

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ESCUELA
HOTELERÍA Y TURISMO DE CIEGO DE ÁVILA**
**EVALUATION OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM
IN THE HOTEL AND TOURISM SCHOOL OF CIEGO DE ÁVILA**

Autores: MSc. Gladys Gutiérrez Pérez¹

Lic. Dalicel Soulary Daley¹

Lic. Yomara de los Reyes Zulueta²

Institución: ¹Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila, FORMATUR,
Cuba

²Financiera Cimex S.A, FINCIMEX, Cuba

Correo electrónico: gladys@ehtca.tur.cu

RESUMEN

La evolución del mundo de los negocios y el creciente interés por una administración eficiente y efectiva, cambió el enfoque del control en Cuba, sujeto en la actualidad a variaciones a partir de la aprobación de la Resolución 60 del 2011 de la Contraloría General de la República de Cuba (CGR). Como consecuencia, en todas las organizaciones del país se realizó un estudio y posterior evaluación de cada uno de los componentes que la integran, a partir de herramientas diseñadas a tal efecto, esto facilitó el proceso de implementación del sistema de control interno en cada entidad de acuerdo a sus características y especificidades. Durante el transcurso de la actual investigación se realizó una evaluación del sistema de control interno en la Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila mediante la implementación de una herramienta, que consistió en un cuestionario de control interno adaptado del que fue emitido por la propia CGR en el año 2014, el cual abarca los componentes y normas de la resolución mencionada. Esto permitió identificar y valorar cuantitativa y cualitativamente las fortalezas y debilidades

del sistema de control interno en el centro, brindándole la información necesaria sobre la cual deben definir las principales acciones en aras de alcanzar sus objetivos y metas, garantizando la efectividad de sus procesos docentes e investigativos.

Palabras clave: Evaluación, Sistema, Control Interno y Turismo.

ABSTRACT

The evolution of the world of business and the increasing interest for an administration so much efficient like effective the focus changed the control at its country, I hold to variations on the subject of internal control as from the approval of the Resolution 60 of the 2011 one belonging to the Contraloría General of the Republic of Cuba as of the present moment (CGR). As a result a study and later evaluation of every one of the components were accomplished in all the organizations of the country than integrate it, as from tools designed for that purpose, this made easy the process of implementation of the system of internal control at each entity according to its characteristics and specificities. The implementation of a tool accomplished an evaluation of the system of internal control at Hotelería's School and Ciego's Tourism of intervening Ávila itself during the passing of the present-day investigation, than consisted in a questionnaire of internal control adapted of the one that was emitted by the own CGR in the year 2014, which extends throughout components and standards of the mentioned resolution. It allowed this identifying and appraising so much quantitative like qualitatively fortresses and weaknesses of the system of internal control downtown, offering the necessary information which they should define the principal actions for the sake of being enough on his objectives and goals that will allow them guaranteeing the effectiveness of its processes so much teaching like investigating.

Keywords: Evaluation, System, Internal Control and Tourism.

INTRODUCCIÓN

Con el derrumbe del campo socialista en los años noventa, Cuba se vio obligada a realizar profundas transformaciones en la búsqueda de nuevas

alternativas para la solución de urgentes problemas económicos. A pesar de las dificultades creadas, la Revolución aplicó la táctica de resistir ante el impacto negativo sufrido en lo económico y social, planteándose la apertura al capital extranjero y al turismo en general, con la premisa de mantener las conquistas sociales de los últimos decenios.

Cuba está inmersa en un trabajo general de profundización de los controles y de instrumentación progresiva del perfeccionamiento por lo que se hace cada vez más necesario e imprescindible el control interno, definido como «...un elemento esencial en cualquier entidad, pues proporciona seguridad, estabilidad y confianza en la ejecución de los procesos y brinda un apoyo estratégico a la consecución de los objetivos de las diferentes áreas de trabajo». (Quert, 2009:3)

El principal interés de Cuba para enfocar el control interno se basa en el área contable, suponiendo que basta con proteger los activos y asegurarse de que los registros y los informes financieros sean confiables. Ante la necesidad de ampliar este campo, intelectuales, profesionales y empresarios, buscaron un nuevo enfoque para el control interno, tomándose como marco referencial el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que lo redefine: «El control interno es un proceso integrado a los procesos y no un conjunto de mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto de la entidad». (Cooper y Lybrand, 1997: 2)

La nueva definición de control interno brindada por COSO se adecua a la realidad cubana a través de la resolución 297 del 2003 del Ministerio de Finanzas y Precios (MFP), la cual en su anexo 1, epígrafe 2 plantea que el control interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

A su vez con el desarrollo, crecimiento y expansión del sector turístico en el país así como del resto de las empresas y teniendo en cuenta el incremento constante del volumen de operaciones que estas realizan, se hace cada vez más importante la necesidad de crear e implementar mecanismos que permitan brindar a la administración, hasta donde sea posible, la máxima protección de sus bienes y la obtención de informes más exactos y confiables, con el objetivo de tomar las más acertadas decisiones para obtener la mayor eficiencia de la gestión económica; Cuba se ve en la necesidad de emitir una resolución que regule centralmente todos los elementos expuestos integralmente dentro de un sistema de gestión, reconocida como la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República (CGR).

La Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba surge con el fin de derogar la Resolución 297 del MFP y la Resolución 13 del Ministerio de Auditoría y Control, la cual introduce nuevos criterios para la elaboración de un sistema de control interno adaptado a las condiciones específicas de cada entidad, señalándolo como

... el proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas. (CGR, 2011: 1)

Es por ello que al encontrarse la Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila (EHTCA) en un proceso de cambios donde pasará a ser Centro de Capacitación de la Delegación del Ministerio del Turismo (MINTUR) en el territorio, se ve en la obligación de evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de un cuestionario que le permita a la alta dirección de la misma contar con un mecanismo eficaz para medir el grado de confiabilidad de cada uno de sus procesos.

A partir de lo expuesto el objetivo del trabajo consiste en implementar una herramienta de control interno contextualizada con la Resolución 60/2011 de la

Contraloría General de la República de Cuba para evaluar el grado de aplicación y cumplimiento de los procedimientos de control establecidos en la Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila y que contribuya a la efectividad de sus procesos docentes e investigativos.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló en la Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila (EHTCA), forma parte del Sistema de Escuelas de formación para el Turismo (FORMATUR) desde el 12 de Noviembre de 1996 y tiene como objetivo garantizar la formación y desarrollo de los recursos humanos en profesiones básicas, hoteleras y extrahoteleras, mandos medios y mandos superiores y especialistas que demanda el desarrollo turístico del territorio. Es un centro autorizado a impartir postgrado desde 1996 y atiende la formación y desarrollo de todas las instalaciones del destino turístico Jardines del Rey.

Se realizó una búsqueda bibliográfica para el estudio de las distintas fuentes de información que permitieron fundamentar desde los puntos de vista teórico y metodológico los aspectos relacionados con el sistema de control interno. Se revisaron los antecedentes y se determinó la evolución de estos conceptos en el transcurso del tiempo.

Teniendo en cuenta los diferentes métodos existentes para evaluar la efectividad del sistema de control interno y las características de la EHTCA se decidió establecer como herramienta de evaluación un cuestionario para la evaluación del sistema de control interno en la Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila, el cual se encuentra estructurado basándose en los cinco componentes con sus normas correspondientes, según establece la Resolución 60/2011 y teniendo en cuenta las especificidades de FORMATUR como sistema. Cada año la CGR emite una Guía de autocontrol basada en los componentes y normas del control interno y la pone a disposición de todas las empresas a través de los diferentes canales de comunicación establecidos entre los ministerios del país además de que se actualiza con ella el Consultor Electrónico del Contador y el Auditor que emite la Consultoría de Servicios Económicos de la Casa Consultora DISAIC. Cada ministerio, organismo y

empresa adapta esta guía a sus particularidades teniendo en cuenta que el control interno es un traje a la medida. Por lo que FORMATUR no es una excepción y es precisamente esta guía la que se aplica en cada escuela que pertenece al sistema.

El objetivo de este cuestionario es aplicarlo a una muestra de los miembros de la entidad a los distintos niveles de acuerdo a las áreas en las que laboran y así conocer la opinión que tienen acerca de cada tema, la cual estará soportada por su experiencia y conocimiento de causa, lo que redundará en la detección de aspectos críticos luego de una validación y discusión con los miembros del Comité de Prevención y Control en la entidad, de conjunto con el Consejo de Dirección. El mismo está constituido de tal manera que las respuestas positivas indican la existencia de una adecuada medida de control, mientras que las negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido. La veracidad de las respuestas dadas, mediante las entrevistas realizadas con los diferentes funcionarios de la entidad, deben ser comprobadas en el transcurso del tiempo en que se realiza la evaluación, para la correcta aplicación del cuestionario se debe emplear aparte de las entrevistas, la técnica de observación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para realizar el diseño del sistema de control interno en la EHTCA se confeccionó un cronograma de trabajo, dejándolo evidenciado en manuales, reglamentos, legislaciones internas y externas, basados en la Resolución 60/2011 de la CGR.

Se estableció un Grupo de Expertos por cada uno de los componentes del sistema de control interno, con un responsable y dos miembros. Luego se identificaron las principales líneas de acción para cada componente y se elaboró el diagnóstico para la implementación de Resolución 60/2011 de la CGR.

Cada grupo desarrolló su trabajo por los diferentes componentes del control interno, y cada área diseñó sus procedimientos acorde a sus respectivas características, creando un sistema de control interno adecuado a las actividades que se realizan para la guía y control de los departamentos que le

están subordinadas.

Se definieron los riesgos de cada área, se evaluaron siguiendo todo el proceso hasta la conformación del Plan de prevención de la EHTCA.

Luego se sometió a consideración del Comité de Prevención y Control lo confeccionado, se hicieron los arreglos pertinentes y se conformó el Expediente o Manual del sistema de control interno de la EHTCA.

El manual que se creó está compuesto por 6 capítulos; 5 capítulos donde se deja constancia de los procedimientos para la confección de los documentos por cada componente y un capítulo de Generalidades.

Una vez al año el Comité de Prevención y Control, de conjunto con los directivos de las áreas revisan los documentos que conforman el sistema y los actualizan para que constituyan una verdadera herramienta de control, y le sirva a la dirección para la toma de decisiones.

De igual manera, al finalizar cada año, antes de que se lleve a cabo la Jornada Nacional de revisión del Control Interno Nacional que efectúa la CGR, se realiza por el Comité de Prevención y Control y los grupos de trabajo la aplicación de la Guía para el diagnóstico del Control Interno.

Esta herramienta de control sirve a la EHTCA para conocer, medir y rectificar su sistema de control interno y detectar cualquier incumplimiento o violación que impida el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se evaluaron los 5 componentes del control interno particularizando en cada una de sus normas y se comprobó la existencia del Expediente Único de Auditoría y del Manual de Control Interno.

A continuación se detallan los principales resultados obtenidos por cada uno de los componentes:

Componente Ambiente de Control

➤ Fortalezas: La entidad cuenta con el cronograma de implementación de la Resolución 60/2011 de la CGR con el Folio 003 del Manual del sistema de control interno debidamente aprobado por la autoridad facultada. Están definidos y elaborados los objetivos funcionales de todas las áreas de la entidad; existe correspondencia entre el plan anual de actividades y los objetivos de trabajo, las actividades y los recursos de la entidad; la

Subdirección Docente y los Departamentos Docentes cuentan con los Planes de Estudio y Programas de alcance nacional elaborados centralmente por encargo de la Dirección Nacional de FORMATUR. Está firmado por los cuadros el Código de Ética de los Cuadros del estado cubano, evaluándose en las rendiciones de cuenta donde se observan los preceptos éticos; la entidad tiene un Código de Ética específico para la actividad que desempeña. Está creado y actualizado el registro consecutivo de medidas disciplinarias y existe evidencia de la preparación general de los cuadros y reservas y su vinculación con los demás trabajadores, para lograr una cultura de responsabilidad administrativa. Cada trabajador conoce sus tareas o funciones establecidas en el calificador de cargos y en los contenidos específicos de trabajo y se refleja su cumplimiento en las evaluaciones de desempeño. Está elaborado y actualizado un registro de la plantilla de personal y el registro de trabajadores, de acuerdo con la legislación vigente del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Existe la disposición que aprueba la constitución de la entidad y el Objeto Social Aprobado por el Ministerio de Economía y Planificación, los cuales están archivado en el Expediente Legal de la EHTCA, para su consulta, así como en el Manual de la Organización. Poseen los certificados de inscripción en los registros públicos correspondientes según la actividad que realiza la entidad (Registros de la Oficina Nacional de Estadística e Información y la Oficina Nacional de Administración Tributaria, entre otros). Están identificados los procesos, actividades y sus responsables, a partir de las funciones de la entidad, para dar cumplimiento a los objetivos trazados. Se encuentra elaborado y aprobado por la Dirección Nacional de FORMATUR, el manual de funcionamiento interno o de organización, donde se relacionan los procedimientos a seguir en cada uno de los procesos fundamentales, estableciéndose las funciones y relaciones entre las áreas y puestos de trabajo. Se elaboran y controlan los diferentes tipos de contratos derivados de las relaciones de trabajo, monetarias y mercantiles, pactados con personas naturales y jurídicas, según lo establecido en las normas vigentes. Están elaborados y actualizados los planes de seguridad informática y el de seguridad y protección física de acuerdo con la legislación vigente. La

estructura y organización del área económica y contable se corresponde con la misión y el volumen de las operaciones para garantizar los procesos de revisión sobre la elaboración, ejecución y cumplimiento del Presupuesto Anual asignado, la veracidad de la información administrativa, el cumplimiento de los deberes formales del Sistema tributario y el análisis económico-financiero y su situación de producirse cambios técnico – organizativos. Tienen los procedimientos, las políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos para el reclutamiento, selección y aprobación del personal. Está elaborado y se cumple el programa de salud y seguridad de los trabajadores así como el procedimiento de acogida a nuevos trabajadores.

➤ Debilidades: El plan de trabajo mensual se elabora sobre la base de lo aprobado en el plan anual de actividades de cada nivel de dirección, pero no existe una puntualización de las actividades que hayan sufrido cambios y las nuevas. Están definidos los valores éticos de la entidad, pero la mayoría de los trabajadores no los identifican. Está aprobado y se aplica correctamente el Reglamento Disciplinario, pero no todos los trabajadores pueden explicar su contenido. No se definen por la dirección del sistema FORMATUR los perfiles de competencia para cada cargo establecido según las normas cubanas. Se cumple el Convenio Colectivo de Trabajo elaborado conjuntamente entre la administración y la organización sindical, habiendo sido discutido y aprobado por los trabajadores, no obstante la totalidad de los trabajadores no dominan su contenido

Componente Gestión y Prevención de Riesgos.

➤ Fortalezas: Se conservan las actas de las reuniones por áreas con los trabajadores para la determinación de los objetivos de control y fueron antecedidas de un trabajo de información y preparación de los trabajadores. Está conformado el grupo para la identificación y análisis de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, con la participación de los trabajadores. Existe evidencia de la elaboración, evaluación y actualización sistemática del Plan de Prevención de Riesgos de la entidad dejando evidencia documental mediante acta de la reunión, a partir de los riesgos más relevantes contenidos en los respectivos planes de Prevención

de Riesgos de las áreas y considerando el autocontrol como una de las medidas. Se consideran los riesgos más relevantes relacionados con la seguridad informática, la seguridad y protección física, la protección de la Información Oficial en la entidad y la actuación ética.

➤ Debilidades: Se realiza la aprobación del Plan de Prevención de Riesgos por parte del órgano colegiado de dirección y los trabajadores, pero la evidencia documental está incompleta. No en todas las reuniones presididas por la máxima autoridad, el dirigente sindical, representantes de las organizaciones políticas y los trabajadores, se realiza un diagnóstico utilizando el informe emitido por el grupo de trabajo y se realiza la determinación de los objetivos de control para la actualización del Plan de Prevención.

Componente Actividades de Control

➤ Fortalezas: Se garantiza la división de funciones y la contrapartida en las tareas y responsabilidades esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, incrementándose las acciones de supervisión y control, en los casos que no es posible la división de tareas y responsabilidades. Se comprobaron las responsabilidades por áreas y los niveles de autorización definidas en el Reglamento Orgánico y en el Manual de Funcionamiento, según corresponda así como las firmas autorizadas para las diferentes transacciones y operaciones de la entidad. Las transacciones, operaciones y hechos cuentan con un soporte documental demostrativo, fiable y que garantiza la trazabilidad de la misma. No existen inventarios ociosos ni de lenta rotación. Se demostró el conocimiento de los instrumentos de cobros y pagos que se emplean haciendo un análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar y pagar garantizando que sus saldos estén conciliados y documentados. Los procedimientos contables cumplen con las normas de control interno de los subsistemas contables vigentes por el Ministerio de Finanzas y Precios. Se comprueba la efectividad del control interno de acuerdo a las especificaciones definidas en los subsistemas contables (efectivo en caja, efectivo en banco, inventarios, activos fijos, nóminas, inversiones, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, combustible y otros portadores energéticos, faltantes, pérdidas y sobrantes y gastos) sin detectarse irregularidades. Se cumplen los

procedimientos de seguridad realizados para proteger y conservar los recursos y registros que constituyen evidencia de los actos administrativos, se cumplen los niveles de acceso a las áreas y dependencias y las personas autorizadas para acceder a los recursos, activos, registros y comprobantes rinden cuenta de su custodia y utilización. Existe un plan de rotación del personal que tiene a cargo las tareas con mayor probabilidad de irregularidades así como su correspondiente evidencia documental. Se cumplen las políticas, normas y procedimientos escritos para la planificación, ejecución, evaluación y control del uso de las tecnologías de Información para el logro de los objetivos de la entidad. Se demuestra el cumplimiento del Plan de Seguridad Informática para todos los procedimientos específicos que contiene. Utilizan el sistema contable financiero *Versat - Sarasola* y cuenta con el certificado actualizado emitido por la entidad autorizada. Igualmente se realizan inspecciones sorpresivas para detectar extracciones o préstamos no autorizados de bienes informáticos y verificar el control y uso adecuado de los servicios informáticos y telefónicos. Están establecidos indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño del personal, cumpliéndose los procedimientos escritos de cómo aplicarlos.

➤ Debilidades: No se utilizan como herramientas de dirección los resultados obtenidos en el cálculo de las razones de actividad: ciclo de cobros, ciclo de pagos, ciclo de efectivo y ciclo de inventarios. Igualmente la estructura del inventario y sus respectivos ciclos no se corresponden con las necesidades de la entidad.

Cuentas por cobrar: Existen saldos por pagos anticipados, fuera de los términos pactados para su liquidación, lo que está debidamente justificado por pago a Viazul de transportación. No conocen cuáles son los tipos de incidentes o violaciones informáticas específicas que deben ser reportadas a la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas (OSRI) y a la instancia superior de la entidad, de acuerdo con la importancia de la misma.

Componente Información y Comunicación

➤ Fortalezas: Se ha implementado un sistema para la gestión de la información que garantiza el procedimiento a llevar a cabo con la información

clasificada oficial de la entidad, identificando su contenido, períodos de conservación y otros aspectos específicos y están determinados los accesos a la información. Se cumple con el programa de comunicación institucional teniendo bien definido el contenido informativo, su origen, destino y periodicidad, posibilitando desarrollar cohesión, armonía e implicación de todos los trabajadores y el fortalecimiento de la identidad e imagen interna y externa que da respuesta a políticas institucionales. El flujo de información en uso es suficientemente efectivo en el análisis cualitativo de la actividad docente y metodológica. Las plantillas de captación de la información estadística del proceso docente resultan efectivas para establecer análisis de eficacia y eficiencia del sistema y de las propias escuelas. El sistema para la gestión de la información logra que la comunicación tanto descendente, ascendente y horizontal cumpla sus objetivos. Están definidos los responsables de la información y comunicación y se aplican las políticas establecidas para garantizar la calidad de la información relevante, su organización y conservación, permitiendo ser auditada en cualquier momento. Se aplican las buenas prácticas para el tratamiento de la evidencia documental prevista en la legislación archivística cubana y las normas del sistema de gestión documental permitiendo de forma transparente y responsable la rendición de cuenta de los cuadros y funcionarios, a su vez estos informan, según cronograma establecido, de forma integral acerca de la probidad de su gestión y toma de decisiones, quedando evidencia del análisis detallado en acta.

➤ Debilidades: No está totalmente implementado el sistema para la gestión de la información en cuanto al diagrama del flujo de la información de la entidad. No existe una adecuada disciplina informativa que garantice el cumplimiento de lo establecido para el sistema informativo y el intercambio entre sus integrantes.

Componente Supervisión y Monitoreo

➤ Fortalezas: El sistema de control interno implementado se corresponde con los principios y características que se refrendan en la Resolución No. 60/2011 de la CGR y existe una adecuación de la Guía de Autocontrol General

a las condiciones y características de la entidad. Se analizan los resultados de las acciones de control interno y con los trabajadores y se elabora el plan de medidas correspondiente. Igualmente se realizan periódicamente autoevaluaciones del sistema de control interno y se deja evidencia documental de su análisis con los trabajadores. Se logra medir el impacto sobre el control y cumplimiento de las tareas, constatando mayor calidad, motivación y mejores resultados de trabajo, producto del cambio en la mentalidad de los directivos en cuanto al desarrollo de sus funciones a partir de la implementación y actualización del modelo de gestión económica aprobado en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Está constituido el Comité de Prevención y Control, presidido por el jefe máximo de la entidad. La composición, permanencia y periodicidad de las reuniones, del Comité de Prevención y Control están definidas por la máxima autoridad, mediante evidencia documental, así como el cronograma de reuniones y de los temas tratados, acuerdos adoptados y su seguimiento en las sesiones de trabajo. Se conservan las actas y acuerdos como evidencia de los análisis realizados. Se analizan con la rigurosidad requerida los casos de indisciplinas, ilegalidades y presuntos hechos delictivos y de corrupción. Se aplican las medidas disciplinarias pertinentes. Se tratan en el Comité de Prevención y Control temas asociados a la actividad docente y sus resultados.

➤ Debilidades: No se detectaron deficiencias

Evaluación General del sistema de Control Interno

Con el fin de ofrecer una calificación al control interno existente en la entidad se aplicó una escala donde se evalúa cada aspecto chequeado de la siguiente forma: se divide las respuestas positivas entre la cantidad de preguntas de cada componente y el cociente se multiplica por cien y de acuerdo a los resultados se otorga el siguiente criterio de calificación:

- satisfactorio si obtiene entre 91-100%,
- aceptable de 81-90%,
- deficiente entre 71-80%, y
- malo menos de 70%.

Los resultados por componente son los siguientes:

- Ambiente de Control se califica de aceptable con 85.4%.
- Evaluación de Riesgos se califica de malo con 66.7%.
- Actividades de Control se califica de aceptable con 81.8%.
- Información y Comunicación se califica de aceptable con 84.6%.
- Supervisión y Monitoreo se califica de aceptable con 84.6%.

En sentido general el sistema de control interno implantado en la entidad se evalúa de aceptable con 82.6% como se muestra en el Anexo 1.

Teniendo en cuenta las debilidades detectadas en la evaluación del sistema de Control Interno realizada mediante la aplicación del cuestionario se confeccionó el plan de medidas correspondiente y fue presentado al consejo de dirección para su posterior aplicación.

El principal resultado de esta investigación radica en dotar a la administración de la EHTCA de una herramienta que les permita evaluar adecuadamente la situación actual de la escuela lo cual resulta de especial importancia para los directivos, ya que al diagnosticar las fortalezas y debilidades que el ámbito del control interno presenta se contribuye a la mejora continua y al logro de la efectividad de sus procesos docentes e investigativos, conociendo además cuan efectivo es su sistema de control interno.

CONCLUSIONES

El control interno es el sistema que dentro de la organización es capaz de apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas en conjunto con el resto de los sistemas de gestión existentes. La implementación de la herramienta de control interno contextualizada con la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República de Cuba en la Escuela de Hotelería y Turismo de Ciego de Ávila, permite evaluar el grado de aplicación y cumplimiento de los procedimientos de control establecidos con el objetivo de contribuir a la efectividad de los procesos docentes e investigativos. Se detectan 12 debilidades ubicadas en los cuatros primeros componentes del sistema de Control Interno para un 82.6% de efectividad, lo que lo califica de aceptable, debiendo profundizar en las

causas que las provocan.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

COOPER Y LYBRAND: *Los nuevos conceptos del Control Interno*. Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España, t 1, pp. 2, Madrid, 1997.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA: *Resolución 60 Normas de Control Interno*, Cuba, 2011.

DISAIC: *Consultor Electrónico del Contador y el Auditor*, La Habana, 2014.

QUERT, M.: *Procedimiento de control interno para el puesto de trabajo cajero central. Caso hotel Colón*, Tesis en opción al título de máster en contabilidad, Universidad de Camagüey, Cuba, pp. 3, 2009.

ANEXOS

Anexo 1: Resumen de aspectos evaluados por normas de cada componente de la Resolución 60/2011.

COMPONENTES/ASPECTOS CHEQUEADOS	No. de Preguntas	SI	NO	N/P	Aspectos positivos %
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL					
Planeación, planes de trabajo anual, mensual e individual	7	6	1		85.7
Integridad y valores éticos	7	4	3		57.1
Idoneidad demostrada	5	4	1		80
Estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad.	18	17		1	94.4
Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos.	4	4			100
TOTAL AMBIENTE DE CONTROL	41	35	5	1	85.4
COMPONENTE GESTION Y PREVENCION DE RIESGOS					
Identificación del riesgo y detección del cambio.	2	2			100
Determinación de los objetivos de control	2	1	1		50
Prevención de riesgos.	5	3	1	1	60
TOTAL GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGO	9	6	2	1	66.7
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL					
Coordinación entre áreas, separación de tareas y responsabilidades y niveles de autorización.	5	4		1	80
Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.	15	10	2	2	66.7
Acceso restringido a los recursos, activos y registros.	3	3			100
Rotación del personal en las tareas claves	3	3			100
Control de las tecnologías de la información y las comunicaciones	5	4	1		80

Indicadores de rendimiento y de desempeño	2	2			100
TOTAL ACTIVIDADES DE CONTROL	33	27	3	3	81.8
COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Sistema de información, flujo y canales de comunicación.	5	4	1		80
Contenido, calidad y responsabilidad.	3	2	1		66.7
Rendición de cuentas.	5	5			100
TOTAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13	11	2	0	84.6
COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
Evaluación y determinación de la eficacia del Sistema de Control Interno	9	7		2	77.8
Comité de prevención y control	4	4			100
TOTAL DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	13	11	0	2	84.6
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	109	90	12	7	82.6