

08

AUDITORÍA CONTINUA
Y MONITORIZACIÓN EN TIEMPO REAL: DETECCIÓN,
MITIGACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES EN INDUSTRIAS
HOTELERAS

AUDITORÍA CONTINUA

Y MONITORIZACIÓN EN TIEMPO REAL: DETECCIÓN, MITIGACIÓN DE RIESGOS EMPRESARIALES EN INDUSTRIAS HOTELERAS

CONTINUOUS AUDITING AND REAL-TIME MONITORING: DETECTION, MITIGATION OF BUSINESS RISKS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Evelyn Ivette Bósquez-Andrade¹

E-mail: evelyn.bosquez.09@est.ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5994-6814>

Mireya Magdalena Torres-Palacios¹

E-mail: mireya.torres@ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7724-3313>

¹Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Bósquez-Andrade, E. I., & Torres-Palacios, M. M. (2024). Auditoría continua y monitorización en tiempo real: detección, mitigación de riesgos empresariales en industrias hoteleras. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(S2), 76-86.

RESUMEN

La auditoría continua implica una supervisión constante de riesgos y controles, utilizando tecnología avanzada y análisis de datos para proporcionar garantías en tiempo real a la dirección. En esta investigación centrada en la industria hotelera de Francisco de Orellana, Ecuador, como objetivo principal se examinó la implementación y efectividad de esta práctica en la gestión de riesgos. Se empleó una metodología mixta basada en encuestas y análisis de datos. Los resultados revelaron una alta adopción de la auditoría continua, con beneficios reveladores como la detección temprana de riesgos y la reducción de pérdidas financieras. Se destacó la correlación entre la automatización de la recolección de datos y la eficacia en la detección de fraudes. El estudio resalta la importancia de estas herramientas, con un 90% de los encuestados reconociendo su eficacia para mejorar la gestión en la industria hotelera. La integración de herramientas digitales surge como un pilar esencial para garantizar la sostenibilidad y competitividad del sector.

Palabras clave:

Auditoría, control, riesgos, tecnología, sostenibilidad.

ABSTRACT

Continuous auditing involves constant monitoring of risks and controls, using advanced technology and data analysis to provide real-time assurance to management. In this research focused on the hotel industry in Francisco de Orellana, Ecuador, the main objective was to examine the implementation and effectiveness of this practice in risk management. A mixed methodology based on surveys and data analysis was employed. The results revealed a high adoption of continuous auditing, with revealing benefits such as early detection of risks and reduction of financial losses. The correlation between automation of data collection and fraud detection effectiveness was highlighted. The study highlights the importance of these tools, with 90% of respondents recognizing their effectiveness in improving management in the hospitality industry. The integration of digital tools emerges as an essential pillar to ensure the sustainability and competitiveness of the sector.

Keywords:

Audit, control, risk, technology, sustainability.

INTRODUCCIÓN

El surgimiento de la auditoría continua se remonta a la década de los años 70 en el ámbito de la auditoría interna. No obstante, fue en 1975 cuando William Sprague examinó por primera vez esta modalidad en un artículo denominado Informes financieros intermedios y auditoría continua, publicado en el diario CPA (Contador Público Autorizado). A pesar de ello, algunos autores, como Groomer y Murphy, han señalado los primeros documentos sobre auditoría continua en 1989.

La comunidad académica respalda los progresos en la auditoría continua a través de diversos textos y eventos académicos, entre ellos los auspiciados por el laboratorio de informes y auditoría continua de la Universidad de Rutgers, ubicada en Nueva Jersey. Cabe destacar que la auditoría continua carece de orígenes específicos, pero se encuentra en constante desarrollo, impulsada por la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia de la auditoría (Duchi, 2022).

La evolución de la auditoría continua ha surgido como una respuesta a la necesidad de establecer entornos de control más eficientes y efectivos en contraste con los métodos convencionales de auditoría. Esta auditoría se caracteriza por emplear análisis de datos, tecnología y evaluaciones de riesgos, permitiendo proporcionar garantías en tiempo real a la dirección. Su enfoque se centra en la supervisión constante de riesgos y controles, suministrando información de manera más inmediata a la dirección y reduciendo el riesgo de errores y fraudes.

El propósito es brindar garantías en tiempo real y servicios que aporten valor a la dirección, al mismo tiempo que optimiza la eficiencia y eficacia de la función auditora. A pesar de los desafíos y limitaciones inherentes a la auditoría continua, se prevé que continuará su desarrollo y expansión en el futuro, integrándose como una parte esencial de la evolución de la función de auditoría interna (Valencia & Tamayo, 2017).

La orientación actual en auditoría continua involucra el empleo de una combinación de evaluaciones de riesgos, análisis de datos y tecnología avanzada para automatizar los procedimientos de auditoría, brindando garantías en tiempo real a la dirección. Este enfoque posibilita que los auditores detecten y verifiquen asuntos críticos de manera más rápida y precisa.

En consecuencia, se logra una utilización más eficiente de los recursos de auditoría y se eleva la calidad del trabajo del auditor. La auditoría continua implica una transición desde un enfoque de retroceso hacia uno proactivo en la auditoría, poniendo énfasis en la supervisión continua de riesgos. Este cambio de enfoque ayuda a proporcionar información más oportuna a la dirección y reduce el riesgo de errores y fraudes. La evaluación de riesgos se convierte en el nuevo enfoque central del proceso de auditoría,

y la función de auditoría interna debe evolucionar para satisfacer las nuevas demandas de las organizaciones.

En definitiva, la auditoría continua implica la prestación constante de servicios de aseguramiento y asesoramiento mediante herramientas automatizadas, centradas en la recopilación y análisis continuo de datos para ofrecer resultados en tiempo real. Su enfoque se basa en el uso de tecnología para identificar riesgos inherentes a las actividades comerciales. Para abordar estos riesgos, los profesionales deben desarrollar habilidades técnicas en la evaluación y detección de riesgos financieros. Este enfoque proactivo busca capacitar a las entidades económicas para reconocer, evaluar y protegerse de manera segura ante los desafíos asociados con los riesgos contemporáneos. Esto les permite tomar decisiones asertivas y dirigir la empresa de manera efectiva.

En este contexto, la evolución constante de la industria hotelera en la provincia de Francisco de Orellana, Ecuador, impulsada por su búsqueda de relevancia y competitividad en el mercado turístico actual, refleja la filosofía de la auditoría continua. Este enfoque implica una evaluación dinámica y constante de las operaciones hoteleras para identificar áreas de mejora, reducir riesgos y alcanzar los objetivos establecidos. En este sentido, los hoteles implementan sistemas y herramientas de seguimiento y control para detectar oportunidades de mejora en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la gestión ambiental. Motivados por la intensa competencia del sector, los hoteles deben adoptar prácticas de auditoría continua como parte integral de su estrategia de gestión, permitiéndoles adaptarse a las cambiantes expectativas de los clientes y afrontar los desafíos que nacen del mercado, como la sostenibilidad y la integración de tecnologías avanzadas (Baz, 2021).

Sin embargo, la implementación de la auditoría continua en el sector hotelero de la provincia de Francisco de Orellana se enfrenta a diversos desafíos. Entre estos, se encuentra la resistencia al cambio por parte del personal y la gerencia, quienes pueden percibir la intervención en las operaciones diarias como una amenaza a la autonomía departamental. Además, la falta de recursos humanos, tecnológicos y financieros adecuados puede limitar la eficacia de las auditorías continuas.

La complejidad de los sistemas de información, junto con su falta de integración o actualización, también puede dificultar la realización efectiva de estas auditorías. La capacitación insuficiente del personal encargado y la falta de mecanismos para identificar y gestionar riesgos en tiempo real son otros obstáculos críticos que pueden afectar la calidad y eficacia de la auditoría continua en el sector hotelero (Paredes & León, 2021).

Con base en estas premisas, la presente investigación busca responder la siguiente pregunta: ¿cómo puede la Auditoría continua y la monitorización en tiempo real

fortalecer la capacidad de detección y mitigación de riesgos empresariales en industrias hoteleras, y cuáles son los elementos clave para su implementación exitosa?, en consecuencia, el objetivo de este estudio consiste en: evaluar la efectividad de la auditoría continua y la monitorización en tiempo real en la detección y mitigación de riesgos empresariales en industrias hoteleras, proponiendo mejoras y destacando elementos críticos para su implementación.

La auditoría continua es un método anticipativo y sistemático que evalúa de manera constante los procesos, controles y riesgos de una organización en tiempo real o periódico. A diferencia de la auditoría tradicional, que se realiza en momentos específicos, la auditoría continua busca identificar y abordar problemas de manera continua y en tiempo real. Utilizando herramientas tecnológicas y sistemas automatizados para monitorear las transacciones, operaciones y actividades, detectando a tiempo irregularidades, errores o riesgos. Este enfoque mejora la eficiencia, transparencia y gestión de riesgos al proporcionar información actualizada y detallada sobre el desempeño organizacional (Yáñez, 2012).

Para determinar la eficacia de las áreas susceptibles de auditoría en una organización, se recomienda adoptar un enfoque metódico que incluye una serie de pasos esenciales. Al inicio, es imprescindible llevar a cabo un examen detallado de la estructura organizacional, poniendo especial atención en los distintos departamentos y los procesos críticos. Después se debe ejecutar un análisis exhaustivo de riesgos que permita identificar aquellas áreas que presentan mayores vulnerabilidades y necesitan una auditoría más rigurosa y focalizada. Este proceso no solo facilita la asignación eficiente de recursos de auditoría, sino que también contribuye a fortalecer las estrategias de mitigación de riesgos de la organización.

Además, es posible realizar entrevistas con los responsables de cada área y organizar reuniones para obtener una comprensión más profunda del funcionamiento interno de la organización. Esto permitirá priorizar las áreas, teniendo en cuenta su importancia estratégica y los riesgos asociados. El objetivo es planificar auditorías efectivas que contribuyan al éxito global de la organización (Bumgarner & Vasarhelyi, 2018).

De la misma manera, la utilización de herramientas tecnológicas de vanguardia es esencial para potenciar la efectividad de la auditoría continua. La adopción de software especializado en este ámbito posibilita la automatización tanto de la recopilación como del análisis de datos. Estas herramientas permiten una integración fluida de datos procedentes de múltiples fuentes, brindando así una visión completa y detallada de la organización. La tecnología, a más de optimizar la eficacia operativa, también refuerza la capacidad para detectar patrones, tendencias y anomalías que podrían pasar desapercibidas en procesos manuales (Rojas & Escobar, 2021).

El monitoreo en tiempo real, por su parte, facilita la toma de decisiones rápidas dentro de las empresas. En el ámbito de la tecnología de la información, esto implica la observación y control inmediato de sistemas informáticos, redes, bases de datos y aplicaciones. Esta práctica permite la detección instantánea de problemas, la evaluación del rendimiento, la seguridad cibernética y la disponibilidad de servicios, lo que acelera la toma de decisiones basadas en datos actualizados. De esta manera, se asegura un funcionamiento óptimo de los sistemas tecnológicos dentro de las organizaciones (Valencia & Tamayo, 2017).

Por otro lado, la colaboración interdepartamental es esencial para una auditoría continua efectiva. Esto implica promover una comunicación abierta y una coordinación fluida entre los diferentes departamentos. Es esencial establecer canales de comunicación claros y regulares entre los equipos de auditoría y realizar reuniones periódicas para discutir los hallazgos de auditoría y compartir las mejores prácticas. Cada departamento debe tener roles y responsabilidades definidos para asegurar una colaboración efectiva, lo que incluye la asignación clara de responsabilidades dentro del proceso de auditoría continua y el establecimiento de un marco de rendición de cuentas.

El intercambio de información y conocimientos entre los departamentos es concluyente para una comprensión completa de los riesgos y controles. Fomentar la rotación de puestos también puede ser beneficioso, ya que promueve una comprensión más amplia de los procesos y objetivos de auditoría (Cevallos et al., 2018).

Para desarrollar una evaluación efectiva en una auditoría continua se requiere un enfoque dinámico y adaptable que integre la tecnología y ajuste los métodos de manera rápida a los cambios en el entorno empresarial. Esto asegura que los procesos de auditoría no solo sean efectivos, sino que también agreguen valor al negocio al facilitar una gestión de riesgos más proactiva y una toma de decisiones más clara. Para lograrlo, es perentorio establecer puntos de control para evaluar y ajustar los procedimientos de auditoría de manera periódica, garantizando la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios del entorno empresarial. Además, aprovechar la tecnología para automatizar la recopilación y el análisis de datos es esencial, mejorando así la eficiencia y permitiendo a los auditores concentrarse en tareas de mayor valor.

Es esencial, en este ámbito, realizar el seguimiento de cambios en normativas y regulaciones. Este proceso implica establecer mecanismos efectivos para identificar y comprender las modificaciones en las normativas y regulaciones que impactan a la organización. Esto incluye implementar sistemas de alerta temprana y utilizar herramientas o suscripciones a servicios especializados que notifiquen sobre actualizaciones legislativas o regulatorias relevantes. Además, es necesario realizar análisis de impacto para evaluar cómo estos cambios afectan los

procesos existentes y determinar las áreas que requieren adaptación.

Una vez identificados los cambios, es importante actualizar los procesos internos para garantizar el cumplimiento. Esto implica la revisión y ajuste de procedimientos, modificando los procedimientos operativos estándar y las prácticas de trabajo para alinearlos con los nuevos requisitos normativos. También es esencial llevar a cabo la capacitación del personal para asegurar que comprendan las nuevas normativas y cómo estas afectan a sus roles y responsabilidades. Además, se debe documentar la evidencia de conformidad normativa para garantizar la transparencia y el cumplimiento adecuado (Yáñez, 2012).

Al mismo tiempo, la seguridad de la información debe ser considerada un componente esencial. Esto comprende controles diseñados para proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos. Estos controles pueden ser de naturaleza técnica, administrativa y física. La evaluación periódica de la seguridad de la información es decisiva para detectar vulnerabilidades y garantizar la efectividad de los controles. Esta evaluación incluye auditorías de seguridad, que consisten en revisiones sistemáticas de los sistemas de información para evaluar la protección de los activos informáticos; pruebas de penetración, que simulan ataques para identificar debilidades en los sistemas de seguridad; y análisis de riesgos, que implican evaluaciones regulares para identificar y priorizar posibles amenazas para la seguridad de la información. Estas prácticas aseguran un ambiente informático más seguro y protegido contra posibles ataques y vulnerabilidades (Dávalos, 2013).

En definitiva, la identificación de áreas de mejora continua es esencial para el crecimiento sostenible de una organización. Implica detectar oportunidades de optimización en diversos aspectos del negocio, desde procesos internos hasta relaciones con clientes y proveedores. Para llevar a cabo este proceso de manera efectiva, se necesita un enfoque sistemático que incluya la recolección de datos relevantes, el análisis y la retroalimentación de diversas partes interesadas. Esto puede lograrse a través de prácticas como la retroalimentación constructiva, el desarrollo de planes de acción específicos y el seguimiento continuo del progreso de las mejoras implementadas.

La identificación de riesgos es un componente clave en la gestión empresarial, ya que permite a las organizaciones reconocer y evaluar amenazas potenciales que podrían impactar sus objetivos y operaciones. Este proceso requiere una atención constante y estratégica hacia el entorno empresarial, lo que implica realizar análisis frecuentes para detectar cambios en el mercado, la competencia, tecnología y otros factores externos que puedan representar nuevos riesgos. La frecuencia con la que se debe llevar a cabo este análisis varía según el sector de la empresa, la naturaleza dinámica de su negocio, y la rapidez con la que evoluciona su entorno, haciendo que

la adaptación continua sea esencial para la gestión eficaz del riesgo. Involucrar a los empleados en la identificación de riesgos es otro aspecto crítico para una gestión de riesgos efectiva. Dado que los empleados están involucrados de manera directa en las operaciones diarias, poseen conocimientos únicos que pueden ayudar a identificar riesgos no evidentes para la gestión o externos a la organización.

Fomentar su participación a través de capacitaciones, manteniendo canales de comunicación abiertos y estableciendo sistemas de retroalimentación son estrategias clave para aprovechar este recurso valioso. Esto incluye la eficiencia de los procesos, la calidad del producto o servicio ofrecido, el tiempo de respuesta ante solicitudes o problemas, y los costos operativos. La gestión efectiva de estas variables contribuye a la reducción de riesgos, también a la mejora continua de la competitividad y sostenibilidad de la empresa (Arévalo, 2022).

A su vez, la evaluación de riesgos es un componente crítico en la gestión empresarial, esencial para identificar, estimar y gestionar los riesgos mediante el uso de métodos tanto cuantitativos como cualitativos, los mismos que se fundamentan en dos procesos principales: el análisis de riesgos, que identifica amenazas y estima su probabilidad y consecuencias, y la valoración del riesgo, donde los riesgos evaluados se comparan con un nivel de tolerancia preestablecido. Si un riesgo supera este indicio, se deben implementar controles para mitigarlo. Las matrices de riesgo, que deben actualizarse, y los niveles de tolerancia al riesgo específicos de la organización, son herramientas en este proceso, asegurando que la gestión de riesgos permanezca alineada con los objetivos estratégicos y adaptables al entorno cambiante (Beltrán & Murcia, 2016).

La medición de impacto es esencial para comprender cómo las acciones empresariales influyen en la sociedad y el entorno. Este proceso se divide en diversas áreas. Por ejemplo, la inversión de impacto emplea métricas para evaluar oportunidades de inversión, considerando aspectos financieros, ambientales y sociales.

Además, se utilizan herramientas para cuantificar pérdidas potenciales, como el análisis de regresión y el análisis de panel, que permiten predecir pérdidas y evaluar el impacto de diferentes factores. También existen índices de impacto en el desempeño financiero, como el índice de sostenibilidad y el de responsabilidad social corporativa, que relacionan prácticas sostenibles y responsables con los resultados financieros. Estas áreas abarcan desde el impacto social y ambiental hasta la gestión de riesgos y el desempeño financiero, subrayando la necesidad de una evaluación completa del impacto empresarial en su entorno.

La mitigación de riesgos es un paso esencial en la gestión de riesgos. Consiste en planificar y desarrollar estrategias

para reducir las amenazas que una empresa u organización enfrenta en sus objetivos de proyecto. A nivel general, la mitigación de riesgos requiere un equipo que evalúe los riesgos y cree un plan integral para abordarlos, siendo el equipo de gestión de proyectos ideal para esta tarea.

El proceso de mitigación de riesgos es primordial para la protección y la continuidad operativa de las organizaciones. Este proceso comienza con la identificación de riesgos, donde se analizan y evalúan amenazas como ciberseguridad, riesgos financieros y desastres naturales que puedan afectar a la organización, sus operaciones y empleados. Luego, se realiza la evaluación de riesgos, que implica cuantificar cada riesgo identificado y establecer niveles de riesgo, así como revisar las medidas, procesos y controles existentes para reducir su impacto. Después, se procede a la priorización, donde se determinan los riesgos más críticos que requieren atención inmediata (Teaganne & Downie, 2023).

El monitoreo continuo y las acciones preventivas son componentes críticos en la gestión de cualquier organización, proyecto o sistema. Ambos enfoques están orientados hacia la identificación y mitigación de riesgos antes de que estos se conviertan en problemas más serios.

El monitoreo continuo se centra en la vigilancia constante de diversas operaciones y sistemas para identificar cualquier signo de problema, desviación de lo esperado o amenaza potencial. Esta práctica es esencial en varios ámbitos, como la ciberseguridad, donde se monitorean los sistemas de información para detectar ataques o vulnerabilidades, y en la gestión de la calidad del agua, donde se verifica que los parámetros de calidad cumplan con los estándares establecidos. El seguimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPI) también forma parte del monitoreo continuo, permitiendo a las empresas evaluar su progreso hacia los objetivos y hacer ajustes en tiempo real.

Por otro lado, las acciones preventivas se enfocan en evitar la aparición de problemas antes de que estos ocurran. Requieren una planificación y anticipación cuidadosas para implementar medidas que reduzcan la probabilidad de incidentes no deseados. Estas acciones incluyen la capacitación de empleados en prácticas de trabajo seguras para prevenir accidentes, la creación e implementación de políticas y procedimientos diseñados para prevenir actividades fraudulentas o errores, y el mantenimiento preventivo de equipos para evitar su fallo inesperado (Hernández et al., 2019).

En definitiva, los enfoques innovadores para la detección y mitigación de riesgos están transformando la manera en que las organizaciones abordan los desafíos en un entorno empresarial cada vez más complejo y dinámico. Estas estrategias incorporan avances tecnológicos, nuevos marcos conceptuales y prácticas colaborativas

interdisciplinarias para crear sistemas más resilientes y adaptativos. Entre estos enfoques destacados se encuentran las tecnologías emergentes, como la Inteligencia Artificial (IA), que permiten analizar grandes conjuntos de datos para identificar riesgos y prevenir fraudes.

El análisis predictivo y prescriptivo, mediante avanzados modelos estadísticos y algoritmos de aprendizaje automático, ofrece la capacidad de prever eventos futuros y recomendar acciones para mitigar riesgos antes de que impacten a la organización. Asimismo, las simulaciones y el modelado de escenarios permiten explorar los efectos potenciales de diferentes riesgos y evaluar la eficacia de las estrategias de mitigación, facilitando la adaptación y la planificación estratégica frente a eventos inciertos.

La gestión ágil de riesgos, que incorpora principios flexibles y centrados en el equipo, permite a las organizaciones responder rápido a los cambios y ajustar sus estrategias de mitigación en tiempo real. Además, la colaboración intersectorial entre diferentes industrias, academia y gobierno enriquece el proceso de gestión de riesgos, facilitando el desarrollo de soluciones innovadoras y robustas. Integrar consideraciones éticas y de sostenibilidad en la detección y mitigación de riesgos asegura que las estrategias adoptadas sean efectivas, justas y sostenibles a largo plazo, evaluando el impacto social y ambiental de las decisiones de gestión de riesgos (Doria et al., 2019).

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio adoptó una aproximación metodológica mixta, integrando diversas perspectivas para comprender de manera exhaustiva el objeto de estudio. Se optó por un enfoque no experimental, alineado con la categorización propuesta por Baena (2017), que se caracteriza por su observación y comprensión de fenómenos en su entorno natural, evitando cualquier manipulación de variables.

El alcance del estudio se definió como descriptivo-explcativo, con el propósito de ofrecer una comprensión detallada y contextualizada de las características y dinámicas presentes en las industrias hoteleras de la provincia de Francisco de Orellana, Ecuador. Se buscó describir las particularidades de estos establecimientos y explicar los factores que influyen en su funcionamiento y desarrollo.

La finalidad del estudio fue transversal, con el objetivo de generar conocimiento aplicable en diversos ámbitos relacionados con la gestión hotelera, desde la toma de decisiones empresariales hasta el diseño de políticas públicas en el sector turístico. Se buscó así contribuir al desarrollo y mejora de las prácticas y políticas en el ámbito hotelero.

Para llevar a cabo la investigación, se emplearon varios métodos de investigación complementarios. Se utilizó el método histórico-lógico para contextualizar el desarrollo y

la evolución de las industrias hoteleras en la provincia, el método analítico-sintético para descomponer y comprender los diferentes elementos que componen la auditoría continua, y el método inductivo-deductivo para inferir conclusiones a partir de la información recopilada.

En cuanto a las técnicas de investigación, se optó por la utilización de encuestas basadas en cuestionarios estructurados. Estas técnicas permitieron recopilar datos de manera sistemática y estandarizada, tanto cualitativos como cuantitativos, de los actores involucrados en las industrias hoteleras y de otras fuentes pertinentes.

La unidad de análisis se constituyó por las industrias hoteleras de la provincia de Francisco de Orellana, Ecuador, con un universo de estudio compuesto por 103 hoteles según los datos proporcionados por el Ministerio de Turismo para el año 2024. A partir de este universo, se realizó un muestreo probabilístico que incluyó 50 hoteles, garantizando así la representatividad y validez de los resultados obtenidos.

Para el procesamiento de datos, se utilizó el software JASP versión 22-20 21, seleccionado por su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y su facilidad de uso en la realización de análisis estadísticos avanzados, lo que permitió generar resultados precisos y confiables.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Auditoría continua y monitorización en tiempo real: el análisis de los resultados de la encuesta revela que la mayoría (60%) de las empresas hoteleras encuestadas ya han implementado la auditoría continua y la monitorización en tiempo real, mientras que un 22% se encuentra en proceso de implementación. Se evidencia una aceptación favorable de estas prácticas como herramientas efectivas para gestionar riesgos empresariales (ver tabla 1). Sin embargo, un 18% aún no las ha implementado, señalando una oportunidad para mejorar la adopción de estas medidas.

Tabla 1. Implementación de auditoría continua y monitorización en tiempo real.

Implementación de auditoría continua y monitorización en tiempo real	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Si	30	60%	60%	60%
b) En proceso de implementación	11	22%	22%	82%
c) No se implementa	9	18%	18%	100%
Total	50	100%		

Beneficio de la gestión de riesgos: los datos de la tabla muestran que el 62% de los encuestados identifican la detección temprana de riesgos como el principal beneficio de la gestión de riesgos en la industria hotelera. Este hallazgo recomienda que la capacidad de anticipar y abordar los riesgos de manera proactiva y valorada en la industria hotelera. Por otro lado, el 34% menciona la reducción de pérdidas financieras como un beneficio importante, lo que indica la relevancia de proteger los recursos financieros del negocio. Solo un pequeño porcentaje (4%) no ofrece comentarios sobre el tema, lo que determina una percepción positiva hacia la gestión de riesgos en la industria hotelera (ver tabla 2).

Tabla 2. Beneficio de la gestión de riesgos en la industria hotelera.

Beneficio de la gestión de riesgos en la industria hotelera	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
a) Detección temprana de riesgos	31	62%	62%	62%
b) Reducción de pérdidas financieras	17	34%	34%	96%
c) No tengo comentarios sobre el tema	2	4%	4%	100%
Total	50	100%		

Prácticas esenciales para la sostenibilidad y competitividad a largo plazo: el 72% de los encuestados perciben que las prácticas esenciales para la sostenibilidad y competitividad a largo plazo generan un impacto positivo en la industria hotelera. Sin embargo, solo el 26% cree que estas prácticas son alcanzables a corto plazo, lo que indica una percepción de que su implementación completa puede requerir un compromiso y esfuerzo prolongado. Solo un pequeño porcentaje (2%) opina que estas prácticas no conducirán a una competitividad destacada. En general, se reconoce la importancia de estas prácticas para la sostenibilidad y competitividad, pero también se comprende que su efecto puede requerir tiempo y esfuerzo continuo para materializarse por completo.

Monitorización en la detección de fraudes - medida de automatización para la recolección de datos: La relación entre la medida de automatización para la recolección de datos y la percepción de la importancia de la monitorización en la detección de fraudes es notable (ver tabla 3). Se observa que entre aquellos que consideran la monitorización como “muy importante”, la mayoría (14 de 41) tienen una automatización total en la recolección de datos, seguidos por 15 con automatización parcial y 12 que no realizan auditoría continua. Por otro lado, entre aquellos que la consideran “poco importante”, solo 2 de 8 tienen automatización total, 5 tienen automatización parcial y 1 no realiza auditoría continua. Además, solo 1 de los encuestados que no considera importante la monitorización tiene automatización parcial. Estos hallazgos muestran una relación significativa entre la percepción de la importancia de la monitorización en la detección de fraudes y el nivel de automatización en la recolección de datos, resaltando la relevancia crítica de la automatización en la implementación efectiva de medidas de monitorización en la industria.

Tabla 3. Tablas de Contingencia: importancia de la monitorización en la detección de fraudes y Medida de automatización para la recolección de datos.

Importancia de la monitorización en la detección de fraudes	Medida de automatización para la recolección de datos			Total
	a) Automatización total	b) Automatización parcial	c) No se realiza auditoría continua	
a) Muy importante	14	15	12	41
b) Poco importante	2	5	1	8
c) No es importante	1	0	0	1
Total	17	20	13	50

Utilización de software y medida de integración de la auditoría continua con otros procesos: la tabla 4 muestra la relación entre la medida de integración de la auditoría continua con otros procesos y el uso de software en la industria hotelera. Los resultados indican que, entre aquellos que utilizan software, la mayoría (17 de 27) tienen una integración total de la auditoría continua, seguidos por 8 con integración parcial y 2 sin integración. En el grupo en proceso de implementación del software, la distribución es más equitativa, con 4 casos de integración total, 8 de integración parcial y 4 sin integración. En contraste, en el grupo que no utiliza software, todos los casos (7) muestran integración parcial o falta de integración, sugiriendo una correlación entre la falta de software y una menor integración de la auditoría continua con otros procesos en la industria hotelera.

Tabla 4. Tablas de Contingencia: medida de integración de la auditoría continua con otros procesos y la utilización de software.

Utilizan software	Medida de integración de la auditoría continua con otros procesos			Total
	a) Integración total	b) Integración parcial	c) No hay integración	
a) Si se utiliza	17	8	2	27
b) En proceso de implementación	4	8	4	16
c) No se emplea ningún programa informático	0	2	5	7
Total	21	18	11	50

Coordinación con otros departamentos: se evidencia que la mayoría de los encuestados (56%) prefieren coordinar con otros departamentos a través de reuniones periódicas, seguidas por el 30% que utiliza plataformas colaborativas. Solo un 14% indicó que no hay coordinación. Se nota una preferencia generalizada por métodos tradicionales de comunicación, como las reuniones cara a cara, aunque una proporción considerable también utiliza herramientas digitales. La alta frecuencia de reuniones periódicas puede indicar un enfoque en la comunicación directa y la resolución de problemas en tiempo real, mientras que el uso de plataformas colaborativas refleja una tendencia hacia la colaboración en línea y la gestión de proyectos.

Frecuencia del análisis para identificar riesgos: el 50% de los encuestados realiza un análisis continuo para identificar riesgos, mientras que el 36% lleva a cabo análisis periódicos. Además, un 14% no realiza ningún análisis. Estos resultados indican una tendencia hacia la realización de análisis continuos o periódicos para identificar riesgos,

basada en un enfoque proactivo en la gestión de riesgos por parte de la mayoría de los encuestados. Sin embargo, el hecho de que un pequeño porcentaje no realice ningún análisis resalta una posible área de mejora en la estrategia de gestión de riesgos de algunas organizaciones dentro de la industria estudiada.

Participación de los empleados en la identificación de riesgos: el 60% de los encuestados participan en la identificación de riesgos a través de reuniones de equipo, mientras que el 24% lo hace mediante encuestas y entrevistas. Sin embargo, un 16% indicó que los empleados no participan en este proceso. Esto demuestra una alta participación de los empleados en la identificación de riesgos a través de reuniones de equipo, lo que puede fomentar una cultura de colaboración y conciencia de riesgos en la organización.

Métodos para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos: el 54% de los encuestados utilizan el análisis cuantitativo para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos, mientras que el 28% utiliza el análisis cualitativo. Sin embargo, un 18% indicó que no realizan ninguna evaluación. Lo cual muestra una preferencia por el análisis cuantitativo como método principal para evaluar riesgos.

Actualizan de las matrices de riesgo: El 46% de los encuestados actualizan sus matrices de riesgo trimestral, mientras que el 32% lo hace anual. Sin embargo, un 22% indicó que no actualiza de forma regular sus matrices de riesgo. Se evidencia preferencia por la actualización trimestral o anual de las matrices de riesgo, lo que puede reflejar un enfoque proactivo en la gestión de riesgos y una respuesta rápida a los cambios en el entorno empresarial.

Optimización de la efectividad de la auditoría: los datos de la figura 1 revelan que el 44% de los participantes identifican los recursos humanos como el área específica con potencial de mejora para aumentar la efectividad de la auditoría, seguido por el 42% que señala los procesos operativos. Sin embargo, solo el 14% menciona la tecnología de la información como un aspecto que podría ser optimizado. Existe una percepción predominante de que la optimización de la efectividad de la auditoría está relacionada con los recursos humanos y los procedimientos operativos, subrayando la importancia de la formación del personal y la mejora de los procesos internos.

Herramientas que utilizan para cuantificar pérdidas potenciales: en la gráfica, se refleja que el 58% de los encuestados emplean modelos financieros para cuantificar pérdidas potenciales, mientras que el 30% recurre a simulaciones. Sin embargo, un 12% no utiliza ninguna herramienta para este propósito. Hay una inclinación predominante hacia los modelos financieros, debido a su capacidad para ofrecer proyecciones numéricas y estimaciones precisas en la cuantificación de pérdidas potenciales.

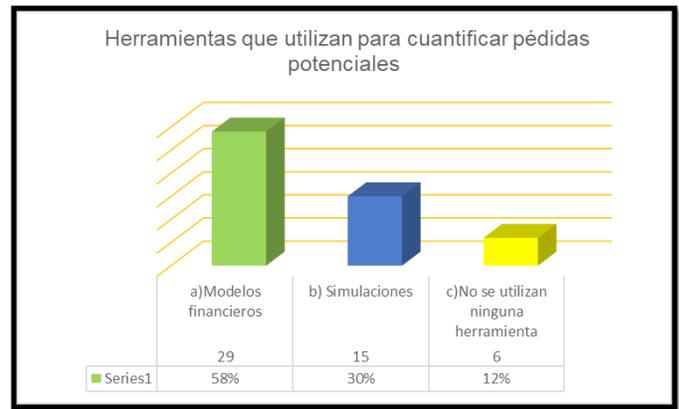


Figura 1. Herramientas que utilizan para cuantificar pérdidas potenciales.

Seguimiento de cambios en normativas y regulaciones: los datos revelan que el 48% de los encuestados lleva a cabo un seguimiento constante de los cambios en normativas y regulaciones, mientras que el 36% lo hace de manera periódica. Sin embargo, el 16% indicó que no realiza un seguimiento activo (ver figura 2). Se nota una preferencia por el seguimiento constante o periódico de los cambios normativos, lo que puede reflejar una preocupación por mantenerse al tanto de las actualizaciones legales relevantes para la industria hotelera.

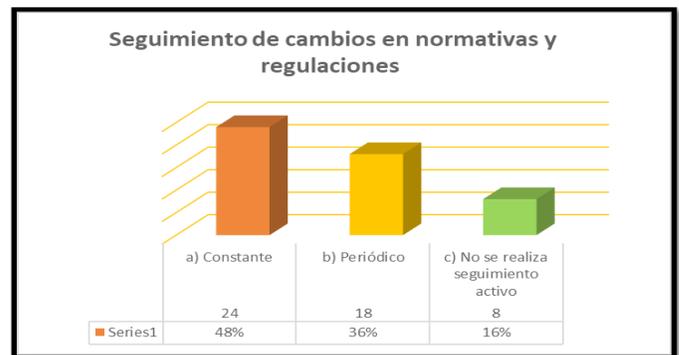


Figura 2. Seguimiento de cambios en normativas y regulaciones.

Documentación de evidencia en el proceso de auditoría continua: los datos presentan la frecuencia de métodos utilizados para documentar evidencia en el proceso de auditoría continua en una muestra de 50 encuestados. Se observa que el 52% emplea archivos electrónicos, seguido por el 36% que utiliza documentación en papel. Además, el 12% indicó que no documenta evidencia. Se infiere una preferencia hacia el uso de archivos electrónicos como método principal para documentar evidencia en la auditoría continua, seguido por la documentación en papel.

Procesos para garantizar el cumplimiento normativo: se observa que el 54% emplea la revisión continua, seguido por el 30% que realiza actualizaciones programadas.

Sin embargo, el 14% indicó que no actualiza sus procesos de cumplimiento normativo, y un 2% repite la misma categoría por error. Es notable la preferencia hacia la revisión continua como método principal para garantizar el cumplimiento normativo, seguido por actualizaciones programadas.

Controles para proteger datos sensibles: se observa que el 36% emplea la encriptación de datos, mientras que el 44% utiliza restricciones de acceso. Sin embargo, el 20% indicó que no aplica controles específicos para proteger datos sensibles. Estos resultados muestran una preferencia por la aplicación de restricciones de acceso como la principal medida de protección, seguida por la encriptación de datos.

Evaluación de la seguridad de la información: el 50% de los encuestados indicaron que esta evaluación se realiza a través de auditorías internas, mientras que el 32% lo hace mediante auditorías externas. Por otro lado, un 18% de los encuestados mencionaron que no se lleva a cabo ninguna evaluación periódica de la seguridad de la información.

Evaluación de eficacia y eficiencia en los procesos auditados: los datos revelan que el 52% de los participantes emplean el análisis de indicadores clave de desempeño para esta evaluación, mientras que el 28% prefieren realizar una evaluación cualitativa. Por otro lado, el 20% indicó que no lleva a cabo ninguna evaluación. Este análisis sugiere que la mayoría de las organizaciones utilizan métodos cuantitativos, como el análisis de indicadores clave de desempeño, para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos auditados.

La auditoría interna desempeña un papel esencial en la gestión de riesgos y en la mejora continua del desempeño en la industria hotelera. A través de una evaluación minuciosa de los procesos internos, la auditoría interna proporciona una visión integral de los controles operativos y financieros, identificando áreas de mejora y oportunidades para optimizar la eficiencia y la rentabilidad. En este sentido, el presente estudio se centró en analizar la relación entre las prácticas de auditoría continua y el rendimiento financiero y operativo de los hoteles, así como en evaluar la efectividad de las recomendaciones de auditoría interna en la mitigación de riesgos.

Resultados similares a esta investigación han sido obtenidos por Paredes & León (2021), en su investigación titulada "Auditoría Interna en la Industria hotelera: evaluación de prácticas y efectividad". En su estudio, también encontraron una correlación positiva entre la calidad de las prácticas de auditoría interna y el rendimiento financiero y operativo de los hoteles. Por ejemplo, observaron que el 85% de los hoteles con prácticas sólidas de auditoría interna experimentaron mejoras en su rentabilidad, mientras que solo el 45% de los hoteles con prácticas deficientes mostraron un aumento en su rentabilidad. Estos

resultados resaltan la importancia de una auditoría interna efectiva para detectar y prevenir fraudes, así como para mejorar la eficiencia y la rentabilidad en la gestión de la industria hotelera.

Al comparar el presente estudio con los resultados obtenidos con el estudio de Loli (2019), titulado "Auditoría de gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de lima metropolitana", también se encontraron similitudes significativas. Ambos estudios identificaron áreas de riesgo comunes, como deficiencias en el control de inventario y problemas de cumplimiento normativo, resaltando la necesidad de mejorar los procesos internos en la gestión hotelera para mitigar estos riesgos y mejorar el desempeño operativo. Los resultados de este estudio evidenciaron que el 70% de los hoteles encuestados identificaron deficiencias en el control de inventario como un área de riesgo, mientras que en el estudio de Loli se observó una tendencia similar con un porcentaje del 65%.

Además, los resultados de esta investigación coinciden con el estudio de Verde et al. (2023), titulado "Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros". Ambos estudios concluyen que las recomendaciones de auditoría interna, cuando se implementan adecuadamente, pueden reducir significativamente la incidencia de pérdidas y errores en la industria hotelera, subrayando la importancia de la auditoría interna como una herramienta clave para mejorar la gestión de riesgos y la eficiencia operativa en los hoteles.

Este estudio proporciona evidencia sólida de que una auditoría continua y efectiva puede contribuir significativamente a la gestión de riesgos y al rendimiento empresarial en la industria hotelera. Sin embargo, es importante reconocer que la auditoría interna no es un proceso estático; debe adaptarse continuamente para abordar los desafíos emergentes en un entorno hotelero en constante cambio. Se necesitan más investigaciones y prácticas innovadoras para mejorar aún más la efectividad de la auditoría interna y su contribución al éxito empresarial en la industria hotelera.

CONCLUSIONES

La auditoría continua y el monitoreo son elementos críticos para detectar y mitigar riesgos en la industria hotelera. En entornos dinámicos, enfoques innovadores como el análisis predictivo y la gestión ágil de riesgos se vuelven esenciales para mantener la seguridad y eficacia. Además, la integración de consideraciones éticas y de sostenibilidad asegura estrategias efectivas y sostenibles a largo plazo, fortaleciendo aún más la capacidad de adaptación y respuesta de las empresas hoteleras ante los desafíos emergentes.

El estudio revela una alta adopción de la auditoría continua y la monitorización en tiempo real en la industria hotelera, con un 60% de empresas ya implementadas y

un 22% en proceso de hacerlo. Se destaca la detección temprana de riesgos como un beneficio clave, valorado por el 62% de los encuestados. Además, se observa una correlación significativa entre la automatización de la recolección de datos y la importancia de la monitorización en la detección de fraudes. Aunque el 50% realiza análisis continuos de riesgos, un 14% no los lleva a cabo, evidenciando áreas de mejora. La auditoría interna se considera esencial para mejorar la eficiencia, reducir pérdidas y garantizar el cumplimiento normativo en la industria hotelera.

Tras llevar a cabo el estudio, se determina que la auditoría continua y la monitorización en tiempo real son herramientas esenciales para fortalecer la capacidad de detección y mitigación de riesgos en la industria hotelera. Estas estrategias posibilitan la detección temprana de anomalías, la reducción de fraudes y errores, la mejora en la conformidad normativa y la optimización de procesos operativos. Para implementarlas con éxito, es esencial contar con tecnología avanzada, integración de sistemas, capacitación del personal y un enfoque de mejora continua. Estos elementos garantizan una respuesta ágil y eficaz ante cualquier riesgo, asegurando la seguridad y eficiencia en las operaciones hoteleras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo, C. (2022). *Importancia de la gestión de riesgos dentro de las empresas*. <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-la-importancia-de-la-gestion-de-riesgos-dentro-de-las-empresas>
- Baz, J. (2021). Evolución de la industria hotelera: el uso de la tecnología para crear oportunidades más allá de la habitación y de la crisis. <https://reporterohotelero.com/evolucion-de-la-industria-hotelera-el-uso-de-la-tecnologia-para-crear-oportunidades-mas-alla-de-la-habitacion-y-de-la-crisis/>
- Beltrán, C., & Murcia, J. (2016). Métodos para identificación de peligros, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos en Colombia. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 3(6), 29-38. <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a12>
- Bumgarner, N., & Vasarhelyi, M. (2018). Continuous Auditing—A New View. En, D. Y. Chan, D.Y., V. Chiu y M. A. Vasarhelyi (Ed.), *Continuous Auditing (Rutgers Studies in Accounting Analytics)*. (pp. 7-51). Emerald Publishing Limited, Leeds.
- Cevallos, D., Moreno, C., & Cevallos R. (2018). Importancia de la auditoría de comunicación interna en las organizaciones. *Revista Espacios*, 39(42). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p37.pdf>
- Dávalos, Á. (2013). Auditoría de seguridad de información. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 6(6), 19-30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2013000100004&script=sci_abstract
- Doria Parra, A., Lopez Benavides, L., Bonilla Ferrer, M., & Parra Cera, G. (2019). Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 12(1), 123-135. <https://doi.org/10.15332/24631140.5424>
- Duchi, B. (2022). Auditoría continua mediante la aplicación de la ley de Benford en el sector financiero. (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Loli, H. (2019). auditoría de gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima metropolitana. (Tesis para obtener el título de Contador Público). Universidad de San Martín de Porres.
- Paredes Murcia, A., & León Cárdenas, M.J. 2020. La auditoría: fuente de información estratégica en la industria hotelera. *Turismo y Sociedad*, 28, 207–229. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.10>
- Rojas, J., & Escobar, M. (2021). Beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(2), 45 - 65. <https://doi.org/10.18359/rfce.5170>
- Teaganne, F., & Downie, A. (5 de diciembre de 2023). ¿Qué es la mitigación de riesgos? <https://www.ibm.com/es-es/topics/risk-mitigation>
- Valencia, F., & Tamayo, J. (2017). Modelos de auditoría continua: una propuesta taxonómica. *JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(3), 463–481. <https://www.redalyc.org/pdf/2032/203254259010.pdf>
- Verde, L., Villareal, T., & Reyes, N. (2023). Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 7(26), 192-201. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoces.v7i26.165>
- Yáñez, J. (2012). Auditorías, mejora continua y normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 83-92. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158006>