

**IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL HOTEL ZUANA
BEACH RESORT SANTA MARTA.**

AUTORA: NATALIA PATRICIA NOGUERA CARDOZO

**ASESORA:
GISSELLA C. RODRIGUEZ ESCALANTE
MG. EN GERENCIA DE MERCADEO**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTA MARTA D.T.C.H.**

2018

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	7
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	7
2.1. Reseña Historica	7
2.2. Organigrama	8
2.3. Modalidades De Atención	8
2.3.1. Tiempo Compartido	9
2.3.2. Hotelero	9
2.4. Misión	9
2.5. Visión	10
2.6. Valores	10
3. DIAGNÓSTICO	10
3.1. Metodología	12
3.1.1. Método	12
3.2. Técnica e Instrumentos	14
3.3.1. Encuesta	15
3.3.2. Lista de chequeo	16
3.4. Problematicas Encontradas	17
4. OBJETIVOS	18
4.1. Objetivo General	18
4.2. Objetivos Específicos	18
5. REFERENTES TEÓRICOS	18
5.1. Control interno	18
5.2. Objetivos	20
5.3. Ambiente de control	21
5.4. Evaluación y seguimiento	22
6. PROPUESTA	23
7. PLAN DE ACCIÓN	24
7.1. Objetivo General	24
8. CRONOGRAMA	26
9. FUNCIONES DEL PRACTICANTE EN LA ORGANIZACIÓN	27
9.1. Cartera	27
9.2. Contabilidad, compras y almacén.	27
9.3. Analistas financieros y costos	28
9.4. Otras actividades	28

10. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS.	29
10.1. Estudio de caso	29
10.1.1. Encuesta.....	36
10.2 Conclusión	43
11. REFERENCIAS	44

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.....	16
Tabla 2. Ficha técnica de la lista de chequeo, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.....	17
Tabla 3. Plan de acción, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.....	24
Tabla 4. Cronograma de actividades, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.....	26
ANEXO	
Tabla 5. Lista de Chequeo realizada a los empleados de la Dirección financiera y contable del Hotel Zuana Beach Resort.....	47
Tabla 6. Encuesta realizada a los empleados de la Dirección financiera y contable y áreas pertenecientes, del Hotel Zuana Beach Resort.....	48

LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1. organigrama del hotel. fuente: HOTEL ZUANA BEACH RESORT.....	8
Gráfica 2. Matriz DOFA.....	11
Gráfica 3. Componentes de control. Fuente: Control interno y fraudes p, 29.....	21
Gráfica 4. Criterio de evaluación. Estudio de caso	30
Gráfica 5. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	30
Gráfica 6. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	31
Gráfica 7. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	31
Gráfica 8. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	32
Gráfica 9. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	32
Gráfica 10. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	33
Gráfica 11. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	33
Gráfica 12. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	34
Gráfica 13. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	34
Gráfica 14. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	35
Gráfica 15. Criterio de evaluación. Estudio de caso.....	35

Gráfica 16. Pregunta de encuesta.....	37
Gráfica 17. Pregunta de encuesta.....	37
Gráfica 18. Pregunta de encuesta.....	38
Gráfica 19. Pregunta de encuesta.....	39
Gráfica 20. Pregunta de encuesta.....	39
Gráfica 21. Pregunta de encuesta.....	40
Gráfica 22. Pregunta de encuesta.....	41
Gráfica 23. Pregunta de encuesta.....	42
Gráfica 24. Pregunta de encuesta.....	42

1.PRESENTACIÓN

Este documento representa el manual de sistema de control interno de **CB HOTELES Y RESORT S.A.** Constituye un elemento fundamental de seguimiento de las funciones, que se desarrollan en la dirección financiera y contable y sus dependencias. Su objetivo es brindar seguridad y orden eficiente en la gestión que se lleva a cabo en este departamento.

El manual abarca la información relacionada con el recurso humano que ejecuta y evalúa su funcionamiento; así como también, los instrumentos contables y de apoyo necesarios para el desarrollo de las respectivas funciones, los procedimientos y controles que se llevan a cabo para la eficiente gestión administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

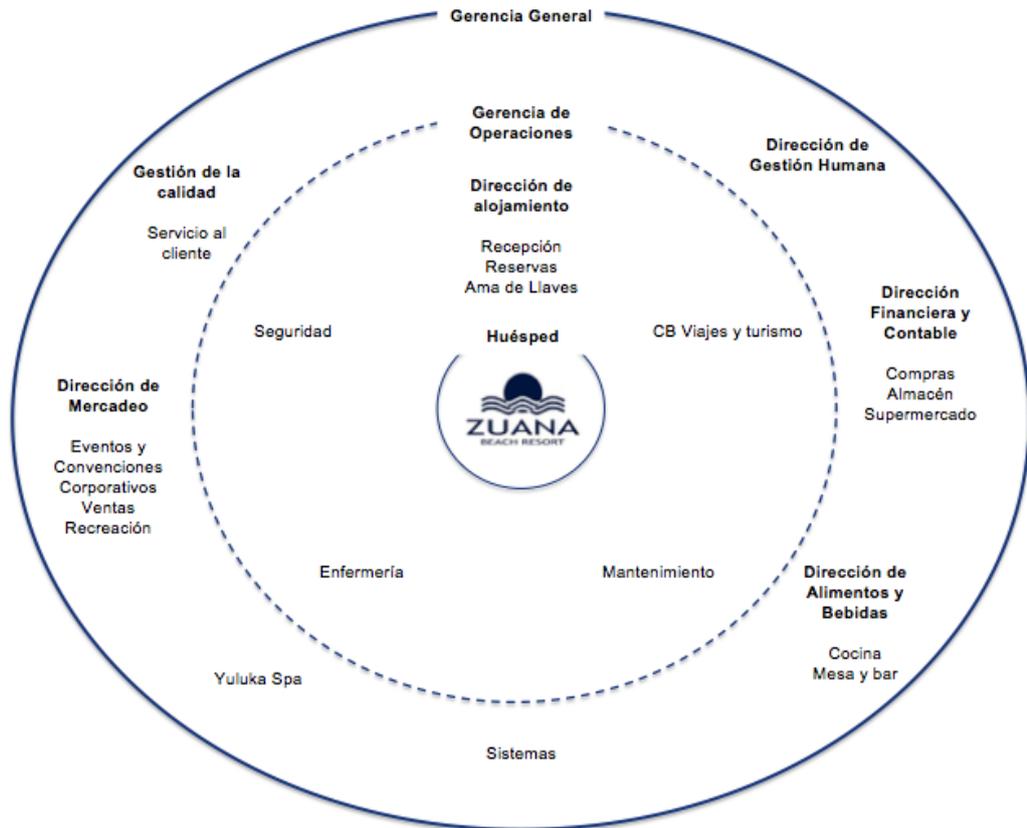
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1. Reseña Historica

En el año 1994 se dió comienzo a la construcción del proyecto de lo que hoy se conoce como HOTEL ZUANA BEACH RESORT S.A. cuya razón social es C.B. HOTELES Y RESORTS S.A., Su construcción estuvo a cargo de Constructora Bolívar empresa perteneciente a la Familia Bolívar S.A. al igual que el Hotel.

El 16 de diciembre de 1996 el Hotel inició su operación con 203 habitaciones y el 15 de Diciembre de 2011 se inauguró la segunda torre, la cual posee 128 habitaciones, 3 pent-house y ambientes atractivos para la satisfacción de los huéspedes. Actualmente el hotel cuenta con una capacidad de alojamiento aproximada de 1500 personas.

2.2. Organigrama



gráfica 1. organigrama del hotel. fuente: HOTEL ZUANA BEACH RESORT.

2.3. Modalidades De Atención

El Hotel Zuana Beach Resort, se caracteriza por brindar diferentes servicios de entretenimiento al público, y dos servicios de hospedaje haciendo de su estadia una experiencia completa.

2.3.1. Tiempo Compartido

Por el sistema de tiempo compartido, se adquiere en Zuana Beach Resort, una acción que le da derecho a utilizar y disfrutar a perpetuidad una unidad inmobiliaria con destino turístico o recreacional durante una semana del año con la posibilidad de hacer el intercambio internacional y nacional de su derecho.

2.3.2. Hotelero

Consiste en que una persona natural o jurídica hace a través de una reserva un compromiso con la empresa de alojarse en el hotel en una fecha y tiempo determinado.

2.4. Misión

EL HOTEL ZUANA BEACH RESORTS S.A. es una empresa privada que trabaja con el más alto compromiso en la prestación de Servicios Hoteleros. Sus avances en tecnología al igual que la calidad profesional y humana del equipo interdisciplinario que en ella labora constituyen el mayor respaldo a la seguridad y estadía amable de nuestros Huésped-Socio y su Núcleo cercano. Para los empleados, accionistas y proveedores la permanencia del Hotel está cimentada en la satisfacción de necesidades y expectativas de nuestros usuarios y ésta solo se puede lograr con un servicio eficiente, personalizado y con un alto contenido humano. El recurso humano es considerado como el más importante, dado que es el que promueve verdaderamente el servicio de calidad. Su desarrollo personal y la capacitación permanente se consideran fundamentales para responder adecuadamente al reto de la excelencia que nos hemos propuesto.

2.5. Visión

Ser en el año 2018 el Mejor Hotel Resorts cinco Estrellas a nivel nacional posicionándonos con estándares internacionales.

2.6. Valores

El hotel Zuana Beach Resort, se caracteriza por practicar valores entre sus empleados, que son considerados como pilares para el orden y buen funcionamiento.

- Disciplina
- Equidad
- Honestidad
- Alegría, buen humor y entusiasmo
- Respeto

3. DIAGNÓSTICO

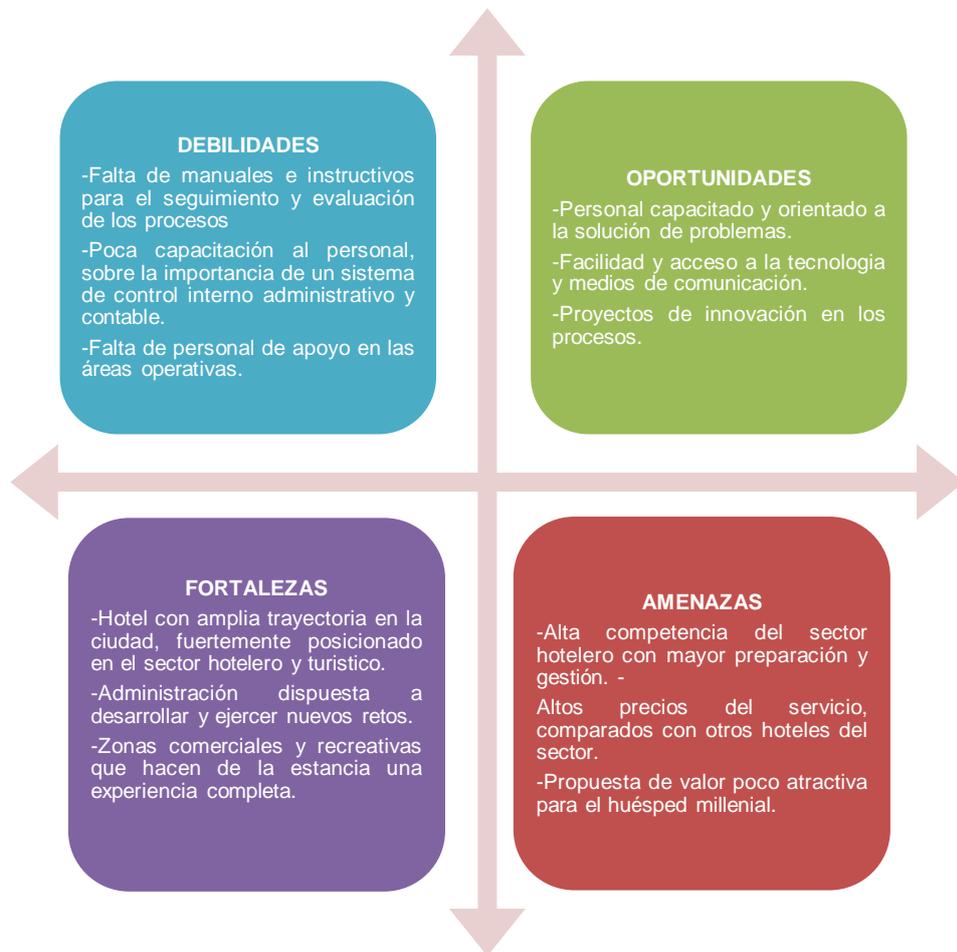
Para el HOTEL ZUANA BEACH RESORT, el sistema de control interno tiene el propósito de brindar seguridad razonable que propicia la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en la información financiera, con el cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables.

Para ello, se ha establecido la organización de funciones, los procedimientos que se realizan, los recursos humanos, instrumentos y normas técnicas que se implementan para lograr el propósito. Esta información es transmitida a través de capacitaciones constantes que reciben los empleados; no obstante, el departamento carece de un manual de funciones .

En virtud de lo anterior, es necesario diseñar el manual del sistema de control interno de la Dirección financiera y contable que permita llevar a cabo los

procedimientos y normas que propicien la seguridad y el orden en la gestión financiera del hotel.

Para ello, se plantea el desarrollo de un matriz DOFA que contribuya a la elaboración de la investigación, es decir, encontrar cuales son los factores que ocasionan debilidad, oportunidades, fortalezas y amenazas al hotel.



gráfica 2. Matriz DOFA

Al ver que los resultados obtenidos en la matriz DOFA no contiene una amplia información, se debe realizar una investigación que permita recopilar datos importantes para la realización de este proyecto. Para ello es necesario implementar una técnica de investigación e instrumentos que permita fortalecer el proceso que se realiza en el hotel.

3.1. Metodología

Con el propósito de realizar un análisis de la problemática que se presenta en el área seleccionada, en este caso la dirección financiera y contable del hotel Zuana Beach Resort, la naturaleza de la investigación será exploratoria de enfoque cualitativo. Es así como Glanz (2003) plantea que los estudios cualitativos se enfocan en encontrar el origen de la investigación, a través del cómo y el por qué de los procesos que se desarrollan durante la fase investigativa, con el fin de entender el fenómeno que se está estudiando.

Bajo esta óptica, la investigación cualitativa presenta un método e instrumentos que se adaptan al proceso de investigación y tipos de recolección de la información

3.1.1. Método

De acuerdo a la metodología de investigación seleccionada para el desarrollo de la investigación, el método seleccionado es:

Estudio de caso: El estudio de caso es una técnica perteneciente a la investigación cualitativa, dado que se puede observar y explorar el entorno en el que se realizará la recopilación de información.

Desde la posición de Stake (1999)

La investigación con estudio de casos no es una investigación de muestras. El objetivo primordial del estudio de un caso no es la comprensión de otros. La primera obligación es comprender este caso. Es un estudio intrínseco, el caso está preseleccionado. (Pág, 17)

De manera que, el estudio de caso no sólo se enfoca en recolectar información que será entendida a simple vista, lo que verdaderamente busca es que el investigador entienda el fenómeno que está estudiando, para lograr comprender cada uno de los aspectos que se presenten durante la

investigación. En este caso, el estudio se enfoca en la Dirección financiera y contable del Hotel Zuana Beach Resort.

Toda empresa necesita tener dentro de su plan de gestión, un manual de sistema de control interno que sirva de seguimiento para evaluar el control de las actividades que se realizan dentro de las áreas financieras y administrativas. Para ello, se realiza un estudio sobre la importancia de implementar un Sistema de Control Interno en la Dirección financiera y contable del Hotel Zuana Beach Resort.

El objetivo, es recopilar información acerca de la seguridad en los procesos, veracidad de la información contable, cumplimientos de políticas establecidas, así como también el orden que se debe seguir durante la gestión administrativa y financiera del hotel.

De tal forma que, se requiere identificar ¿Quiénes ejecutan las actividades de control?, ¿Qué registros contables y documentos de apoyo existen?. ¿cuál es el proceso o mecanismo de registro de las diferentes contabilizaciones en las cuentas y transacciones bancarias?, ¿Qué controles se aplican?.

De manera que se pueda reconocer los respectivos pasos que integra cada uno de los procedimientos, ya que el control interno no sólo abarca el entorno financiero y contable de una empresa, sino también el seguimiento que se debe establecer en las diferentes áreas operativas. Logrando la eficiencia en la organización empresarial.

Para ello, se hizo uso del método cualitativo, que busca comprender el entorno que se está estudiando de tal manera que, los empleados se vean involucrados en sus funciones.

Consecuentemente se implementaron los siguientes instrumentos:

- a) Encuesta a los empleados.

b) Observación de las funciones de los empleados, con miras a mejorar cada uno de sus procesos, mediante la implementación del manual.

3.2. Técnica e Instrumentos

De acuerdo al método de investigación seleccionado para el desarrollo de la investigación, las técnicas e instrumentos que adaptan al estudio de casos son las siguientes:

Observación: es una técnica que consiste en observar las funciones de los empleados en su entorno laboral, para obtener información de cada una de sus tareas. Cómo lo hace notar

Para ello se debe implementar una técnica llamada Lista de chequeo, que busca la verificación de las funciones de manera practica.

De acuerdo con Stake (1999)

La interpretación es una parte fundamental de cualquier investigación. Podríamos discutir con quienes sostiene en la investigación cualitativa hay más interpretación que en la cuantitativa. Pero la función del investigador cualitativo en el proceso de recogida de datos es mantener con claridad una interpretación fundamentada. Los investigadores sacan conclusiones a partir de la observación y otros datos. (Pág, 21).

En este orden de ideas, Quintana, A & Montgomery, W. (2006) expresan la necesidad de implementar una técnica adicional para facilitar el desarrollo de la investigación de manera eficaz.

Es posible emplear una guía completamente estructurada de observación, Lista de Chequeo (Check List, en Inglés). La idea del uso de este tipo de instrumento es registrar la existencia o no de aspectos o elementos considerados a la luz de los parámetros y criterios de evaluación adoptados como claves en el cumplimiento de los objetivos del proyecto o programa de investigación, o como requisito de funcionamiento de la organización o institución, objeto de estudio. (Pág, 67).

En virtud de estas razones, la técnica de observación se considera una de las más apropiadas, puesto que trabaja junto con otras técnicas como la lista de chequeo, que refuerza la calidad de la información que se está recopilando para el desarrollo de esta investigación.

Encuesta: con esta técnica se busca obtener información del jefe inmediato y empleados de las áreas pertenecientes a la dirección financiera. Con el objetivo de conocer de que manera puede afectar la implementación del sistema de control interno.

Tal como lo menciona Lopez, P & Fachelli, S. (2015)

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (Pág, 8).

Como consecuencia, es necesario la aplicación de una encuesta en el área seleccionada para obtener información a partir del punto de vista de los empleados. Donde su opinion sea la base para implementar un manual de sistema de control interno acorde a sus necesidades.

3.3.1. Encuesta

Se realizó una encuesta dirigida a un grupo de empleados pertenecientes a la Dirección financiera y contable, y áreas a fines, del Hotel Zuana Beach Resort. Con el propósito de conocer su opinión acerca de la implementación e importancia un sistema de control interno, para llevar seguimiento de sus funciones diarias.

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.
REALIZADA POR	Natalia Noguera Cardozo
FECHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	20 de Agosto al 13 de septiembre de 2018.
LUGAR DE LA MUESTRA	Hotel Zuana Beach Resort
ÁREAS DONDE SE REALIZÓ	Dirección financiera y contable, Compras, Supermercado, Almacén y Cajeros de ambientes.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	20
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta
FECHA DEL REPORTE	17 de Septiembre 2018

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.

3.3.2. Lista de chequeo

Se desarrolló la técnica de observación a los empleados con la ayuda de una lista de chequeo, que permitiera soportar la información que se va observar, actuando de manera práctica, siguiendo los ítem a calificar.

TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS	Lista de chequeo o Check list.
REALIZADA POR	Natalia Noguera Cardozo
DURACIÓN	3 meses
LUGAR DE LA MUESTRA	Hotel Zuana Beach Resort
ÁREAS DONDE SE REALIZÓ	Dirección financiera y contable
TAMAÑO DE LA MUESTRA	8
FECHA DEL REPORTE	17 de Septiembre 2018

Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.

3.4. Problematicas Encontradas

Dentro de la investigación, se encontraron diferentes problemáticas, lo que en varias ocasiones fue impedimento para llevar a cabo una recopilación de datos exitosa.

- La poca o nula información sobre un sistema de control interno anteriormente aplicado en la dirección financiera y contable.
- Carencia de espacios para aplicar los instrumentos para recopilar información.
- Limitación al acceso de la información relacionada a los libros donde reposan los procesos de control implementados en el hotel.

De manera que se logró identificar aspectos negativos en el área, al no poseer un manual de sistema de control interno actualizado, ni establecido en todas las funciones de los empleados. Lo que permite estudiar la problemática que se desarrollará durante este proyecto de investigación.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Implementar un manual de sistema de control interno en la dirección financiera y contable del hotel Zuana Beach Resort Santa Marta

4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar entorno situacional de la dirección financiera.
- Establecer la protección de los procesos de desarrollo en la Dirección financiera y contable.
- Controlar el cumplimiento del manual del sistema de control interno en la dirección financiera y contable.

5. REFERENTES TEÓRICOS

5.1. Control interno

Las empresas necesitan llevar un orden a partir de la toma de decisiones gerenciales, que mejore el rendimiento de cada una de las áreas, generando resultados óptimos, que sirvan como soporte para futuras toma de decisiones. Para ello, es necesario que se plantee un manual de seguimiento administrativo y financiero, en este caso, un sistema de control interno.

De acuerdo con el Committee Of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, (1992) conocido como COSO, el control interno es

Un proceso llevado a cabo por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la

consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (Pág, 3).

En efecto, el informe COSO pretendió implementar un sistema de control interno, con el fin de facilitar su comprensión desde el punto de vista práctico y teórico.

Así mismo, el hotel Zuana Beach Resort, pretende implementar un sistema de control interno en la Dirección financiera y contable; sin embargo, sus directivos saben que requiere un estudio previo debido a que es una herramienta comúnmente utilizada, pero que muchos empleados no prestan la debida atención a su desarrollo en el transcurso de sus labores diarias, por tal motivo, se debe ejecutar jerárquicamente, siendo así el gerente quien plantea el mecanismo de control que desea implementar, la junta ejecutiva es la encargada de corroborar la información y los empleados ejecutan el correcto seguimiento del mencionado Sistema de Control Interno.

Estupiñán (2006), manifiesta que no sólo debe existir en sistema de control interno en la gestión operacional y contable de una empresa, si no que también se debe tener un control administrativo de la gestión, el cual debe ser adoptado por cada establecimiento, mediante procedimientos que beneficien el objetivo administrativo.

Por otra parte Cepeda (1997) & Rusenas (1998) concuerdan en que el propósito del control interno es preservar la existencia de cualquier organización a través de la seguridad contable. Apoyando su desarrollo, estableciendo objetivos, fijando y evaluando los procedimientos administrativos y contables, con la finalidad de detectar irregularidades en los niveles de autoridad, que se puedan presentar en la parte operacional del personal o en los métodos y sistemas contables implementados. Siendo esto un soporte de verificación para el momento en que se realice la auditoría.

En cuanto la AICPA (Instituto Americano de Contables Públicos Certificados) en su reporte, *Internal Control Elements of Coordinated System and its Importance to Management and the Independent Public Accountant* (1949). Describe el control interno como un plan de organización que comprende los metodos y procedimientos de forma coordinada, buscando la manera de adaptarlo a un negocio, donde su prioridad sea velar por la seguridad de sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia en las operaciones y fomentar la practica de las politicas establecidas con la finalidad de obtener logros en la administración.

5.2 Objetivos

Para la elaboración y ejecución de un manual de sistema de control interno, se deben establecer una serie de objetivos que sirvan de referencia de lo que se quiere lograr durante la ejecución de un proceso, cuya finalidad es verificar el cumplimiento de estos.

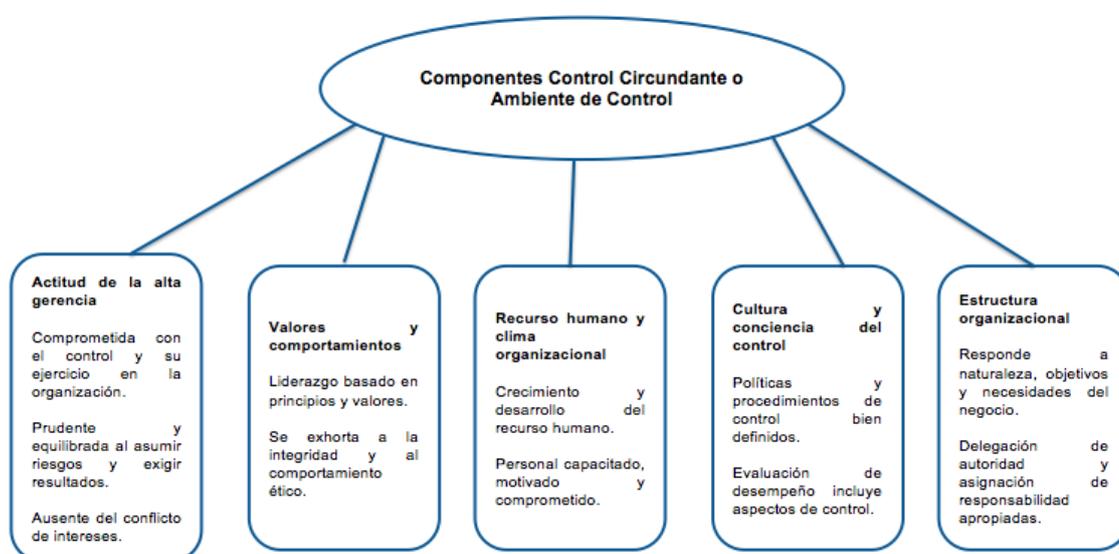
En este sentido, Santillana (2001) plantea que el sistema contable será conformado por los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. Así pues, el autor establece cinco aspectos importantes relacionados con métodos y registros para que un sistema contable sea útil y confiable:

1. Identificar y registrar únicamente las transacciones reales que reúnen los criterios establecidos por la administración.
2. Describir oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
3. Cuantificar el valor de las operaciones en unidades monetarias.
4. Registrar transacciones en el periodo correspondiente.
5. Presentar y revelar adecuadamente dichas transacciones en los Estados Financieros (p.8).

5.3. Ambiente de control

Dentro de las actividades que se emplearan para el desarrollo de un sistema de control interno, es importante la existencia de un ambiente donde prime la participación y colaboración de los empleados. Desde la gerencia, junta directiva y empleados de las áreas involucradas, para que la información y manejo de los lineamientos estipulados, sean comprendidos de la misma forma.

De esta manera, Estupiñan (2006) explica la relación y orden que debe existir en una empresa para el optimo funcionamiento del control interno.



gráfica 3. Componentes de control. Fuente: Control interno y fraudes p, 29.

En la grafica anterior se puede observar que, existe una serie de componentes que conforman el ambiente de control. Donde la estructura organizacional juega un papel fundamental en el desarrollo de los objetivos del sistema de control interno.

5.4. Evaluación y seguimiento

Para poder realizar una evaluación del funcionamiento del manual de sistema de control interno, se debe estipular actividades seguimiento apropiado, con la finalidad de verificar que el control que se está implementando sea el adecuado basandose en las necesidades del hotel y la dirección financiera y contable.

De acuerdo con Coopers & Lybrand (1997)

“los sistemas de control interno y, en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse.” p, 93.

Por otra parte Barquero Royo (2013) plantea que

El mantenimiento y revisión de los sistemas de control interno son un trabajo importante y recurrente, y los administradores/gestores de una entidad difícilmente pueden llevar a cabo personalmente esta tarea, por lo que habitualmente se delega esta responsabilidad en un departamento especializado. La composición ideal de este departamento consistirá en un equipo de personas con perfil financiero que entienda las implicaciones de un sistema de control interno, en combinación con un experto en sistemas informáticos, y soportados también en ocasiones por personal de operaciones que conozca los entresijos del negocio. Este equipo se encuentra habitualmente en el departamento de auditoría interna. Cap, 2.

Dentro de este orden de ideas, se debe realizar un constante estudio del sistema de control interno, dado que la verificación de la información va cambiando a través de los años, debido a nuevas políticas contables, cambios en la estructura jerárquica, junta directiva y empleados. Por lo que la gerencia o dirección encargada del proceso, debe realizar un análisis, donde el control interno proteja los intereses administrativos y financieros de la entidad.

Dicho de otro modo, la evaluación del sistema de control interno va directamente ligada a los ambientes de control que se ejecutan en el hotel, puesto que cada uno de estos ambientes desempeñan un rol importante en el desarrollo de este. Es así como Committee Of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, (1992) los clasifica:

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso por la competencia.
- Consejo de directores o comité de auditoría.
- Filosofía y estilo de operaciones de la administración.
- Estructura organizacional.
- Valoración de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

En vista de lo anteriormente expuesto, se fortalece la necesidad de implementar un manual de sistema de control interno. Para ello, es necesario seguir los lineamientos de la Dirección financiera y Contable del hotel Zuana Beach Resort, apoyándose también en los ideales de los autores y reglas anteriormente establecidas en el Committee Of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, informe COSO. con la finalidad de fortalecer las debilidades que se han presentado debido a la carencia de un manual que supla las necesidades.

6. PROPUESTA

Después de realizar la debida investigación en la Dirección financiera y contable del hotel Zuana Beach Resort, se encontró la inexistencia de un manual de sistema de control interno, para llevar el seguimiento de las operaciones realizadas es cada una de las áreas involucradas. Es por esto

que, la propuesta busca la implementación del manual para mejorar de manera eficiente los procesos financieros y contables. No solo en la parte financiera si no que tambien mejorar la eficacia de las funciones administrativas del hotel.

7.PLAN DE ACCIÓN

7.1 Objetivo General

Proponer la implementación de manual de sistema de control interno en la dirección financiera y contable del hotel Zuana Beach Resort Santa Marta.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	METODO	TÁCTICA	INDICADOR
Diagnosticar el entorno situacional de la dirección financiera.	Implementar un sistema que ayude a controlar y presentar evidencias de la situación de la dirección financiera	Realizar una entrevista a los representantes directamente encargados en el funcionamiento financiero del hotel.	Entrevistar a la directora financiera y Gerente general del hotel Zuana.	Falencia en la verificación de los procesos. Sistema de control interno, Hotel Zuana Beach Resort. 2011.
Establecer la protección de los procesos de desarrollo en la dirección financiera y contable.	Elaborar un manual de sistema de control interno donde se indique el orden correcto de las funciones de los empleados	Capacitar al personal del área, sobre la implementación del manual y su correcto seguimiento.	Hacer control de las funciones de los empleados para verificar el rendimiento y correcto orden en sus actividades.	Grado de satisfacción tras la elaboración e implementación del manual. Sistema de control interno, Hotel Zuana Beach Resort. 2011.
Controlar el cumplimiento del manual del sistema de control interno en la dirección financiera y	Evaluar el debido uso del manual de sistema de control interno	Realizar visitas periodicas a los empleados, donde se verifique el uso de los lineamientos	Realizar un seguimiento a las actividades diarias.	Disminuir el número de incidentes dentro de las actividades financieras, al llevar control de estas.

contable.		estipulados en el sistema de control interno.		Sistema de control interno, Hotel Zuana Beach Resort. 2011.
-----------	--	---	--	---

Tabla 3. Plan de acción, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort..

8. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018-I 2018-II								
Objetivo	Actividad	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Diagnosticar entorno situacional de la dirección financiera.	Estudio de caso	Se planteó el estudio a una problemática existente en el área.	Recopilación de información sobre las funciones de cada empleado en el área.	Inicio de la investigación y estudio de caso				
Establecer la protección de los procesos de desarrollo en la dirección financiera y contable.	Entrevista al jefe inmediato y Gerencia				Seguir los lineamientos de investigación establecidos por la dirección financiera	Espacios con la directora financiera y gerente de operaciones.		
Controlar el cumplimiento del manual del sistema de control interno en la dirección financiera y contable.	Observación a los empleados					Estudio de caso	Entrevista a los empleados	Análisis de los datos recopilados.

Tabla 4. Cronograma de actividades, Implementación de un sistema de control interno en la dirección financiera del Hotel Zuana Beach Resort.

9. FUNCIONES DEL PRACTICANTE EN LA ORGANIZACIÓN

El rol del practicante en la dirección financiera y contable se evidencia en el apoyo que brinda a distintas áreas.

9.1. Cartera

Las funciones desarrolladas fueron:

- Revisar y enviar la facturación a los socios y/o empresas que han solicitado servicios en el hotel.
- Arqueo en las cajas de los distintos ambientes del hotel.
- Verificar los pagos de los acreedores a través de los movimientos bancarios.

9.2. Contabilidad, compras y almacén.

- Contabilizar las entradas de las cajas menores de los gastos de mantenimiento y administración de La gran reserva Anapoima. Grupo Constructora Bolivar - Zuana Bogotá.
- Contrastar la información de los soportes de entradas al almacén, facturas y órdenes de compra para verificar las retenciones, y en los casos que lo ameriten, realizarlas o la devolución de estas.
- Efectuar pagos a los proveedores de productos y servicios de La Gran Reserva Anapoima. Grupo Constructora Bolívar –Zuana Bogotá.
- Elaborar informes de relación de pagos y enviar a Gerencia General para su verificación.
- Realizar actas de baja en los diferentes ambientes del Hotel.

- Enviar pedidos de papelería a almacén principal para abastecer el material de trabajo diario.
- Contabilizar las facturas provenientes de la agencia de viajes. CB Viajes.

9.3. Analistas financieros y costos

- Inventario en el almacén de Mantenimiento.
- Inventario en el almacén principal.

9.4. Otras actividades

- Diseñar e implementar proyectos a corto plazo y supervisar el desarrollo de estos.
- Diseñar el Manual de sistema de control interno
- Actualizar el Plan de compras
- Implementar el Plan alternativo ofimático para la caída de software de contabilización y almacenamiento zeus.
- Diseñar e implementar el organigrama de pausas activas.
- Enviar correo informativo sobre información de recepción de facturas y pago a proveedores.
- Recepción y envío de mensajería y facturas.
- Colaboración en actividades culturales y ponencia en representación de la dirección financiera en la semana de la sostenibilidad y semana de la salud.

10. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS.

Mediante el desarrollo de la investigación en el hotel Zuana Beach Resort, se realizaron actividades con la finalidad de evidenciar la necesidad de implementar un sistema de control interno en la Dirección financiera y contable. Puesto que es una herramienta fundamental para el desarrollo organizacional y de control para el área donde se desea implementar.

Por ello fue necesario establecer un método y técnica de investigación que permitiera entender el fenómeno que se está estudiando, para obtener una mayor comprensión y poder encontrar una solución que se amolde a las necesidades del área.

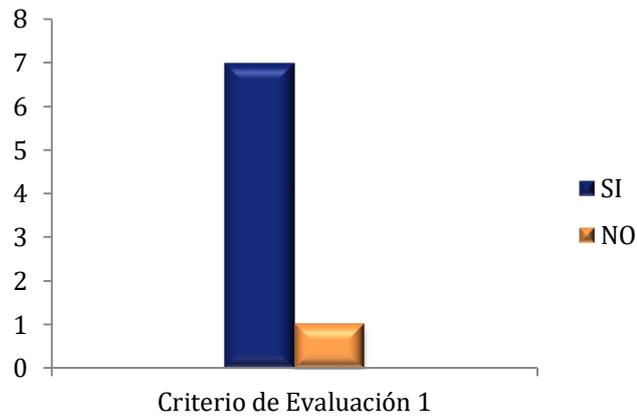
10.1. Estudio de caso

Para identificar las debilidades presentadas en la Dirección financiera y contable debido a la falta de un manual de sistema de control interno, es necesario responder una serie de cuestionamientos que se fueron resolviendo a través de las técnicas implementadas durante la investigación, ya que no sólo se cumplió la función de recopilar la información necesaria, si no que también se logró entender una situación que se presenta con frecuencia en el ámbito financiero y administrativo de una empresa.

Por ello se hace necesario interpretar la información obtenida a través de la técnica Lista de chequeo.

Criterio de Evaluación 1

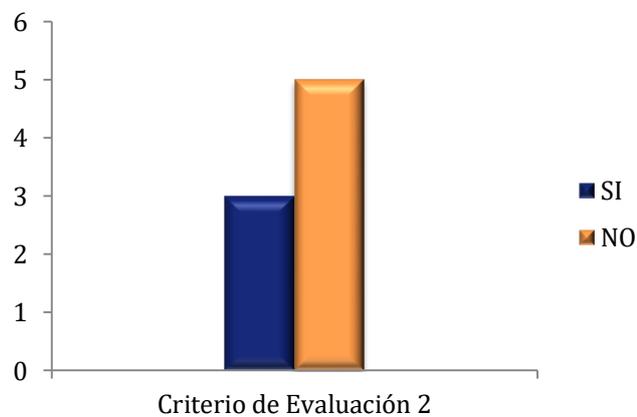
¿Existe un manual donde están plasmadas sus funciones (Contralor, Analista de estadísticas, Cartera, Tesorería, Costos, Analista financiero, Auxiliar contable)?



Gráfica 4. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 2

¿Conoce las funciones de sus compañeros.?



Gráfica 5. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 3

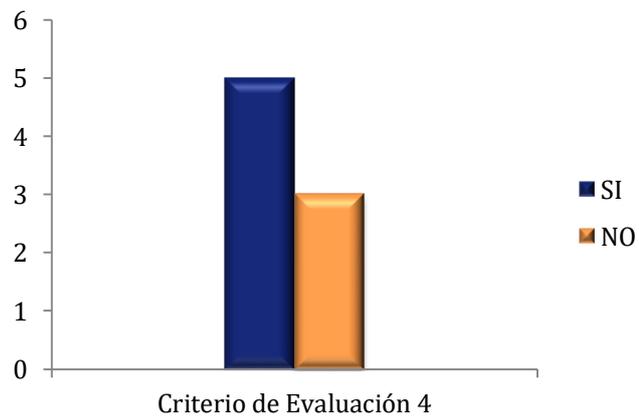
¿Sus funciones son auditadas periódicamente?



Gráfica 6. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 4

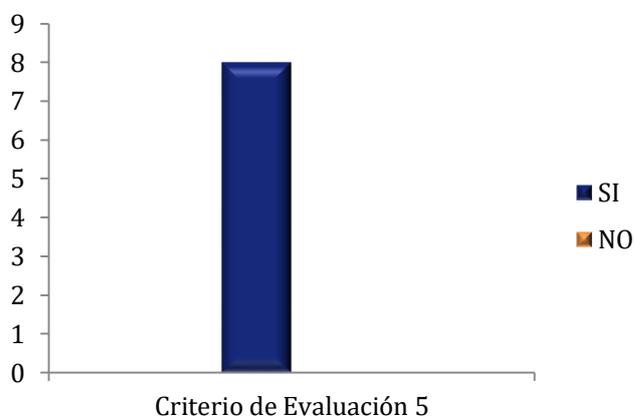
¿Anteriormente se ha implementado en su cargo un manual de sistema de control interno?



Gráfica 7. Criterio de evaluación. Estudio de caso.

Criterio de Evaluación 5

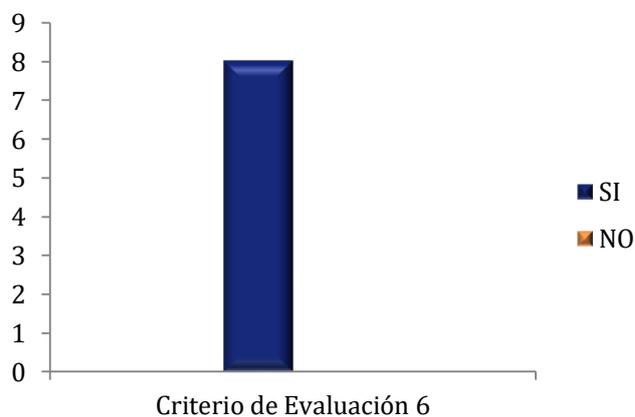
¿Recibió usted una inducción acerca de las funciones a realizar en su cargo?



Gráfica 8. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 6

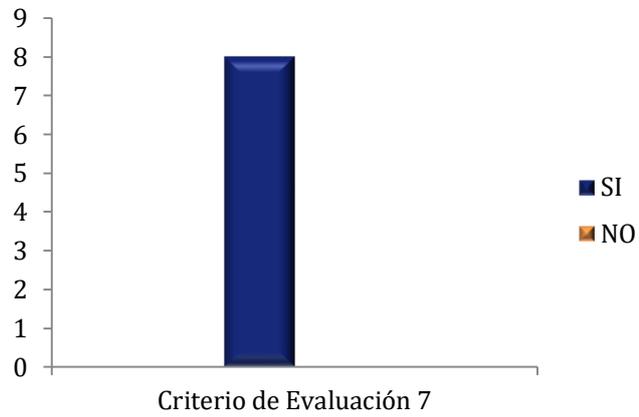
¿El clima laboral es el indicado para desarrollar sus funciones diarias?



Gráfica 9. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 7

¿Los manuales administrativos facilitan sus funciones?



Gráfica 10. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 8

¿Cuenta con herramientas tecnológicas e informáticas que faciliten su trabajo?



Gráfica 11. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 9

¿Se supervisan sus funciones transaccionales?



Gráfica 12. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 10

¿Existe control en el flujo de efectivo interno?



Gráfica 13. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 11

¿Maneja información confidencial financiera o bancaria del hotel?



Gráfica 14. Criterio de evaluación. Estudio de caso

Criterio de Evaluación 12

¿Envía informes a gerencia acerca de sus funciones?



Gráfica 15. Criterio de evaluación. Estudio de caso

En síntesis, los resultados obtenidos a través de la técnica de lista de chequeo, demuestran que, hay medidas que regulan algunos procesos, mientras que otros no están siendo protegidos ni monitoreados por un sistema que los regule. por ende, se debe establecer dentro de la gestión administrativa un sistema de control que no solo se encargue de verificar la información y los procesos, si no que también se comprometa en capacitar al personal y hacerlo responsable del buen uso de este en cada una de sus funciones.

10.1.1. Encuesta

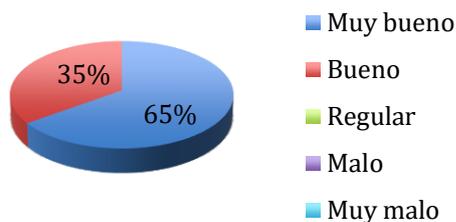
La presente encuesta hace parte de la técnica de recopilación de información. De modo que, se aplicó de manera general, haciendo participes empleados de las áreas que constituyen la Dirección financiera y contable, tales como: Supermercado, Compras y Almacén. Con el fin de brindar un espacio donde pudieran calificar y dar a conocer su opinión acerca de los procesos que están por implementarse en sus áreas de trabajo, en este caso el manual de sistema de control interno.

A continuación se muestra la encuesta que se realizó. Está compuesta en dos partes, donde nueve preguntas deben ser calificadas del 1 al 5, siendo 1 Muy malo y 5 Muy bueno. Incluyendo una pregunta abierta, donde el empleado puede responder acerca de cual de sus funciones considera importante de llevar un control permanente.

Pregunta 1

¿Cómo calificaría la idea de implementar un manual de sistema de control interno en la Dirección financiera y contable?

Pregunta 1



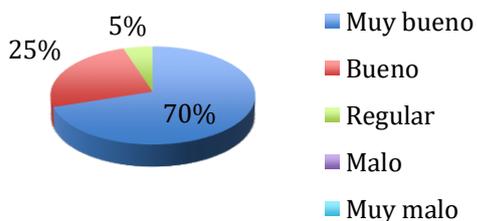
Gráfica 16. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 65% equivalente a 13 personas consideran muy bueno implementar un manual del sistema de control interno en la dirección financiera y contable, mientras el 35% correspondiente a 7 personas, lo consideran bueno.

Pregunta 2

¿Considera usted que esta sería una medida de regulación de las funciones del área?

Pregunta 2



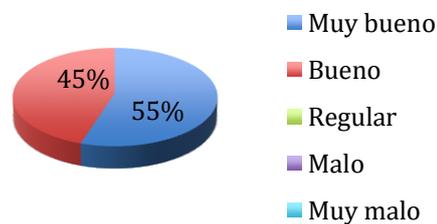
Gráfica 17. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 70% equivalente a 14 personas consideran muy bueno que el sistema de control interno sería una medida de relación de las funciones del área. Por otro lado el 25% correspondiente a 5 personas lo consideran bueno y el 5% igual a 1 persona considera que es una medida regular.

Pregunta 3

El manual de sistema de control interno influiría en su trabajo de manera

Pregunta 3



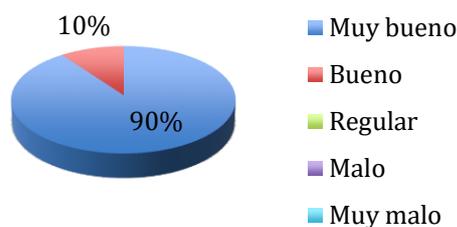
Gráfica 18. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 55% equivalente a 11 personas consideran que el manual de sistema de control interno influirá de forma muy buena. Por otro lado el 45% correspondiente a 9 personas consideran que influirá de manera buena.

Pregunta 4

¿Qué le parece la idea de implementarlo en todas las áreas pertenecientes a la dirección financiera?

Pregunta 4



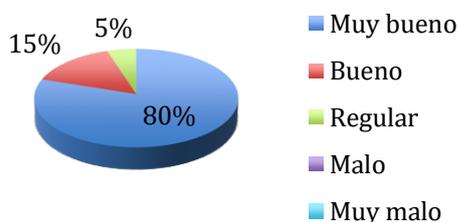
Gráfica 19. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 90% equivalente a 18 personas consideran muy bueno implementar el manual de sistema de control interno en todas las áreas pertenecientes a la dirección financiera, mientras que el 10% correspondiente a 2 personas lo consideran bueno.

Pregunta 5

Está de acuerdo en que se le realice una evaluación periódica para verificar el buen funcionamiento del manual de sistema de control interno.

Pregunta 5



Gráfica 20. Pregunta de encuesta.

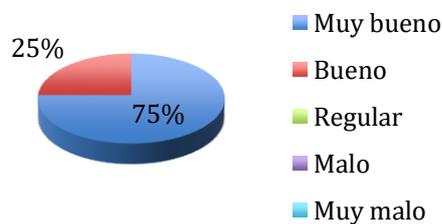
De las 20 personas encuestadas, el 80% equivalente a 16 personas consideran muy bueno el que se realice una evaluación periódica para verificar el buen

funcionamiento del manual del sistema de control interno, por otro lado el 15% correspondiente a 3 personas lo considera bueno y el 5% restante equivalente a 1 persona lo considera una medida regular.

Pregunta 6

Capacitación al personal, sobre la importancia y lineamientos que regirán a partir de la implementación del manual de sistema de control interno.

Pregunta 6



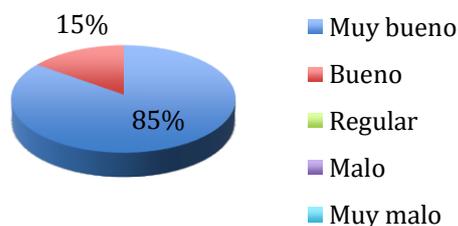
Gráfica 21. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 75% equivalente a 15 personas consideran muy bueno que se capacite al personal sobre la importancia y lineamientos que regirán a partir de la implementación del manual de sistema de control interno, por otro lado el 25% correspondiente a 5 personas lo considera bueno.

Pregunta 7

Considera necesario una retroalimentación de la información: avances y logros en el área después de la evaluación

Pregunta 7



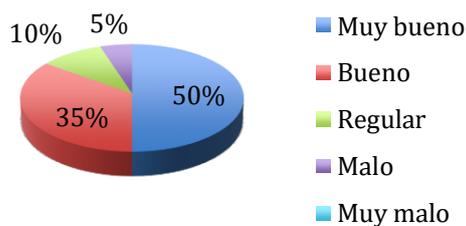
Gráfica 22. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 85% equivalente a 17 personas consideran muy bueno la retroalimentación de la información, avances y logros en el área después de la evaluación. Por otro lado el 15% correspondiente a 3 personas lo considera bueno.

Pregunta 8

¿Estaría de acuerdo con que una persona externa al área lleve el proceso?

Pregunta 8



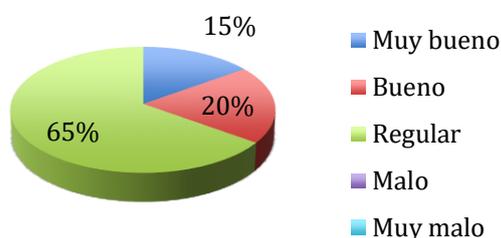
Gráfica 23. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 50% equivalente a 10 personas consideran muy bueno que una persona externa al área lleve el proceso. Por otro lado el 35% correspondiente a 7 personas lo considera bueno. Mientras que el 10% correspondiente a 2 personas lo ven de manera regular y el 5% representado por 1 persona lo consideran malo.

Pregunta 9

¿Se han presentado inconvenientes por falta de un sistema de control interno?

Pregunta 9



Gráfica 24. Pregunta de encuesta.

De las 20 personas encuestadas, el 15% equivalente a 3 personas expresan con la máxima calificación que se han presentado inconvenientes por falta de un sistema de control interno. Por otro lado el 20% equivalente a 4 personas califican de 4 puntos los inconvenientes presentados, mientras que el 65% correspondiente a 13 personas califican de 3 puntos los inconvenientes presentados.

Pregunta 10

Se realizó una pregunta abierta donde el empleado expresaba su punto de vista.

¿Cual de sus funciones diarias considera usted que debe tener un control interno permanente?

Las respuestas que más se repitieron fue:

- Transacciones Bancarias
- Flujo y control del dinero de los ambientes.

Como resultado de la anterior pregunta, el sistema de control interno debe tener mayor seguimiento en estas tareas especificas.

10.2 Conclusión

El sistema de control interno, es una herramienta que brinda una serie de procesos y mecanismos que la empresa debe seguir para proteger su funcion operacional mejorar su rendimiento de gestión administrativa. Es por esto que, el estudio anteriormente redactado, se enfoca en resaltar la importancia de que exista un manual de sistema de control interno dentro de la Dirección financiera y contable, para ello se implementó un metodo y tecnicas que permitieran el desarrollo de esta de manera efectiva, así logrando obtener los datos necesarios para validar la información que se necesita para considerar el control interno un documento importante, donde la gestión gerencial debe cumplir su papel fundamental al implementar estrategias y lineamientos a seguir, así como el ambiente de control conformado por distintas áreas de la empresa, debe contribuir en el correcto funcionamiento de este. Por esta razón no sólo se basó en la opinion de los empleados y estudios realizados, si no que tambien se estructuro un concepto del control interno basado en diferentes autores quienes lo consideran un instrumento administrativo que proporciona seguridad y confiabilidad en los procesos.

Como resultado a lo anteriormente mencionado, se comenzó a trabajar en el desarrollo de un sistema de control interno, el cual será implementado. Con el

objetivo brindar una seguridad en los procesos operacionales que se realizan diariamente desde la Dirección financiera y contable del Hotel Zuana Beach Resort, si no que también logre mejorar la gestión administrativa a partir de este mecanismo de control.

11. REFERENCIAS

Glanz, J. (2003) *Action research: An educational leader's guide to school improvement* (2nd Edition). Norwood. MA: Christopher –Gordon Publisher, Inc.

Stake, R. (2007) *Investigación con estudio de casos*, (4 Ed). Madrid. Ediciones Morata S.L.

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: UNMSM.

López, P. & Fachelli, S. (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1 Ed). Barcelona. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) Dipòsit Digital de Documents Universitat Autònoma de Barcelona.

Committee Of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, (1992) Estados Unidos de America.

Estupiñan, R. (2006) *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. (2 Ed) ECOE EDICIONES.

Cepeda, G. (1997) *Auditoría y control interno*. Colombia. McGraw-Hill.

Rusenar, R. (1998) *Manual de control interno*. Buenos Aires, Macchi Grupo Editor.

AICPA (Instituto Americano de Contables Públicos Certificados) (1949).
Internal Control Elements of Coordinated System and its Importance to
Management and the Independent Public Accountant. Nueva York.

Santillana, J. (2001) *Establecimiento de sistemas de control interno: la función de la contraloría*. México. International Thomson Editores S.A.

Coopers & Lybrand (1997) *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos S.A.

Baquero, M. (2013) *Manual práctico de control interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona. Profit editorial.

Carvajal, A & Escobar, M. (2012) *Herramienta integrada de control interno y administración de riesgos enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia*. Bogotá. Universidad Externado de Colombia.

Fonseca, O. (2011) *Sistemas de control interno para organizaciones, Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno*. (1 Ed). Lima. Instituto de Investigación en Accountability y Control- IICO.

Anexo A: Lista de Chequeo realizada a los empleados de la Dirección financiera y contable del Hotel Zuana Beach Resort.

LISTA DE CHEQUEO IMPLEMENTADO EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL HOTEL ZUANA BEACH RESORT.		
CRITERIO DE EVALUACIÓN	SI	NO
Existe un manual donde están plasmadas sus funciones Contralor, Analista de estadísticas, Cartera, Tesorería, Costos, Analista financiero, Auxiliar contable.		
Conoce las funciones de sus compañeros.		
Sus funciones son auditadas periódicamente?		
Anteriormente se ha implementado en su cargo un manual de sistema de control interno.		
Recibió usted una inducción acerca de las funciones a realizar en su cargo.		
El clima laboral es el indicado para desarrollar sus funciones diarias.		
los manuales administrativos facilitan sus funciones?		
Cuenta con herramientas tecnológicas e informáticas que faciliten su trabajo?		
Se supervisan sus funciones transaccionales?		
Existe control en el flujo de efectivo interno?		
¿Maneja información confidencial financiera o bancaria del hotel?		
Envía informes a gerencia acerca de sus funciones?		

Anexo B: Encuesta realizada a los empleados de la Dirección financiera y contable y áreas pertenecientes, del Hotel Zuana Beach Resort.

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA DIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE.					
PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
¿Cómo calificaría la idea de implementar un manual de sistema de control interno en la Dirección financiera?					
¿Considera usted que esta sería una medida de regulación de las funciones del área?					
El manual de sistema de control interno influiría en su trabajo de manera					
¿Qué le parece la idea de implementarlo en todas las áreas pertenecientes a la dirección financiera?					
Está de acuerdo en que se le realice una evaluación periódica para verificar el buen funcionamiento del manual de sistema de control interno.					
Capacitación al personal, sobre la importancia y lineamientos que regirán a partir de la implementación del manual de sistema de control interno.					
Considera necesario una retroalimentación de la información: avances y logros en el área después de la evaluación.					
¿Estaría de acuerdo con que una persona externa al área lleve el proceso?					
¿Se han presentado inconvenientes por falta de un sistema de control interno?					

¿Cual de sus funciones diarias considera usted que debe tener un control interno permanente?