Riesgo a la seguridad del huésped	Baja	Alta	Medio	Entrega manual de llaves	Implementar control de entrega y devolución de llaves
Recepción	Facturación inicial	Errores en tarifas o cobros	Falta de verificación de tarifas establecidas	Pérdidas económicas, reclamos	Media	Alta	Alto	Tarifas conocidas verbalmente	Establecer lista oficial de tarifas y revisión previa
Recepción	Información	Falta de comunicación interna	Ausencia de reportes diarios	Descoordinación operativa	Media	Mediana	Medio	Comunicación verbal	Implementar reporte diario de recepción

## Análisis de la Matriz

La matriz evidencia que los principales riesgos del proceso de recepción se concentran en el **registro de huéspedes**, la **facturación inicial** y la **atención al cliente**, los cuales están directamente relacionados con los requisitos de control, seguridad y calidad exigidos por la **Resolución 700 de 2021**. La mayoría de los controles actuales son informales, lo que incrementa la exposición al riesgo operativo y normativo.

### CHECK LIST – PROCESO DE RECEPCIÓN

**Hotel:** Madera y Tierra

**Normativa:** Resolución 700 de 2021 – MinCIT

**Área evaluada:** Recepción

Escala de evaluación:

✓ Cumple | ✘ No cumple | ○ Parcialmente | N/A No aplica

Tabla 6

#### 1. Organización y Gestión del Proceso de Recepción

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
1.1	Existe un procedimiento definido para el proceso de recepción			x	

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
1.2	El personal de recepción conoce sus funciones y responsabilidades	x			
1.3	El proceso de recepción opera de manera continua (24 horas)	x			
1.4	Se cuenta con protocolos para atención al huésped			x	
1.5	Se realiza inducción o capacitación básica al personal de recepción		x		

Tabla 7

## 2. Registro de Huéspedes (Cumplimiento Normativo)

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
2.1	Se realiza el registro completo del huésped al momento del check-in		x		
2.2	Se solicita documento de identificación válido			x	
2.3	La información del huésped se conserva de forma segura	x			

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
2.4	El registro cumple con requisitos legales y de control			x	
2.5	Se protege la información personal del huésped	x			

Tabla 8

### 3. Atención al Huésped y Calidad del Servicio

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
3.1	El personal brinda trato respetuoso y cordial	x			
3.2	Se informa claramente sobre tarifas y servicios	x			
3.3	Se atienden quejas o solicitudes oportunamente	x			
3.4	Se cuenta con información turística disponible		x		

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
3.5	El proceso de check-in se realiza de forma ágil	x			

Tabla 9

#### 4. Gestión de Reservas y Asignación de Habitaciones

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
4.1	Existe control sobre reservas confirmadas	x			
4.2	Se evita la doble asignación de habitaciones	x			
4.3	Se actualiza el estado de ocupación diariamente		x		
4.4	Se informa oportunamente a otras áreas (limpieza)	x			
4.5	Se maneja registro de entradas y salidas	x			

Tabla 10

**5. Facturación, Pagos y Control de Ingresos**

<b>Ítem</b>	<b>Criterio de Verificación</b>	<b>Cumple</b>	<b>Parcial</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
5.1	Se informan claramente las tarifas vigentes	x			
5.2	Se realizan cobros conforme a tarifas autorizadas	x			
5.3	Se emite factura o comprobante de pago	x			
5.4	Se realiza cierre de caja diario	x			
5.5	Existe control sobre anticipos y pagos	x			

Tabla 11

**6. Seguridad en el Proceso de Recepción**

<b>Ítem</b>	<b>Criterio de Verificación</b>	<b>Cumple</b>	<b>Parcial</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
6.1	Existe control en la entrega y devolución de llaves			x	

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
6.2	El acceso a habitaciones está restringido			x	
6.3	Se cuenta con cámaras en áreas comunes	x			
6.4	Se aplican protocolos ante emergencias	x			
6.5	El personal conoce las medidas de seguridad		x		

Tabla 12

### 7. Información, Comunicación y Supervisión

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
7.1	Se elaboran reportes diarios de recepción			x	
7.2	La información se comunica a la administración	x			
7.3	Existe supervisión del proceso de recepción		x		

Ítem	Criterio de Verificación	Cumple	Parcial	No cumple	Observaciones
7.4	Se realizan revisiones periódicas del proceso		x		
7.5	Se aplican acciones correctivas cuando hay fallas	x			

#### Resultado del Check List

Este instrumento permite evaluar el nivel de cumplimiento del proceso de recepción frente a los estándares exigidos por la Resolución 700 de 2021, identificar brechas de control interno y establecer acciones de mejora orientadas a la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

### INFORME DE AUDITORÍA

**Proceso:** Recepción

**Empresa:** Hotel Madera y Tierra

**Normatividad:** Resolución 700 de 2021

**Objetivo auditado:** Proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del control interno y la eficiencia operativa del proceso de recepción.

Tabla 13

## Cuadro – Papel de Trabajo de Auditoría

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
Área auditada	Proceso de Recepción
Tipo de auditoría	Auditoría operativa / Diagnóstico de control interno
Objetivo de la auditoría	Evaluar el proceso de recepción para proponer acciones de mejora que fortalezcan el control interno y mejoren la eficiencia operativa, de acuerdo con la Resolución 700 de 2021.
Alcance	Gestión de reservas, check-in y check-out, registro de huéspedes, facturación inicial, control de llaves, atención al huésped, seguridad y reportes diarios.
Criterio de auditoría	Resolución 700 de 2021 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; principios de control interno (COSO).
Metodología aplicada	Revisión documental, observación directa, aplicación de checklist, identificación de riesgos y análisis comparativo con la normativa.
Hallazgo 1	No existe un procedimiento documentado del proceso de recepción.
Causa	Falta de formalización administrativa y estandarización de procesos.

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Efecto</b>	Riesgo de errores operativos, incumplimiento normativo y dependencia del conocimiento empírico del personal.
<b>Recomendación 1</b>	Elaborar e implementar un manual de procedimientos del proceso de recepción alineado con la Resolución 700 de 2021.
<b>Hallazgo 2</b>	Debilidades en el registro y control de la información de los huéspedes.
<b>Causa</b>	Uso de registros informales y ausencia de formatos estandarizados.
<b>Efecto</b>	Riesgo de incumplimiento legal y pérdida de información relevante.
<b>Recomendación 2</b>	Implementar formatos de registro completo y controlado.
<b>Hallazgo 3</b>	Falta de control formal sobre tarifas, cobros y cierre de caja.
<b>Causa</b>	Ausencia de controles financieros específicos en recepción.
<b>Efecto</b>	Riesgo de pérdidas económicas y errores en facturación.
<b>Recomendación 3</b>	Establecer control de tarifas autorizadas y cierre diario de caja.
<b>Hallazgo 4</b>	Control informal de llaves y accesos a habitaciones.
<b>Causa</b>	Falta de registro y supervisión del manejo de llaves.
<b>Efecto</b>	Riesgos de seguridad para huéspedes y el establecimiento.
<b>Recomendación 4</b>	Implementar registro de entrega y devolución de llaves.
<b>Conclusión del auditor</b>	El proceso de recepción presenta un control interno básico e informal. La aplicación de las recomendaciones permitirá fortalecer

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
	los mecanismos de control interno, mejorar la eficiencia operativa y cumplir con la Resolución 700 de 2021.
<b>Responsable del seguimiento</b>	Administración del Hotel
<b>Fecha</b>	_____
<b>Firma del auditor</b>	_____

Tabla 14 Informe de mejora del Hotel Madera y Tierra.

Área / Proceso	Hallazgo Identificado	Criterio (Resolución 700 de 2021)	Causa	Efecto / Riesgo	Acción de Mejora Propuesta	Responsable	Resultado Esperado
Recepción	No existen procedimientos documentados para el proceso de recepción.	Requisitos de organización y control de los procesos del servicio de alojamiento.	Falta de formalización de los procesos operativos.	Errores operativos y falta de uniformidad en la atención.	Elaborar y documentar el procedimiento del proceso de recepción.	Administración	Estandarización del proceso y mejora en la eficiencia operativa.
Registro de huéspedes	El registro de huéspedes no está estandarizado.	Requisitos de control y gestión de información del huésped.	Uso de prácticas empíricas por parte del personal.	Información incompleta o inconsistente.	Diseñar e implementar formatos estandarizados de registro.	Recepción	Mayor confiabilidad y trazabilidad de la información.
Control de pagos	Debilidades en el control de pagos realizados en recepción.	Lineamientos sobre manejo adecuado de la información y operaciones del servicio.	Falta de controles básicos y registros claros.	Riesgo financiero y errores en los ingresos.	Establecer controles básicos de registro y verificación de pagos.	Recepción / Administración	Reducción de riesgos financieros.
Talento humano	Dependencia del conocimiento empírico del personal.	Requisitos de capacitación y calidad del servicio.	Ausencia de programas de capacitación.	Disminución de la calidad del servicio.	Capacitar al personal en procesos de recepción y atención al cliente.	Administración	Mejora en la calidad del servicio y cumplimiento normativo.
Seguimiento	No se realizan revisiones periódicas del proceso de recepción.	Lineamientos de control y mejora continua.	Falta de cultura de seguimiento.	Fallas no detectadas oportunamente.	Implementar revisiones periódicas del proceso de recepción.	Administración	Mejora continua del proceso.