

Auditoría Operacional Basada en Riesgos en Establecimientos de Alojamiento Turístico: Una Guía Metodológica para el Sector Hotelero PYME de Neiva, Huila

“Risk-Based Operational Auditing in Tourist Accommodation Establishments: A Methodological Guide for the SME Hotel Sector in Neiva, Huila”

María Ximena Salazar Chambo¹

William Valencia Rivera²

Marta Isabel Sandoval Barragán³

Luz Mery Celis Murcia⁴

1 Perfil e Institución: Magíster en Dirección y Gestión de Proyectos, Docente Investigadora-Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

ORCID: <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0002-3350-9263>;

Email: mariax.salazar@unad.edu.co

2 Perfil e Institución: Máster en Dirección y Gestión Financiera, Docente Investigador-Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5642-7236>;

Email: william.valencia@unad.edu.co

3 Perfil e Institución: Magíster en Dirección y Administración de Empresas, Docente Investigadora-Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3881-4749>;

Email: marta.sandoval@unad.edu.co

4 Perfil e Institución: Máster en Dirección y Gestión Financiera, Docente Investigadora-Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3595-5096>;

Email: luz.celis@uniminuto.edu.co

Resumen

El objetivo de este estudio es proponer una guía metodológica para la implementación de auditoría operacional basada en riesgos (AOBR) en hoteles y hospedajes de Neiva, Huila. El crecimiento de la oferta hotelera departamental no ha sido acompañado de sistemas de control interno estructurados, lo que incrementa la exposición a riesgos operacionales. Metodológicamente, la investigación adopta un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, sustentado en una revisión sistemática de literatura. La guía articula el modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO ERM 2017), Los estándares de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) y la normativa Colombiana aplicable, incluyendo la NTS-TS 002 y Ley 2068 de 2020, estructurándose en cinco fases secuenciales con instrumentos adaptados a la realidad de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME). Como resultado, se identifican nueve procesos críticos mediante una matriz de riesgos operacionales y se construye un modelo operativo orientado a la gestión eficiente del riesgo. El estado del arte integra 44 referencias organizadas en seis bloques temáticos, lo que permite sustentar una propuesta metodológica replicable y contextualizada, orientada al fortalecimiento de la gobernanza y el control interno en el sector hotelero huilense.

Palabras Clave

Auditoría Operacional; Gestión de Riesgos; Coso Erm; Sector Hotelero; Turismo Sostenible; Control Interno.

Abstract

The objective of this study is to propose a methodological guide for the implementation of Risk-Based Operational Auditing (RBOA) in hotels and lodging establishments in Neiva, Huila. The growth of the regional hotel supply has not been accompanied by structured internal control systems, which increases exposure to operational risks. Methodologically, the research adopts a qualitative approach with a descriptive scope, supported by a systematic literature review. The guide integrates the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission model (COSO ERM 2017), the standards of the International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI), and the applicable Colombian regulations, including NTS-TS 002 and Law 2068 of 2020. It is structured into five sequential phases with instruments adapted to the reality of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs). As a result, nine critical processes are identified through an operational risk matrix, and an operational model focused on efficient risk management is developed. The state of the art incorporates 44 references organized into six thematic blocks, supporting a replicable and contextualized methodological proposal aimed at strengthening governance and internal control in the hotel sector of Huila.

Keywords

Operationalauditing; Riskmanagement; Cosoerm; Hotelsector; Sustainable Tourism Internal Control.

Introducción

El turismo es uno de los principales motores económicos del Huila; en 2023, Colombiaregistró 5,86 millonesdevisitantes(MinCIT, 2023), y Neivaactúacomo nodo articulador de la oferta de alojamiento departamental. Sin embargo, ese crecimiento no ha sido acompañado del fortalecimiento proporcional de los sistemas de control interno, generando vulnerabilidades que afectan la calidad del servicio y la sostenibilidad empresarial. En el ámbito PYME, las limitaciones estructurales, como restricciones económicas, el desconocimiento técnico y escasez de talento especializado dificultan la implementación de sistemas formales de control interno (Arellana et al., 2020; Jiménez et al., 2025; Galvis et al., 2018).

La AOBR emerge como respuesta metodológica adecuada: evalúa eficiencia, eficacia y economía de los procesos (Arens et al., 2017), orienta los recursos auditores hacia procesos críticos, y se asocia con mejoras en el desempeño y cumplimiento regulatorio (Basannang et al., 2024; Wahyuandari et al., 2025). En el sector hotelero, la literatura documenta controles insuficientes con exposición al fraude (Flor & Oliveira, 2022), ausencia de estructuras formales de auditoría interna (Vlašić & Paolić Laganis, 2023) y un impacto directo de la función auditora en las decisiones estratégicas del negocio (Paredes Murcia & León Cárdenas, 2021).

En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo diseñar una guía metodológica de AOBR que sea aplicable a establecimientos de alojamiento turístico tipo PYME en Neiva, Huila, considerando sus condiciones estructurales y el marco normativo vigente?. En coherencia con lo anterior, el objetivo del estudio es proponer una guía metodológica para la implementación de AOBR en hoteles y hospedajes de Neiva, integrando referentes internacionales y normativa colombiana, adaptada a las condiciones operativas del sector PYME.

Metodología

El estudio adoptó un enfoque cualitativo de alcance descriptivo (Hernández-Sampieri et al., 2014), basado en una revisión sistemática de literatura para fundamentar la AOBRR en el sector hotelero. La búsqueda se realizó en Scopus, Web of Science, ScienceDirect, Redalyc, Scielo y Dialnet, considerando publicaciones entre 2005 y 2026. Se incluyeron estudios sobre auditoría operacional, auditoría basada en riesgos, ERM, control interno y sector hotelero, priorizando artículos, libros y documentos técnicos con respaldo académico; se excluyeron fuentes sin rigor, duplicadas o no pertinentes. Se emplearon palabras clave en español e inglés.

El análisis permitió consolidar 44 referencias organizadas en seis bloques temáticos, facilitando la identificación de vacíos y aportes (Pérez & Múnera, 2020; Campo Verde et al., 2023). La guía se diseñó en fases secuenciales integrando COSO ERM (2017) e INTOSAI (2019), verificando su coherencia mediante contraste con estudios del sector hotelero latinoamericano e internacional (Vlašić & Paolić Laganis, 2023; Karagiorgos et al., 2011; Thaitae, 2024).

Discusión y Resultados

Marco teórico-conceptual de la auditoría operacional basada en riesgos

Auditoría operacional: conceptualización y alcance.

La auditoría operacional evalúa la eficiencia, eficacia y economía de los procesos en relación con los objetivos estratégicos, diferenciándose de la auditoría financiera en que su objeto son las operaciones (Arens et al., 2017). En Latinoamérica se ha consolidado como herramienta de control de gestión (Ortega, 2020; Chávez et al., 2020) con tres etapas comunes: planificación, ejecución e informe (Rodríguez del Carmen et al., 2024). En el sector hotelero

analiza procesos para minimizar errores de forma permanente (Campo Verde et al., 2023), genera información estratégica sobre ocupación y rentabilidad mediante modalidades especializadas (Paredes Murcia & León Cárdenas, 2021), e identifica oportunidades de eficiencia que se traducen en mejora continua (Delgado-Soto et al., 2021).

Enfoque basado en riesgos: fundamentos y evidencia empírica

La auditoría basada en riesgos concentra los recursos auditores en los procesos con mayor probabilidad e impacto de materialización (Mantilla, 2018), orientando la función hacia los riesgos estratégicos del negocio para generar valor organizacional (Griffiths, 2005). En el sector hotelero, las organizaciones que la adoptan exhiben mayor estabilidad financiera y cumplimiento regulatorio (Wahyuandari et al., 2025), aunque la gestión de riesgos articulada con COSO ERM puede mostrar mayor madurez en gobernanza que en desempeño y sistemas de información (Soner & Karadag, 2026), evidenciando que la adopción formal del marco no garantiza su operacionalización efectiva: brecha que justifica precisamente esta guía.

Marco COSO ERM y control interno en el sector hotelero

El marco COSO ERM (2017) estructura la gestión del riesgo en cinco componentes: gobierno y cultura; estrategia y objetivos; desempeño; revisión y monitoreo; e información, comunicación y reporte. Reorienta la gestión de riesgos desde la evitación hacia la generación de valor estratégico (Soner & Karadag, 2026) y constituye el referente estructural de los instrumentos de evaluación de controles de la Fase 3. Cuando sus componentes funcionan articuladamente influyen positivamente en la efectividad de la auditoría interna (Karagiorgos et al., 2011); no obstante, las debilidades en información y comunicación generan errores recurrentes (Lim et al., 2024) y las fallas en evaluación de riesgos producen cartera incobrable (Putri et al., 2025). En Colombia, el 79% de empresarios en Barranquilla enfrenta costos y desconocimiento técnico como obstáculos para implementar el control interno (Arellana et al., 2020; Jiménez et al., 2025), reforzando la necesidad de una guía adaptada al contexto PYME.

Riesgos operacionales y calidad del servicio en el sector hotelero

Los riesgos operacionales en hoteles se clasifican en cuatro categorías: proceso, personal, tecnológico y cumplimiento (Pérez & Múnera, 2020), a las que se suman riesgos financieros de ingresos (Tuwaidan et al., 2025) y de gobernanza (Flórez Espinal et al., 2024). La evidencia es consistente: la auditoría de ingresos fortalece la integridad financiera; la conciliación diaria detecta discrepancias entre ingresos registrados y depositados (Putri et al., 2025); las debilidades en reservas crean condiciones para el fraude (Utama et al., 2025); y los componentes COSO explican el 85.3% de la variación en reducción de costos de housekeeping (Khasebe et al., 2021). La calidad del servicio indicador más visible del control operacional incide directamente en la lealtad del huésped (Vidrio-Barón et al., 2020) y varía según categoría del establecimiento (Angamarca et al., 2020), lo que fundamenta la inclusión de indicadores de satisfacción como criterios de verificación en la Fase 5.

Marco normativo colombiano aplicable

La AOBR en el sector hotelero colombiano se inscribe en un marco regulatorio que fija los criterios de evaluación y estándares mínimos de operación: Ley 2068 de 2020 (habilitación de prestadores turísticos), NTS-TS 002 de ICONTEC (requisitos de sostenibilidad), Decreto 1074 de 2015 y el RNT (registro, categorización y renovación periódica). La Ley 87 de 1993, adoptada como referente de buenas prácticas por el sector privado, aporta principios de evaluación de riesgos coherentes con los componentes COSO ERM. La brecha de apropiación regulatoria es significativa: el 70.4% de los prestadores turísticos desconoce la normativa de turismo accesible (Martínez Bernett et al., 2023), evidenciando un campo de acción concreto para la AOBR.

Fundamentos conceptuales y hallazgos clave para el diseño metodológico

La revisión sistemática organizó los desarrollos teóricos y empíricos en seis bloques temáticos. La Tabla 1 presenta la distribución de las 44 referencias verificadas y el aporte de cada bloque al marco conceptual.

Tabla 1. Síntesis del estado del arte por bloques temáticos

Bloque Temático	Referencias (Verificadas)	Aporte al marco teórico	N°
B1 - Auditoría operacional y basada en riesgos	Ortega (2020); Chávez et al. (2020); Delgado-Soto et al. (2021); Rodríguez del Carmen et al. (2024); INTOSAI (2019); Gomes & Vasconcelos (2020); Basannang et al. (2024); Griffiths (2005); Apreku-Djan et al. (2022); Wahyuandari et al. (2025); Pérez & Múnera (2020)	Fundamentan el concepto, enfoques metodológicos y evidencia empírica del impacto de la AOBOR sobre el desempeño organizacional. Pérez & Múnera (2020) sustentan la clasificación de riesgos operacionales que fundamenta la matriz de riesgos.	11
B2 - Gestión de riesgos y marco COSO	Tuwaitan et al. (2025); Navarro Jaimes et al. (2025); Damkam (2020); Soner & Karadag (2026); Thaitae (2024)	Sustentan la gestión de riesgos empresariales (ERM), el marco COSO y su aplicación en hoteles. Aportan evidencia cuantitativa de madurez ERM en el sector hotelero.	5
B3 - Control interno en PYMES y sector servicios	Flor & Oliveira (2022); Arellana et al. (2020); Jiménez et al. (2025); Pavón Sierra et al. (2019); Lim et al. (2024); Yusuf & Kanji (2020); Putri, Mareni & Arnawa (2025)	Argumentan la importancia del control interno (COSO) en PYMES y hoteles, obstáculos de implementación y evidencia de efectividad en procesos financieros y operativos hoteleros.	7
B4 - Calidad hotelera y turismo	Utama et al. (2025); Vidrio-Barón et al. (2020); Contreras Castañeda (2021); Fredrick (2019); Rojas & Villalba Chamorro (2025); Labarcés et al. (2012); Angamarca et al. (2020); Shahi (2025)	Aportan fundamentos de calidad del servicio hotelero (SERVQUAL/ SERVPERF/HOTELQUAL), competitividad turística y planeación estratégica en PYMES.	8
B5 - Contexto turístico colombiano y ciudades intermedias	Flórez Espinal et al. (2024); Tegethoff et al. (2025); Muñoz et al. (2022); Martínez Bernett et al. (2023); Galvis et al. (2018)	Documentan las dinámicas del turismo en ciudades intermedias colombianas, competitividad territorial y características del sector hotelero huilense y de La Plata (Huila).	5

Bloque Temático	Referencias (Verificadas)	Aporte al marco teórico	N°
B6 - Metodología de auditoría en empresas hoteleras	Arsenyev et al. (2019); Campo Verde et al. (2023); Vlašić & Paolić Laganis (2023); Paredes & León Cárdenas (2021); Putri, Damayanti & Septiviari (2025); Divanda et al. (2025); Khasebe et al. (2021); Karagiorgos et al. (2011)	Sustentan la metodología, tipos de auditoría hotelera (income audit, nocturna, de gestión), indicadores e instrumentos específicos para el sector.	8
Total Referencias Verificadas			44

Nota: Elaboración propia a partir de la revisión sistemática de literatura (2005-202G).

La literatura revisada permite extraer cuatro conclusiones orientadoras. Primero, existe consenso sobre la efectividad de la AOBR, pero la evidencia aplicada al sector hotelero PYME latinoamericano es escasa. Segundo, COSO ERM es el referente más utilizado en estudios hoteleros internacionales, aunque su implementación efectiva en establecimientos de menor escala sigue siendo limitada. Tercero, los estudios colombianos documentan barreras estructurales sin ofrecer instrumentos operativos adaptados al sector turístico regional. Cuarto, la investigación sobre auditoría hotelera en Colombia describe tipos y funciones sin avanzar hacia guías metodológicas aplicables. Este vacío es el que el presente documento busca contribuir a cerrar.

Guía metodológica propuesta: cinco fases para hoteles de Neiva

La guía se estructura en cinco fases secuenciales planeación, identificación y evaluación de riesgos, evaluación de controles, ejecución de pruebas y comunicación de resultados que amplían las etapas identificadas en la literatura internacional (Rodríguez del Carmen et al., 2024). Cada fase incluye instrumentos operativos diseñados para las condiciones PYME de Neiva, considerando la estacionalidad turística departamental y las obligaciones normativas colombianas, con el propósito de proveer a los directivos información estructurada para gestionar riesgos y mejorar la efectividad operativa (Vlašić & Paolić Laganis, 2023). La Tabla 2 presenta la visión integrada.

Tabla 2. Resumen de fases, actividades e instrumentos de la guía metodológica

Fase	Nombre	Actividades principales	Instrumento clave
Fase 1	Planeación	Memorando de planeación, mapa de procesos, temporadas turísticas (Bambuco, Tatacoa, Semana Santa), matriz de riesgos preliminar, verificación RNT y NTS-TS 002.	Matriz: Proceso / Objetivo / Riesgo preliminar / Criterio (NTS-TS 002, Ley 2068/2020, COSO ERM) / Responsable / Período
Fase 2	Identificación y evaluación de riesgos	Entrevistas, revisión de quejas, observación directa, análisis de incidentes. $RI = P \times I$ (escala 1-5). Zonas: Alta (15-25), Media (8-14), Baja (1-7).	Matriz probabilidad-impacto por proceso (9 procesos críticos)
Fase 3	Evaluación de controles existentes	Verificación del diseño y efectividad de controles preventivos, detectivos y correctivos. $RR = RI \times (1 - EC)$.	Cuestionario tripartito (Adecuado / Parcialmente adecuado / Inadecuado) para los 5 componentes COSO
Fase 4	Ejecución de pruebas de auditoría	Inspección documental, observación directa, indagación y recálculo. Papeles de trabajo: condición / criterio / causa / efecto.	Programa de auditoría por riesgo residual
Fase 5	Comunicación de resultados	Informe final ordenado por riesgo residual, recomendaciones priorizadas, plan de acción. Frecuencia: trimestral (alto), semestral (medio), anual (bajo).	Matriz de seguimiento: Hallazgo / Riesgo / Recomendación / Responsable / Fecha / Indicador / Estado

Nota: Elaboración propia basada en COSO ERM (2017), INTOSAI (2019), Arens et al. (2017), Rodríguez del Carmen et al. (2024) y Vlašić & Paolić Laganis (2023).

Fase 1 Planeación de la auditoría

La planeación determina la calidad de las fases subsiguientes. Se elabora el memorando de planeación (alcance, objetivos, recursos y cronograma), se levanta el mapa de procesos, se identifican los picos de demanda: Festival del Bambuco, Desierto Tatacoa y Semana Santa y se construye la matriz de riesgos preliminar. La verificación del RNT, la NTS-TS 002 y la revisión de quejas del período anterior son actividades integrales de esta fase (Galvis et al., 2018).

Instrumento clave: Matriz de planeación- Proceso / Objetivo / Riesgo preliminar / Criterio de evaluación (NTS-TS 002, Ley 2068/2020, COSO ERM) / Responsable / Período.

Fase 2 Identificación y evaluación de riesgos operacionales.

La identificación y evaluación de riesgos determina dónde concentrar los auditores. Para cada proceso crítico se aplican entrevistas con personal clave, revisión de registros de quejas, observación directa y análisis de incidentes (Gomes & Vasconcelos, 2020). Cada riesgo se cuantifica mediante $RI = P \times I$ (escala 1-5), produciendo tres zonas: alta (15-25), media (8-14) y baja (1-7). La Tabla 3 presenta la matriz de riesgos para los nueve procesos críticos identificados.

Instrumento clave: Matriz de probabilidad e impacto por proceso, con los nueve procesos críticos del establecimiento.

Tabla 3. Matriz de riesgos operacionales- Hoteles y hospedajes de Neiva, Huila (ampliada)

Proceso	Riesgo identificado	Categoría	P	I	RI	Zona
Reservas y tarifas	Error en registro / overbooking	Proceso	4	4	16	Alta
Recepción (check-in/out)	Fallas en PMS; riesgo de fraude	Tecnológico / Proceso	3	4	12	Media
Housekeeping	Estándares insuficientes (NTS-TS 002); costos sin control	Cumplimiento	4	5	20	Alta
Seguridad del huésped	Sin protocolos de emergencia; acceso no autorizado	Proceso	3	5	15	Alta
Manejo de efectivo	Apropiación indebida; errores de registro (income audit)	Personal / Proceso	2	5	10	Media
Alimentos y bebidas	Incumplimiento INVIMA; fallas en costos A&B	Cumplimiento	3	4	12	Media
Gestión de personal	Alta rotación; ausencia de indicadores de desempeño	Personal	4	3	12	Media
Cuentas por cobrar	Demoras en cartera de agencias; riesgo de incobrables	Financiero	3	4	12	Media
Control interno general	Debilidades en los 5 componentes COSO (evaluación de riesgos y monitoreo)	Control	3	4	12	Media

Nota: Elaboración propia basada en COSO ERM (2017), Pérez & Múnera (2020), Tuwaidan et al. (2025), Putri et al. (2025), Utama et al. (2025) y Khasebe et al. (2021). P = Probabilidad; I = Impacto; RI = Riesgo Inherente.

La incorporación de cuentas por cobrar como proceso autónomo responde al riesgo documentado de cartera incobrable con agencias de viaje (Putri et al., 2025); la inclusión del control interno general obedece a la centralidad de los cinco componentes COSO en la efectividad de la auditoría hotelera (Karagiorgos et al., 2011).

Fase 3 Evaluación de controles existentes.

La evaluación de controles determina en qué medida los mecanismos preventivos, detectivos y correctivos mitigan la exposición identificada, verificando tanto el diseño del control como su efectividad operativa real, pues aun con niveles cercanos al 90% de efectividad, las debilidades en información y comunicación generan errores recurrentes (Lim et al., 2024). El riesgo residual se calcula como $RR = RI \times (1 - EC)$, donde EC es la efectividad del control en escala 0-1; la brecha resultante determina la intensidad de las pruebas en la Fase 4.

Instrumento clave: Cuestionario tripartito por proceso (Adecuado / Parcialmente adecuado / Inadecuado) para los cinco componentes COSO, con sección específica de income audit adaptada de Putri, Damayanti y Septiviari (2025) y Divanda, Septiviari y Susanti (2025).

Fase 4 Ejecución de pruebas de auditoría.

Las pruebas se focalizan en los procesos con mayor riesgo residual y se ejecutan mediante inspección documental, observación directa, indagación y recálculo de cifras operativas. Cada hallazgo se documenta bajo la estructura condición-criterio-causa-efecto. En manejo de efectivo e ingresos, las pruebas deben verificar la conciliación entre el PMS y los ingresos depositados (Putri et al., 2025), demandando un auditor con capacidad de intervención oportuna (Arsenyev et al., 2019).

Instrumento clave: Programa de auditoría por riesgo residual, organizado por proceso y nivel de exposición.

Fase 5 Comunicación de resultados.

El informe final incluye síntesis ejecutiva, metodología aplicada, hallazgos por proceso ordenados según riesgo residual y recomendaciones priorizadas por urgencia. La frecuencia de seguimiento se determina por el nivel de riesgo: trimestral (alto), semestral (medio) y anual (bajo). El plan de acción debe articular indicadores de calidad del servicio y lealtad del huésped (Vidrio-Barón et al., 2020; Angamarca et al., 2020) con indicadores operativos de ocupación, tarifa promedio y rentabilidad (Paredes Murcia & León Cárdenas, 2021), orientando los resultados al fortalecimiento de las decisiones estratégicas de la dirección (Vlašić & Paolić Laganis, 2023).

Instrumento clave: Matriz de seguimiento - Hallazgo / Riesgo asociado / Recomendación / Responsable / Fecha compromiso / Indicador de verificación / Estado (Pendiente / En proceso / Cerrado).

Determinantes territoriales y organizacionales en la implementación de la guía metodológica

La implementación en Neiva requiere considerar cuatro condiciones estructurales. Primera, la estacionalidad turística Festival del Bambuco, Tatacoa y Semana Santa exige planificar la auditoría en temporada media y adaptar los instrumentos a las fluctuaciones operativas del sector (Rocha Sierra & Fandiño Isaza, 2024). Segunda, la escala reducida de los establecimientos 5 a 30 habitaciones demanda una aplicación flexible y proporcional, reconociendo la ausencia generalizada de indicadores de gestión y protocolos formales (Galvis et al., 2018; Flórez Espinal et al., 2024). Tercera, la cultura organizacional informal de las empresas familiares demanda un auditor con perfil pedagógico orientado al acompañamiento, pues la adopción del control interno implica superar barreras culturales más allá del conocimiento técnico (Arellana et al., 2020). Cuarta, la articulación con el RNT cuya renovación anual es criterio fundamental de auditoría y enmarca la competitividad de Neiva frente a Pitalito, San Agustín y La Plata en un departamento que

debe fortalecer su competitividad turística de manera integral (Muñoz et al., 2022). El alcance de la guía se extiende naturalmente a los ecoglampings del Huila sujetos a la misma normativa (Perdomo Vargas & Gómez Morales, 2024) y podría incorporar indicadores de sostenibilidad como criterios complementarios de auditoría (Tegethoff et al., 2025).

Conclusiones

La AOB se configura como una respuesta metodológica pertinente para el sector hotelero de Neiva, caracterizado por el crecimiento de la oferta sin el correspondiente fortalecimiento del control interno. La guía propuesta articula estándares internacionales, normativa colombiana y condiciones operativas locales, con un aporte instrumental orientado a la gestión de riesgos en contextos de recursos limitados.

La matriz prioriza tres procesos de alto riesgo reservas y tarifas, housekeeping y seguridad del huésped, en coherencia con la exposición al fraude (Utama et al., 2025) y la incidencia del control interno en costos operativos (Khasebe et al., 2021), mientras que seis procesos de riesgo medio requieren seguimiento continuo. Su diseño modular facilita una implementación gradual y extensible a modalidades como los ecoglampings (Perdomo Vargas & Gómez Morales, 2024). Se sugiere como línea futura la validación empírica y el uso de herramientas de auditoría asistida por computador de datos del PMS (Wahyuandari et al., 2025).

Bibliografía

Angamarca Izquierdo, G. R., Díaz González, Y., & Martínez, C. C. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(4), 380-393. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687046>

- Apreku-Djan, P. K., Ameyaw, F., Ahiale, F. A., Owusu, M., & Apreku, I. K. O. (2022). The Effect of Risk-Based Auditing on Value-Based Financial Performance of Banks in Ghana. *Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(5), 903-928. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v12-i5/13326>
- Arellana, L. C., Chinchilla, M. F., & Escobar Ávila, M. E. (2020). Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia. *Palermo Business Review*, (22), 185-207. https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). Auditing and assurance services: An integrated approach (16th ed.). Pearson Education. https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_44bac1dd499213de626e2f232c01e8542ffef3bc_1652001111.pdf
- Arsenyev, Y., Potemkin, L., Filyppova, S., Bratus, H., & Nikola, S. (2019). Internal audit of activity results at enterprises of hotel and restaurant business. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(Special Issue 2). <https://www.abacademies.org/articles/internal-audit-of-activity-results-at-enterprises-of-hotel-and-restaurant-business-8356.html>
- Basannang, S. M., Darmayanti, N., & Lestari, T. (2024). The effect of operational audit and internal control on performance. *Journal of Economics and Economic Policy*, 1(4), 78-87. <https://doi.org/10.61796/ijecep.v1i4.48>
- Campo Verde Espinoza, L. D., Villarreal Chérrez, T. M., & Reyes Cárdenas, N. A. (2023). Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 7(26), 192-201. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.165>
- Chávez, M., Ochoa, F., & Vadell, F. (2020). Lineamientos para una auditoría operacional como herramienta para el mejoramiento de la gestión de inventarios. *Revista Boliviana de Administración*, 2(1), 23-31. Vista de Lineamientos para una auditoría operacional como herramienta para el mejoramiento de la ge...

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO]. (2017). Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance. AICPA.

Congreso de Colombia. (1993). Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno. Diario Oficial.

Congreso de Colombia. (2020). Ley 2068 de 2020: Por medio de la cual se modifica la Ley 300 de 1996. Diario Oficial.

Contreras Castañeda, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-52. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>

Delgado-Soto, S. E., Lince-Olguín, E., & Reyes-Muñoz, N. D. (2021). La auditoría operativa como herramienta de mejora continua para las empresas del sector comercial. *Revista interdisciplinaria de Ingeniería sustentable y desarrollo social*, 7(1), 424-440. <https://itsta.edu.mx/wp-content/uploads/2022/02/34-2021.pdf>

Divanda, P. S., Septiviari, A. A. I. M., & Susanti, C. (2025). The role of income audit in internal control of food and beverage revenue at Hotel XY. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 4(1), 32-41. <https://doi.org/10.55047/jekombital.v4i1.1010>

Flor, L. da S., & Oliveira, R. B. P. de. (2022). Avaliação dos controles internos e processos financeiros: estudo de caso em uma empresa do ramo hoteleiro. *Campo do Saber*, 8(1), 102-115.

Flórez Espinal, L. D., Gutiérrez Castaño, O. L., & Gálvez Sabogal, J. F. (2024). Aproximaciones al estado actual de las micro y pequeñas empresas del sector turismo. *Revista Perspectivas*. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.9.24.2024.1-19>

- Fredrick, O. J. (2019). Hotel standardization and classification system in Kenya. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(3). <https://www.semanticscholar.org/paper/Hotel-standardization-and-classification-system-in/d4fc8138fe3aa4408ee7de2e7cd73c5cc97f6410>
- Galvis, G., Camero Escobar, G., & Calderón Calderón, H. (2018). Evaluación de la planeación estratégica en las Pymes del sector hotelero del municipio de La Plata (Huila). *Enfoque Latinoamericano*, 1(2), 78-89.
- Gomes, T. C. P., & Vasconcelos, A. C. de. (2020). Auditoria operacional no Tribunal de Contas do Estado do Ceará: um estudo no período de 2008 a 2017. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6167581.pdf>
- Griffiths, P. (2005). *Risk-based auditing*. Gower Publishing. <https://doi.org/10.4324/9781315606545>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2014). NTS-TS 002: Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad (Primera actualización). ICONTEC / MinCIT.
- Jiménez Fernández, J. J., Linero Meléndez, C. M., & Silva Tapias, L. D. (2025). Principales obstáculos que enfrentan las pymes para implementar un sistema de control interno en Barranquilla. *Revista Colombiana de Contabilidad*. <https://doi.org/10.56241/asfc.v1n2a6.331>
- Karagiorgos, T., Drogalas, G., & Giovanis, N. (2011). Evaluation of the effectiveness of internal audit in Greek hotel business. *International Journal of Economic Sciences and Applied Research*, 4(1), 19-34.

- Khasebe, M. B., Maranga, V., & Gesage, B. M. (2021). Internal control measures and cost reduction in housekeeping departments of 3-5 star hotels in Nairobi. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 4(1), 72-94.
- Labarcés Ballestas, C., Ruiz González, E., & Gutiérrez, W. (2012). Percepción de calidad como factor de competitividad de la infraestructura de hoteles en Santa Marta y Barranquilla. *Clío América*, 6(12), 185-202.
- Lim, C., Damayanti, T., & Arnawa, I. P. (2024). Analysis of the effectiveness of internal control on debt payments at Hotel X. *Indonesian Journal of Banking and Financial Technology (FINTECH)*, 2(4), 379-392. <https://doi.org/10.55927/fintech.v2i4.11272>
- Mantilla, S. A. (2018). Auditoría del control interno (4.ª ed.). Ecoe Ediciones.
- Martínez Bernett, O., Bru Porto, C. A., Beltrán Badel, H. Y., & Polo Carrillo, E. M. (2023). Análisis del turismo accesible en Colombia. *Ciencia Latina*, 7(6), 8975-8991. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.11000
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (2023). Informe de turismo: Cifras y estadísticas del sector. MinCIT. <https://www.mincit.gov.co>
- Muñoz, E., López Martínez, A., & Sarmiento Ramírez, Y. (2022). Metropolización y turismo en ciudades intermedias: análisis de la competitividad territorial en Bello, Colombia. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*. <https://doi.org/10.22320/riat.2022.25.4.04>
- Navarro Jaimes, D. M., Olarte Cabana, J. A., & Loaiza Franco, J. A. (Comps.). (2025). Gestión de riesgos en las organizaciones. Fundación Universitaria Compensar.
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores [INTOSAI]. (2019). ISSAI 300: Principios de la Auditoría de Desempeño. INTOSAI. <https://www.issai.org>

- Ortega, M. (2020). Auditoría operacional como solución gerencial para incrementar la eficiencia en gestión de inventarios. *Panel-Revista de Administración*, 2(1), 13-26. <https://doi.org/10.33996/panel.v2i1.2>
- Paredes Murcia, A., & León Cárdenas, M. J. (2021). La auditoría: fuente de información estratégica en la industria hotelera. *Turismo y Sociedad*, 28, 207-229. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.10>
- Pavón Sierra, D. E., Villa Andrade, L. C., Rueda Manzano, M. C., & Lomas, E. X. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 859-870
- Pérez, D., & Múnera, F. (2020). Gestión de riesgos en empresas de servicios turísticos: Una revisión sistemática. *Revista Turismo y Sociedad*, 26, 45-68. <https://doi.org/10.18601/01207555.n26.03>
- Perdomo Vargas, K., & Gómez Morales, L. G. (2024). Ecoglampping Alma del Huila: del Huila para el mundo. En UNAD, *Pilares del desarrollo sostenible en las organizaciones 5.0* (cap. 10, pp. 201-219). Sello Editorial UNAD. <https://libros.unad.edu.co/index.php/selloeditorial/catalog/view/310/362/7505>
- Putri, N. L. A., Damayanti, T., & Septiviari, A. A. I. M. (2025). Analysis of the role of income audit in internal control: Evidence from the hospitality sector in Bali. *Jurnal Ekonomi Kreatif y Manajemen Bisnis Digital*, 4(1), 133-140. <https://doi.org/10.55047/jekombital.v4i1.1010>; 195-205. <https://doi.org/10.55047/jekombital.v4i1.1023>
- Rocha Sierra, P., & Fandiño Isaza, J. R. (2024). Desarrollo de productos y servicios orientados al destino turístico. En UNAD, *Destino turístico del Magdalena* (cap. 3, pp. 104-123). Sello Editorial UNAD. <https://libros.unad.edu.co/index.php/selloeditorial/catalog/view/302/300/7588>

- Rodríguez del Carmen, J. M. R., Mora, J. E. M., Mora, J. G. M., & Sánchez, J. A. H. (2024). Análisis de las Metodologías de Auditoría Operacional en Norte y Latino América. *Ciencia Latina*, 8(2), 2065-2082. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10641
- Rojas, S. G., & Villalba Chamorro, A. A. (2025). Estrategias de marketing en el sector hotelero de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina*, 9(5). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5
- Shahi, P. (2025). Measuring service quality in the travel and tourism industry in Nepal. *Nepalese Journal of Economics*, 9(2), 83-94.
- Soner, M., & Karadag, M. (2026). A COSO-based enterprise risk management maturity in the service industry: Perspectives from Turkish hotels and hospitals. *Sustainability*, 18(4), 1929. <https://doi.org/10.3390/su18041929>
- Tegethoff, T., Santa, R., Bucheli, J. M., Cabrera, B., & Scavarda, A. (2025). Sustainable development through eco-innovation: A focus on small and medium enterprises in Colombia. *PLOS ONE*, 20(1), e0316620. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0316620>
- Thaitae, N. (2024). Risk management for business hotels in Northern Thailand (Master's thesis). Maejo University.
- Tuwaidan, A. E., Sambeka, V. L., Lumentut, T. A., Wenas, P. L., et al. (2025). The role of income audit staff in making daily income reports at Radisson Blu Bali. *International Journal of Tourism Business Research (INTOUR)*, 4(1), 31-41.
- Utama, I. G. N. I. P., Darmawan, I. M. E., Juliarta, I. W., & Suardana, D. G. (2025). The role of internal control in reducing the risk of room reservation fraud at Adi Rama Beach Hotel. *Journal of Entrepreneurial and Business Diversity*.

Vidrio-Barón, S. B., Rebolledo-Mendoza, A. R., & Galindo-Salvador, S. D. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación Administrativa*, 49(125). <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>

Vlašić, D., & Paolić Laganis, K. (2023). Internal audit function in the Croatian hospitality industry. *WSB Journal of Business and Finance*, 57(1), 53-65. <https://doi.org/10.2478/wsbjbf-2023-0007>

Wahyuandari, W., Minarni, E., & Hariyani, D. S. (2025). A study on the effect of risk-based auditing on organizational financial performance. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 13(1), 398-408. <https://doi.org/10.29210/1143500>