

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las  
empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Mayra Julieta Roque Castellón

Chiquimula, octubre 2019

**Control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las  
empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Mayra Julieta Roque Castellón

Licda. Sonia Marivel Arriaga de Icó (**Asesora**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Chiquimula, octubre 2019

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Axel Rene Sosa Vargas**

Coordinador



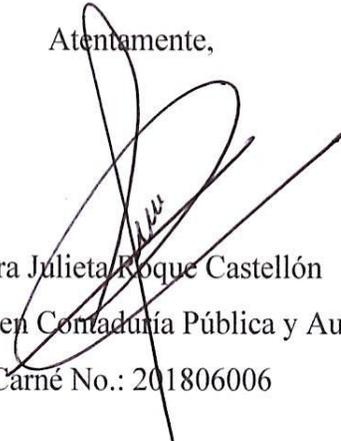
Chiquimula, 03 de agosto de 2019.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Mayra Julieta Roque Castellón  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Carné No.: 201806006

REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.003-2019  
SEDE CHIQUIMULA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 15 DE OCTUBRE DEL 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Tutor:** Licenciada Sonia Marivel Arriaga España de Icó

**Revisora:** M.Sc. Noelia Figueroa Duarte

**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Artículo científico titulado:** "Control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas"

**Presentada por:** Mayra Julieta Roque Castellón

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Chiquimula, 03 de agosto de 2019

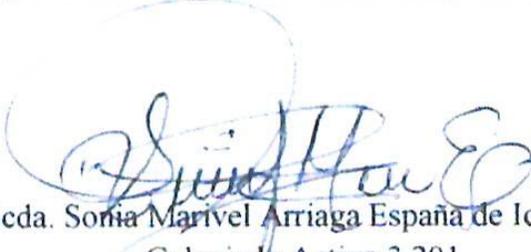
Señores:  
Facultad de Ciencia Económicas  
Universidad Panamericana Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico-Trabajo de Graduación, titulado: **“Control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas”**, realizada por Mayra Julieta Roque Castellón, carné 201806006, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes



Licda. Sonia Marivel Arriaga España de Icó, CPA  
Colegiado Activo 3,201

Guatemala, 09 septiembre 2019

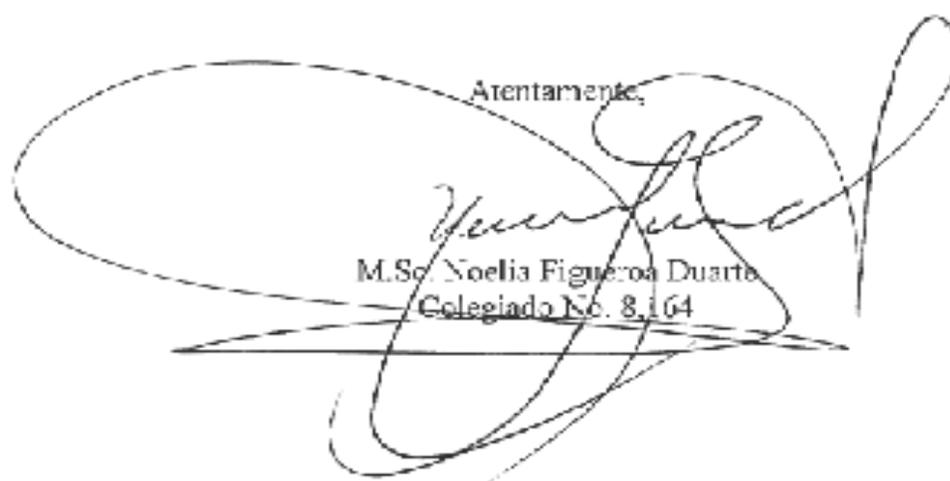
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **Control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas**, realizado por Mayra Julieta Roque Castellón, carné 201806006, estudiante de Licenciatura en Auditoría y Contaduría Pública, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,  
  
M.Sc. Noelia Figueroa Duarte  
Colegiado No. 8,164

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la sabiduría y fortaleza de culminar esta meta en mi vida.

### **A mis Padres**

Mario Augusto Roque Rosales y Rosa Dilia Castellón Flores, gracias por su amor, esfuerzos, sacrificios y su apoyo incondicional. Los amos.

### **A mis Hermanas**

Rina y Zully gracias por su amor y apoyo incondicional durante todo el proceso, por estar conmigo en todo momento, de una u otra forma me acompaña en todos mis sueños y triunfos.

### **A mi Esposo**

Gilmer Franco, por ser parte de este sueño y acompañarme a lo largo de mi carrera, tu amor, paciencia y apoyo, te amo.

### **A mi Hija**

Valentina María, mi mayor motivación para culminar esta meta, te amo hija.

### **A mis Sobrinos**

Fernanda y José Julián, que mi triunfo sea motivación para ellos de que las cosas se pueden alcanzar con esfuerzo y dedicación.

### **A mi Familia**

Tíos (as), Primos (as), gracias por su apoyo incondicional y su amor.

### **A mi Mejor Amiga**

Dulce María, gracias por siempre estar en los momentos buenos y malos, eres especial en mi vida.

# Contenido

	Página
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	1
1.3.1 Objetivo general	1
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definir el tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
<b>2. Resultados</b>	5
2.1 Presentación de resultados	5
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	15
3.1 Extrapolación	15
3.2 Hallazgos y análisis general	23
3.3 Conclusiones	24
<b>4. Referencias</b>	25
<b>5. Anexos</b>	27

## Lista de gráficas

	Página
Gráfica No. 1 Sistema de control interno	5
Gráfica No. 2 Control interno logro de objetivos	6
Grafica No. 3 Deficiencias	6
Grafica No. 4 Manejo adecuado de los bienes, funciones e información	7
Grafica No. 5 Áreas débiles	7
Grafica No. 6 Manual de control interno	8
Grafica No. 7 Posee organigrama	8
Grafica No. 8 Evalúan el perfil para el cargo	9
Grafica No. 9 Eficiencia del control interno	9
Grafica No. 10 Evalúan el trabajo realizado	10
Grafica No. 11 Establecer por escrito las responsabilidades	10
Grafica No. 12 Capacitaciones	11
Grafica No. 13 Rotación de funciones	11
Grafica No. 14 Sistema propio para alojamiento	12
Grafica No. 15 Recepción y entrega de turno	12
Grafica No. 16 Contador interno	13
Grafica No. 17 Control interno área financiera	13
Grafica No. 18 Control sobre bienes	14

## **Abstract**

El presente trabajo consiste en un artículo científico sobre el tema control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.

Para realizar esta investigación se utilizó el instrumento de encuestas las cuales fueron contestadas por 136 personas propietarios, gerentes o empleados de las distintas empresas hoteleras. En función a los resultados obtenidos que se presentan por medio de gráficas se determinó que las empresas hoteleras tienen áreas débiles en las que deben de implementar un buen diseño de control interno, para que tengan mayor seguridad que todos los procedimientos se llevan de la manera correcta.

La investigación que se realizó es de gran importancia y aporte hacia las empresas hoteleras pues da a conocer que el control interno es una herramienta que teniéndola bien diseñada se llega a proteger los activos, se tiene la confiabilidad en los informes financieros y se logran los objetivos deseados.

## **Introducción**

Al ser el control interno un papel importante en todo tipo de empresa, se realiza la presente investigación con la finalidad de conocer el uso que se tiene sobre el control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.

Para la recopilación de datos se utilizaron instrumentos de investigación como lo son los cuestionarios, también guías de observación que ayudaron a obtener los resultados que se presentan en dicha investigación.

En el capítulo 1 se presenta la metodología permitiendo conocer el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, objetivo general y específicos, tipo de investigación, alcances de investigación, definición de la muestra, instrumentos que fueron utilizados en la recopilación de datos, así como su respectivo procesamiento y análisis.

Posteriormente se desarrolla el capítulo 2 a través del cual se da a conocer por medio de gráficas los resultados obtenidos, recopilados por los instrumentos de investigación como lo son las encuestas realizadas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas a las empresas hoteleras.

El capítulo 3 se analiza los resultados obtenidos con definiciones de autores de libros, también se da a conocer los hallazgos encontrados en dicha investigación, las conclusiones y se finaliza con las bibliografías que sirvieron como base de la presente investigación y por último se ofrece el sustento bibliográfico del tema investigado.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El control interno es de suma relevancia en todo tipo de negocio, para su fortalecimiento y poder identificar los posibles puntos que necesiten mejorar. Es muy importante para todos los hoteles contar con un control interno, pues al no existir puede permitir que los empleados cometan todo tipo de fraude o le den uso inadecuado a los activos.

Los mecanismos de control interno ofrecen a los negocios, cualesquiera que sea su giro comercial, administrar de una mejor forma para que garantice una buena organización, resguarde los activos de la misma y verifique si se está cumpliendo con los objetivos planteados para la toma de decisiones.

Los municipios de Chiquimula y Esquipulas son muy visitados por los turistas, por lo tanto, existen muchas empresas hoteleras, pero estas no tienen establecido un adecuado control interno para lograr sus objetivos, mismo que da lugar a una empresa desorganizada lo cual afecta y no brinda un buen servicio al cliente.

### **1.2 Pregunta de investigación**

Con lo anteriormente expuesto, nace la necesidad de saber:

¿Es el control interno una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas?

### **1.3 Objetivos de investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar si existen mecanismos de control interno como una herramienta para el logro de objetivos para las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Verificar si las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas cuentan con un control interno adecuado.
- Indagar si existen áreas débiles como consecuencia de la falta de controles internos que manejen las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Determinar cuáles son los beneficios que ofrece el uso de los control interno para las áreas débiles y así minimizar riesgos.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación es tipo descriptiva pues se llevó a cabo por medio de encuestas que respondieron los propietarios, administradores o gerentes de las empresas hoteleras, pues se busca dar respuesta a la investigación sobre el control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.

### 1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos de la investigación serán: Los propietarios, administradores o gerentes de las 136 empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas, serán los sujetos de investigación, quienes mediante encuestas responderán a las preguntas del tema de investigación.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

El tiempo para desarrollar la investigación del tema el control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas fue de cinco meses, dando inicio el 01 de febrero al 31 de julio de 2019.

### 1.6.2 Geográfico

El alcance geográfico de la investigación fue los municipios de Chiquimula y Esquipulas en donde existen muchas empresas hoteleras, lo cual ayudó a dar una mejor probabilidad de éxito al tema que se investigación.

## 1.7 Definición de la muestra

La investigación se realizó por medio de encuestas teniendo un universo de 210 empresas hoteleras en los municipios de Chiquimula y Esquipulas datos proporcionados por el Instituto Guatemalteco de Turismo, la muestra se obtendrá aplicando la formula finita.

Se aceptará un nivel de confianza del 95%, así como un margen de error del 5%, probabilidad de éxito y error del 0.5, empleando la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2(p)(q) \cdot N}{e^2(N-1) + Z^2(p)(q)}$$

$$N = 210$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e^2 = 0.05$$

$$n = ?$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5) 210}{0.05^2(210-1) + 1.96^2 (0.05)(0.05)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.05) (0.05) 210}{0.0025 (209) + 3.8416 (0.05) (0.05)}$$

$$n = \frac{201.684}{0.5225 + 0.9604}$$

$$n = \frac{201.684}{1.4829}$$

**n: 136**

El resultado obtenido aplicando la formula finita es de 136 lo cual es la muestra que representa el universo de las empresas hoteleras ubicadas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.

### 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación que se utilizaron para la recopilación de información fueron las encuestas, las cuales se les realizó a los propietarios, gerentes o administradores de las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas, mismas que ayudaron a dar respuesta al tema de investigación.

### 1.9 Recolección de datos

La información para la investigación, se obtuvo por medio de la técnica de encuesta, y se recolectó la información a través de fuentes secundarias obtenida en libros, revistas, fuentes electrónicas.

### 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Realizadas las 136 encuestas a las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas los datos obtenidos se procesaron por medio de Excel. Luego la información obtenida de las encuestas se analizó para saber si el resultado obtenido da respuesta a los objetivos de la investigación.

## Capítulo 2

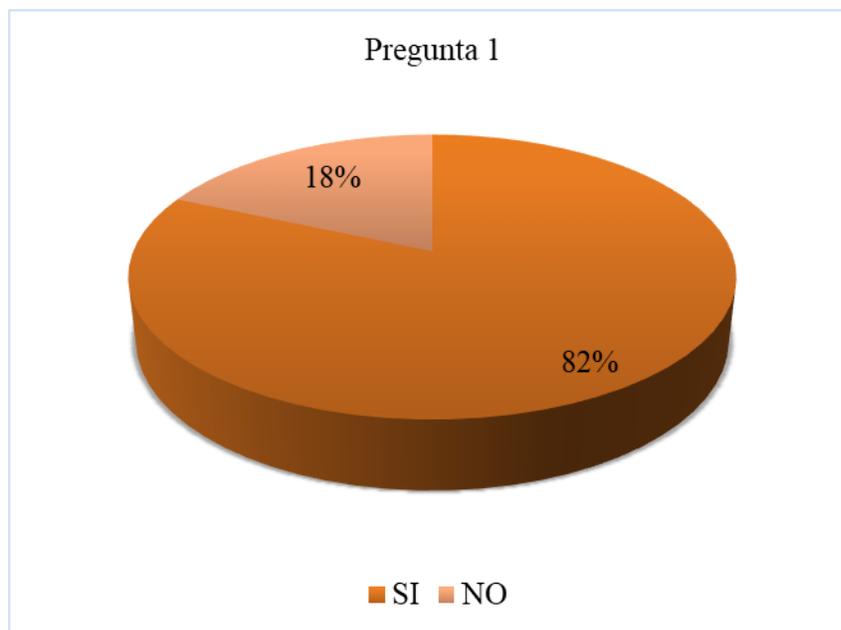
### Análisis de resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado en empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.

Gráfica 1

Adecuado y efectivo sistema de control interno



Fuente: elaboración propia, año 2019

## Gráfica 2

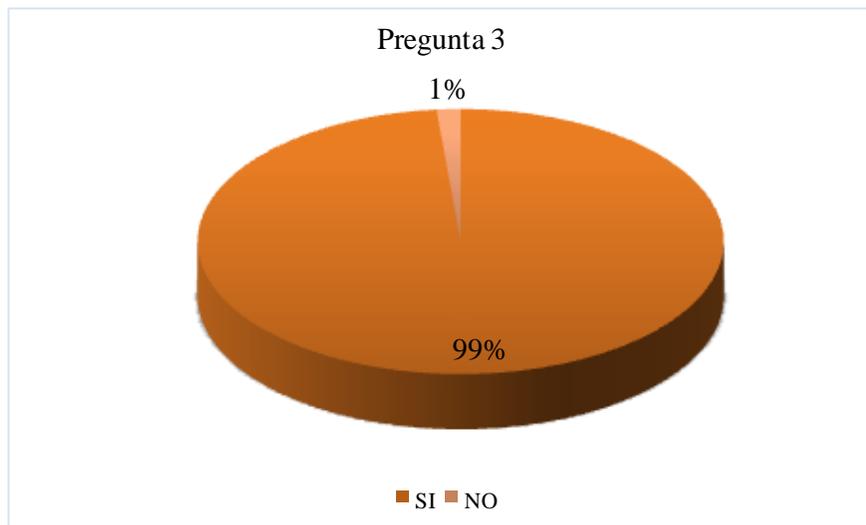
Control interno una herramienta para el logro de objetivos



Fuente: elaboración propia, año 2019

## Gráfica 3

Comunica una deficiencia en el hotel



Fuente: elaboración propia, año 2019

### Gráfica 4

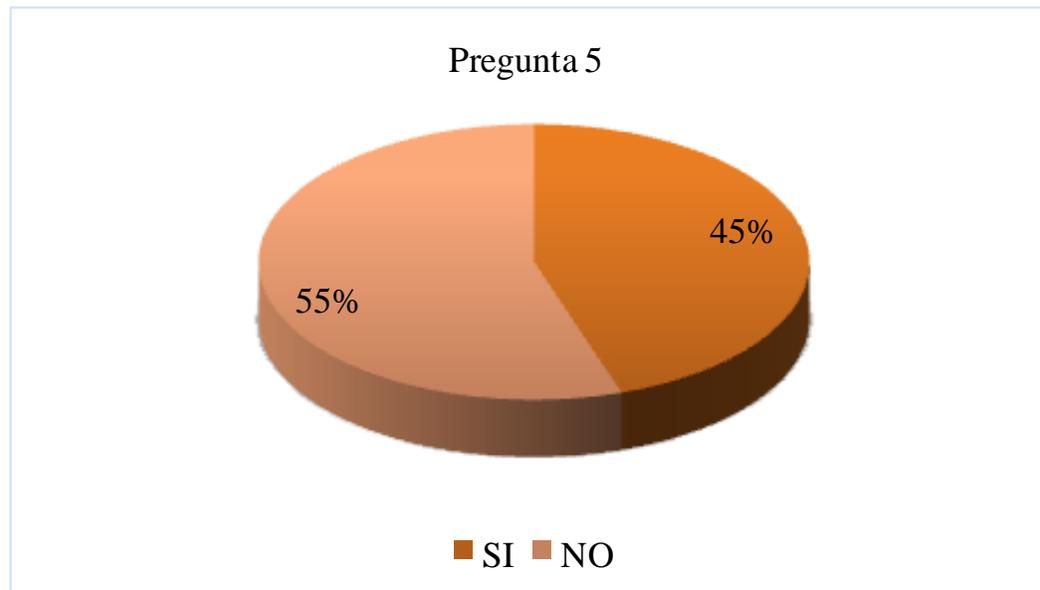
Manejo adecuado de los bienes, funciones e información del hotel



Fuente: elaboración propia, año 2019

### Gráfica 5

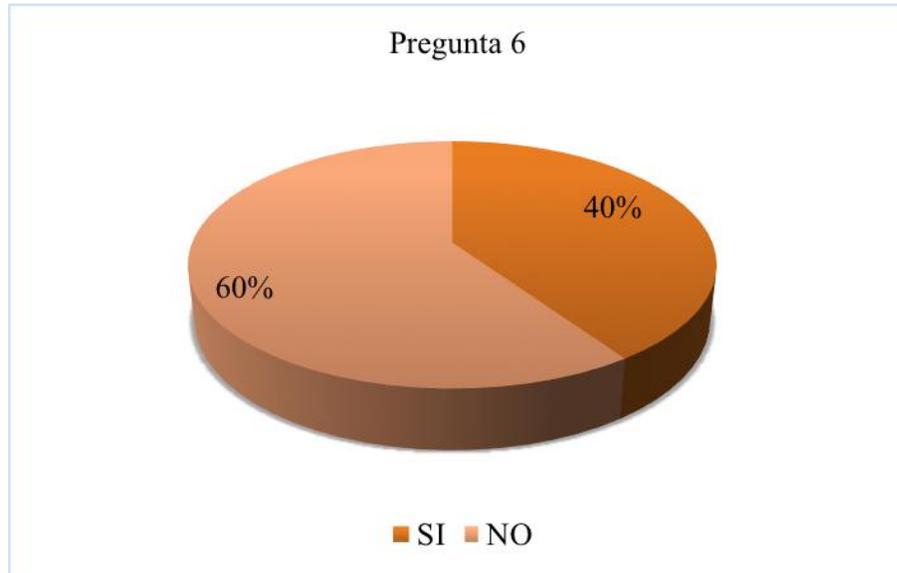
Áreas débiles donde se debería implementar un mejor control



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 6

Cuenta el hotel con un manual de control interno



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 7

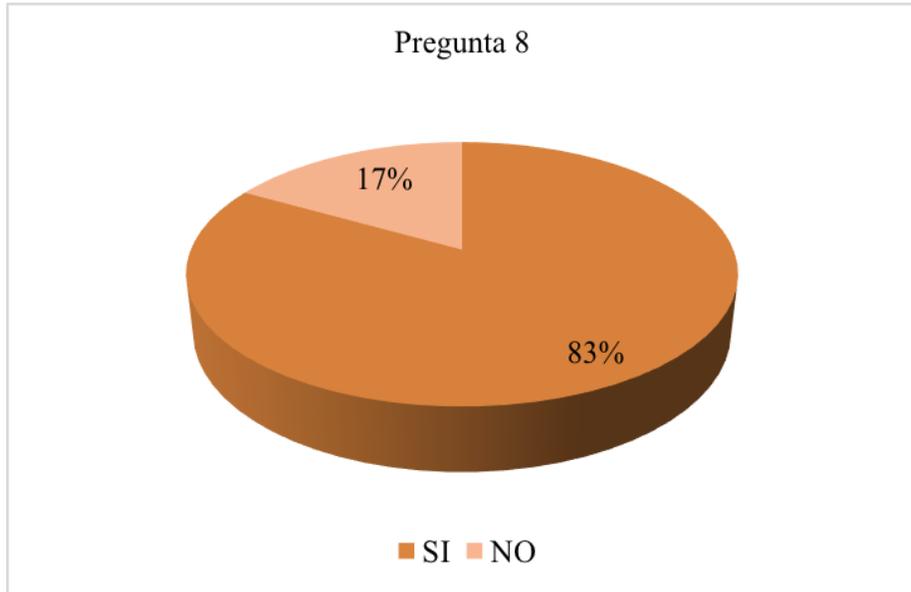
Posee un organigrama o esquema de organización



Fuente: elaboración propia, año 2019

### Gráfica 8

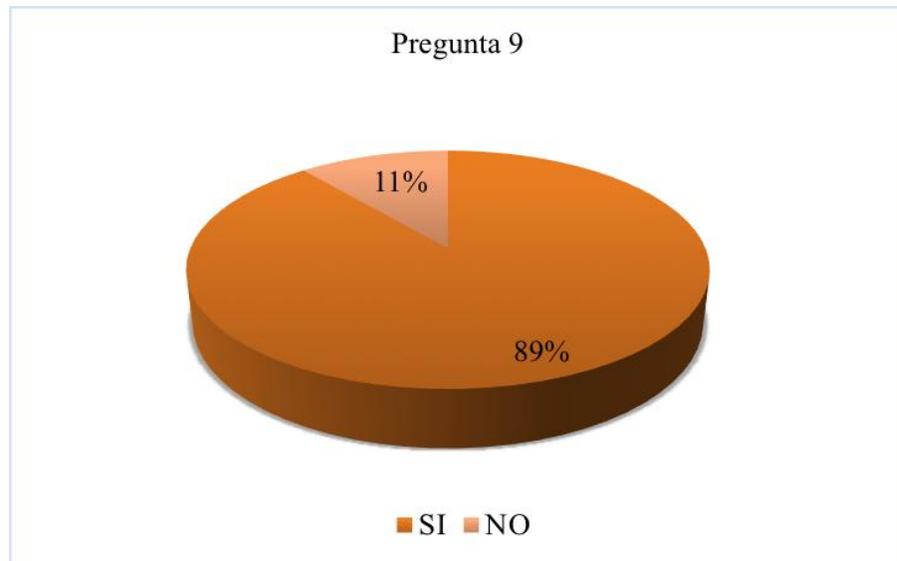
Se evalúa el perfil requerido para cada cargo



Fuente: elaboración propia, año 2019

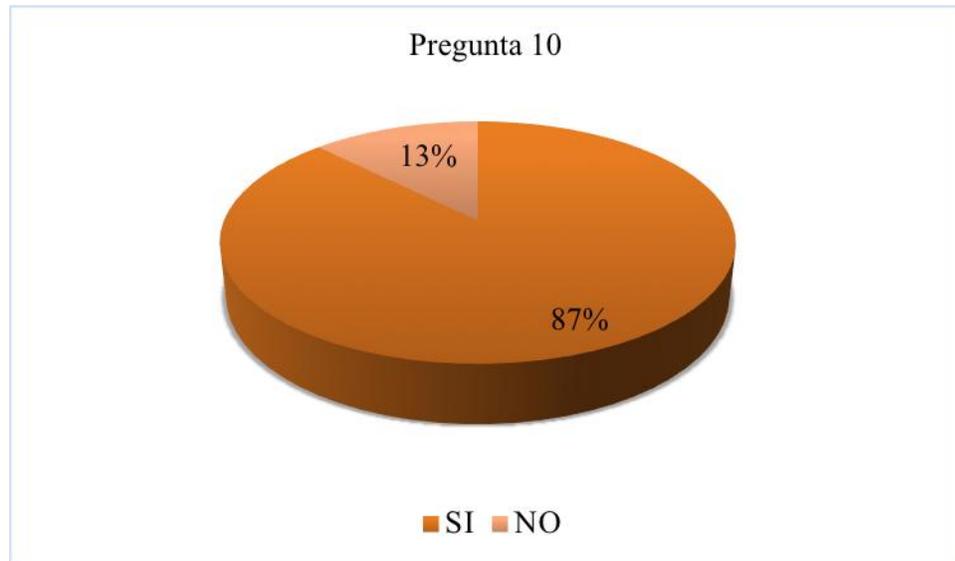
### Gráfica 9

La eficiencia del control interno dependerá del conocimiento de la empresa



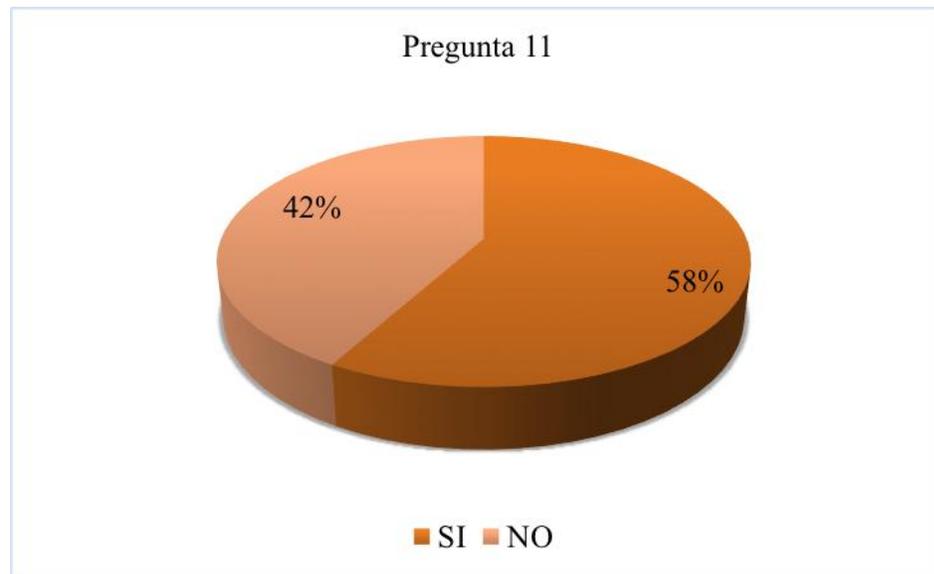
Fuente: elaboración propio, año 2019

Gráfica 10  
Evalúan y revisan el desempeño de cada empleado



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 11  
Establece por escrito las funciones y responsabilidades a los empleados



Fuente: elaboración propia, año 2019

**Gráfica 12**  
Capacitaciones para brindar un mejor servicio a los huéspedes



Fuente: elaboración propia, año 2019

**Gráfica 13**  
Existe rotación de tareas o funciones en el hotel



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 14  
Control sobre el alojamiento de los huéspedes



Fuente: elaboración propia, año 2019

Gráfica 15  
Realizan por escrito el proceso de recepción y entrega del turno por cada jornada



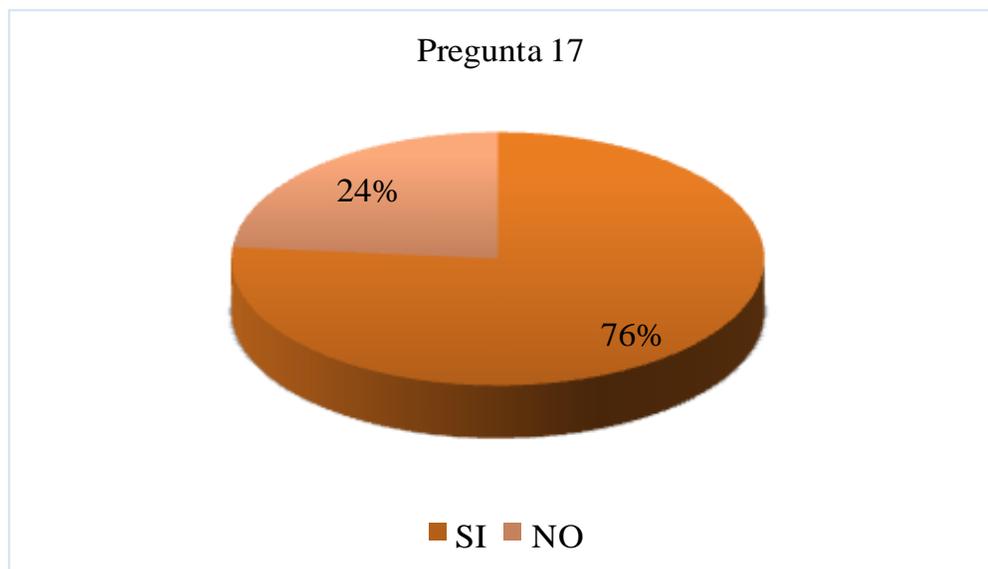
Fuente: elaboración propia, año 2019

**Gráfica 16**  
Existe un contador interno en el hotel



Fuente: elaboración propia, año 2019

**Gráfica 17**  
Controles implementados para los procesos en el área financiera



Fuente: elaboración propia, año 2019

## Gráfica 18

Cuenta el hotel con un control sobre los bienes que posee



Fuente: elaboración propia, año 2019

## Capítulo 3

### Discusión y Conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

Se realizó una investigación tipo descriptivo, con una muestra de 136 empresas hoteleras sobre el Control interno como una herramienta para el logro de objetivos en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.

Estupiñán Gaitán, Rodrigo(2015) afirma: Los sistemas de control interno se han rodeado también de nuevos subsistemas desarrollados informáticamente, integrados en el esquema de la organización por el conjunto de planes, métodos, principios, normas internas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados con el fin de procurar que todas las actividades operativas, actuaciones en general y administración de la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como sus recursos sean utilizados razonablemente, realizándose bajo normas constitucionales y legales vigentes dentro de la políticas trazadas por la administración y en atención a una planeación estratégica de metas y objetivos de conseguir que la empresa cuente con un adecuado y efectivo sistema de control interno. (pág. 12)

El resultado obtenido con la investigación de campo es favorable, pues un alto porcentaje dice que si cuentan con adecuado y efectivo control interno, es importante en la empresa pues brinda la seguridad que los procedimientos que se realizan son los correctos es uno de los mayores objetivos.

Las empresas que no cuentan con sistema de control interno son más vulnerables para que pueda cometer cualquier tipo de error o fraude y tampoco se tiene la seguridad de que la empresa este logrando los objetivos que desean o las metas que se propone.

Rodrigo Sotomayor González, en su blog *Objetivos relevantes para el control interno y la auditoría*. Tomado el 13 de febrero de 2019 establece: El control interno, es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control. Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas aboga por un tema en específico para lograr ciertas metas de control, no obstante, es el control interno enfocado a la información financiera el que compete y es relevante para las operaciones de auditoría de estados financieros.

Mantilla B., Samuel Alberto (2013) afirma: Control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos: logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas. (pág. 19)

Con la investigación de campo realizada se obtuvo que la mayoría de los hoteles de los municipios de Chiquimula y Esquipulas, dicen estar de acuerdo que el control interno sirve como una herramienta para el logro de objetivos, pues puede abarcar muchas áreas para una buena administración y se tenga la seguridad que todo lo planeado se esté logrando, pues el objetivo en todo negocio son las ganancias.

Un control interno es de vital importancia en toda empresa pues sirve para planificar y dirigir de una manera organizada la misma, también sirve para saber cuáles son los puntos débiles de la misma.

Castro, Adela (2015) afirma: Comunicación ascendente del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. Esta es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente, que puede ayudar a aclarar malos entendidos, rumores o incomunicaciones. (pág.16)

De acuerdo con el párrafo anterior, los encuestados manifiestan que cuando ocurre una deficiencia se la hacen saber al propietario o gerente, comunicar los problemas que puedan suceder es muy importante porque es allí donde se conocen las áreas débiles de las empresas, en donde necesitan más control. La comunicación es muy importante en una empresa pues nos da a conocer también cuando los colaboradores no se sienten cómodos o les molesta algo en su área de trabajo.

“Un correcto control interno es fundamental para la empresa ya que le permite manejar de manera óptima sus bienes, funciones e información con el único fin de generar confianza con respecto a su situación” (Sara Herreros de Tejada Ibáñez, 2014, pág. 71)

Los resultados obtenidos en la investigación son favorables pues la mayoría de las empresas hoteleras en los municipios de Chiquimula y Esquipulas, están de acuerdo que el control interno permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información. Al tener en la empresa un control interno bien diseñado nos hace más fácil la administración de cada área pues nos brinda mayor seguridad, confianza y también hace que tengan mejores resultados.

Wollacott, Mark, en su blog, Cómo identificar debilidades de control interno. Tomado el 9 de febrero de 2019 manifiesta: Al realizar cualquier tipo de negocio, sus grupos de interés, gerentes y clientes esperan eficiencia, fiabilidad y seguridad. Esto es especialmente cierto en las transacciones financieras el control interno asegura que todos los procesos de negocio o de organización cumplan con estas exigencias. Sin embargo, es importante identificar los puntos débiles en la configuración de tu control interno.

Los encuestados en su mayoría dicen no contar con deficiencia en el control interno. Es importante conocer las deficiencias de cada negocio, porque al conocerlas se debe incrementar un mayor control pues por medio de estas debilidades se tiene el riesgo de fraudes o pérdidas. Las deficiencias se pueden dar a causa también de un inadecuado control interno, el utilizar diseños que no son acordes al tipo de empresa, pues cada una debe de implementar controles según su actividad económica.

Isaza Serran, Alejandro Tadeo (2018) afirma: Manual de operaciones es básico para las empresas, en él se detallan las acciones que cada uno de los colaboradores debe cumplir, es complementado con otros manuales como el de procesos, funciones y evaluación. Todos estos deben de incluir las reglas de juego de manera didáctica, pues de eso se trata el operar una empresa, de facilitar el entendimiento para ejecutar un proceso. (pág. 223)

Conforme a la investigación de campo los resultados obtenidos se pudieron comprobar que los propietarios o gerentes no cuentan con manual de control interno porque para ellos no es prioridad, pues la mayoría dijo no contar con uno. Un manual de control interno es de mucha importancia pues en él se da a conocer paso a paso los procedimientos que debe de seguir cada área, al no tener un manual hace que los procedimientos no tengan un orden y que las empresa se vea de una manera desordenada, que los colaboradores no conozcan sus tareas asignadas.

Fernández Verde, Dolores y Fernández Rico, Elena (2017) afirman: Los organigramas son representación gráfica de una organización. Se utilizan para indicar, además de la línea jerárquica, las relaciones de autoridad y responsabilidad, la división de funciones, los canales de autoridad y de comunicación y las relaciones existentes entre los diferentes departamentos o secciones de la empresa. (pág. 29)

Los organigramas forman parte del control interno pues en él da a conocer quién es la autoridad y así mismo a quienes se informa cuando sucede algún problema, también da a conocer la posición de los empleados y las posibilidades para ascender a un mejor cargo.

Los propietarios de las empresas hoteleras de Chiquimula y Esquipulas no creen importante contar con un organigrama, pues los resultados obtenidos fueron que no cuentan con organigramas en las mismas.

Grados, Jaime A. (2013) afirma: La importancia de una buena selección de personal radica en tener las mejores expectativas de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa, por consiguiente, la evaluación debe realizarse de

manera secuencial y precisa, contemplando los siguientes aspectos: experiencia laboral, trayectoria académica, aspectos psicológicos. (pág. 225)

Los resultados obtenidos demuestran que si evalúan el perfil al contratar para las distintas áreas. La experiencia que las personas posee en el área al momento de contratarse es de mucha importancia pues se tendrá la confianza de asignarle tareas, también se capacitará en menos tiempo. Evaluar la capacidad de ellas al contratar para un cargo hace que la empresa tenga la seguridad que se realizara un buen trabajo.

“La eficiencia del control interno dependerá del conocimiento que los empleados tengan de los procedimientos y las políticas de la empresa, por lo que, primordialmente, requiere de empleados competentes en todas las áreas” (Sistemas integrales hoteleros. Tomado el 9 de febrero de 2019)

Según los resultados obtenidos la mayor parte de los encuestados de las empresas hoteleras dicen estar de acuerdo que el conocer la empresa, así como sus procedimientos y políticas hacen que el control interno se eficiente y se cometan pocos errores y las tareas las realicen con más facilidad, la eficiencia también dependerá de la experiencia que tenga el empleado en el área de trabajo.

“Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos” (Pablo Alejandro Alzate. Tomado el 11 de febrero 2019).

La evaluación del desempeño de cada empleado es importante, pues en él se da a conocer si las tareas de cada área se están realizando de la manera correcta, si la persona a cargo en esa área está capacitada para ese puesto, para conocer si los objetivos de la empresa se están cumpliendo, según el resultado obtenido en la investigación con lo reflejado en las encuestas si consideran importante el evaluar y revisar el desempeño de cada empleado, para el buen desempeño de sus labores en cada área de trabajo.

Redacción emprendedores, en su blog, Cómo asignar tareas correctamente a tus empleados y colaboradores. Tomado el 9 de febrero de 2019: No puede

responsabilizarse a nadie de una tarea imprecisa. Los pasos a seguir para comunicar al delegado la labor son: explica la tarea, plantea la responsabilidad que delegas por escrito, en un documento que explique exactamente lo que deseas que el empleado haga, para cuándo y cuáles son los resultados que esperas obtener.

Establecer por escrito las funciones y responsabilidades a los empleados es de mucha importancia pues al hacerlo por escrito ellos saben que les corresponde hacer y para cuándo deben de tener dicha tarea y los resultados obtenidos en la investigación de campo fueron que si realizan este controlen cuanto a establecer por escrito las funciones y responsabilidades del personal de la empresa, para ellos es de mucha importancia el hacerlo por escrito pues tienen un respaldo para que ningún diga que dicha tarea no se le asigno.

Barrios, Yoceline, en su blog, La Importancia de la Capacitación. Tomado el 10 de febrero de 2019: El término capacitación se utiliza con mucha frecuencia; son conocimientos teóricos y prácticos que incrementan el desempeño de las actividades de un colaborador dentro de una organización. En la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional.

Según los resultados obtenidos en la investigación realizada en los municipios de Chiquimula y Esquipulas, fue favorable en su mayoría manifiestan que si realizan constantes capacitaciones. En todo negocio deben existir las capacitaciones pues estas hacen que el empleado adquiera conocimientos para el beneficio de la misma, también en un hotel juega un papel muy importante porque como se dedica a prestar servicios, si el cliente recibe una buena atención en su estadía, el volverá a alojarse en el mismo hotel.

“Los sistemas de movilidad se refiere a la rotación de personal son uno de los métodos más eficaces para transmitir el conocimiento, conocer mucho mejor a la empresa y aprovechar las capacidades del resto de compañeros” (Jesús Araujo Montahud, Y Ignasi Brunet Icart, 2012, pág.97).

De acuerdo a lo anterior las empresas objeto de estudio dicen no creer importante la rotación de personal, los resultados fueron desfavorables, pues ellos prefieren tener a personas que llevan muchos años en el cargo. La rotación de personal debe de existir en un buen control interno, porque este hace que el empleado conozca todos los departamentos de la empresa, cuando no existe la rotación se crea una debilidad en la empresa pues esta persona ya conoce bien la empresa y sabe cómo puede hacer para cometer algún fraude.

Del Valle, Dany en su blog, Qué es el PMS de un hotel. Tomado el 13 de febrero de 2019: Control del estado de las habitaciones: este sistema es capaz de automatizar el estado actual de cada una de las estancias. Es decir, el hotel puede saber si una habitación está ya desocupada, limpia o bloqueada. Todo, ella de forma automática y digitalizada.

Todo hotel debe de contar con un sistema de control sobre el alojamiento de los huéspedes pues este sirve para saber cuáles son los ingresos, cuantos huéspedes llegan en el día, si está ocupada la habitación. El resultado obtenido por medio de los encuestados muestra que en los hoteles de los municipios de Chiquimula y Esquipulas si cuentan con un sistema que les brinda esa información, al ser una empresa prestadora de servicios tiene que tener un control bien diseñado para que les brinde una mayor seguridad al momento de hacer una reservación que la misma quede registrada en el sistema, pues en estos municipios hay meses en los que son muy visitados y reservan con mucha anticipación.

Manual de recepcionista polivalente (2012) afirma: Al inicio de cada turno cada recepcionista ingresa con responsabilidades similares al anterior y debe comenzar enterándose de todas las novedades que han existido desde que salió de su anterior turno, así como recibir la caja cuadrada y todo en orden. En este proceso de cambio de turno existen ciertas responsabilidades mínimas que deben ser tomadas en cuenta, como son: manejar el libro de recepción, entregar arqueo de caja, reportar novedades adicionales. (pág.39)

Al analizar los resultados se comprobó que la entrega de turno de un empleado a otro no se hace por escrito, generando un problema pues si sucedió algún problema en el lapso de ese turno no hay nada por escrito que responsabilice a la persona encargada en ese momento, también sirve para saber cuántas personas se encuentran hospedadas en el hotel.

Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2015) afirma: Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable del activo. (pág. 8)

Las personas encuestadas en su mayoría respondieron que no cuentan con un profesional interno que lleve la contabilidad, ellos si tiene a una persona encargada pero es externa consideran que el tener una les genera más costos, olvidando que es de mucho beneficio para la empresa pues se llevan las operaciones contables diariamente, también se obtiene un mejor control en el departamento financiero.

“Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración” (Rodrigo Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 8)

En relación a lo anterior, según los resultados obtenidos por medio de las encuestas muestran que, si tienen controles implementados para los procesos en el área financiera en las empresas hoteleras, la persona que esté a cargo del área financiera tiene que tener conocimiento pues tiene que saber administrar bien el dinero hacer los gastos necesarios, llevar documentado cada gasto y saber cuándo necesitan abastecerse de suministros para el hotel. En el área financiera se debe de contar con un diseño de control que ayude a saber cuáles son sus ingresos y sus gastos en el día, semana o mes.

“El control interno unos de los objetivos básicos son: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución” (Rodrigo Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 19)

Los resultados obtenidos en la investigación los encuestados afirman en su mayoría que, si cuentan con un control sobre los bienes con los que cuentan los hoteles, es muy importante pues

el llevar un control sobre el inventario garantiza la calidad de la presentación del servicio, pues las habitaciones estarán equipadas, también sirve para saber en qué momento se tiene que hacer alguna compra. Las tarjetas de responsabilidad también tienen que ir acompañadas de este control pues en ellas se plasma bajo que empleado esta la responsabilidad de cada bien con el que cuenta la empresa.

Al no contar con un control de inventarios los propietarios no saben con lo que cuentan o que les hace falta para brindar el servicio en la empresa, haciendo que el cliente tenga una mala experiencia y ya no vuelva a visitar el hotel generando menos ingresos al mismo.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Según los resultados obtenidos en las encuestas del tema de investigación el control interno como una herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas se detectaron los siguientes hallazgos:

- Por la investigación realizada se pudo conocer que la mayor parte de las empresas hoteleras no cuentan con un manual de control interno.
- Las empresas hoteleras de Chiquimula y Esquipulas no poseen organigramas que les ayude a saber la jerarquía de la misma.
- Tampoco hacen rotación de personal poniendo en peligro el que una persona conozca mucho de la empresa, pues al conocer demasiado sabe cuál es el área o el punto débil para cometer cualquier tipo de fraude.
- No existe ningún documento por escrito al momento de recibir un turno, siendo este una debilidad pues no hay nada que respalde si sucedió algún problema en el turno del otro empleado.

- No cuentan con un contador interno, siendo tan importante el contar con uno pues las operaciones se registrarían diario.
- Al realizar esta investigación en los municipios de Chiquimula y Esquipulas, se pudo comprobar que gran parte de empresas hoteleras no toman el control interno como algo importante para su empresa, no cuentan con los suficientes diseños de control en ciertas áreas dejando a estas con muchas debilidades el cual les puede traer perdidas.

### 3.3 Conclusiones

1. El control interno es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en algunas áreas y al tener un diseño de control interno bien establecido se lograrán los objetivos en las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
2. Se determinó que las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas no cuentan con un control interno adecuado, pues dejan varias áreas en el olvido y cada parte de la empresa es importante para que esta logre sus objetivos.
3. Se determinó que las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas tienen deficiencias en el control interno derivado de no disponer con manual de procedimientos, carencia de organigrama, y falencias en la administración de recursos humanos como la ausencia de un contador interno que ayude a guiarles y asesorarles en las operaciones.
4. Diseñar controles internos y adquirir sistemas de controles más completos para las áreas débiles para que las actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos, se asegure el cumplimiento de los objetivos de la empresa y así se va a minimizar riesgos en la misma.

## 4. Referencias

### 4.1 Bibliográficas

- De Castro, Adela (2015). Manual práctico de comunicación organizacional (1ª ed.). Colombia. Editorial universidad del norte.
- Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2015). Control interno y fraudes: análisis de informa COSO I,II y II con base en los ciclos transaccionales (3ª. ed.). Bogotá. Eco ediciones.
- Fernández Verde, Dolores y Fernández Rico, Elena (2017). Comunicación empresarial y atención al cliente (2ª ed.). España, Ediciones Paraninfo.
- Grados Espinosa, Jaime A. (2013). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal (4ª ed.). México. Editorial el manual moderno.
- Herreros de Tejada Ibáñez, Sara (2014). Planificación de la auditoría (5ª ed.) España. Editorial elearning S.L.
- Isaza Serrano, Alejandro Tadeo (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad (3ª ed.) Bogotá. Ediciones de la U.
- Mantilla B., Samuel Alberto (2013). Auditoria del control interno (3ª. ed.) Bogotá. Ecoe ediciones.
- Ministerio de Turismo (2012). Manual de recepcionista polivalente. Ecuador.Edición ADS services.
- Montahud, Jesús Araujo Y Brunet Icart, Ignasi (2012). Compromiso y competitividad en las organizaciones (1ª ed.). California, USA. Publicacions URV.

## 4.2 Digitales

- Alzate, Pablo Alejandro (2016) La importancia de la evaluación del desempeño laboral. Recuperado de <https://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Barrios, Yoceline (2012) La Importancia de la Capacitación. Recuperado de <https://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Del valle, Dany (2017) Qué es el PMS de un hotel. Recuperado de <https://www.danydelvalle.com/que-es-el-pms-de-un-hotel/>
- Grupo Microcalli (2017) Sistemas Integrales Hoteleros. Recuperado de <https://www.microcalli.com/sistema-hotelero-softcalli1/>
- Redacción emprendedores (2018) Cómo asignar tareas correctamente a tus empleados y colaboradores. Recuperado de <https://www.emprendedores.es/gestion/a73313/asignar-tareas-empleados-colaboradores/>
- Sotomayor Gonzales, Rodrigo (2016) Objetivos relevantes para el control interno y la auditoría. Recuperado de [www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/](http://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/)
- Wollacott, Mark (2018) Cómo identificar debilidades de control interno. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13127809/como-identificar-debilidades-de-control-interno>

## **Anexos**



## Anexo 1 Cuestionario

### UNIVERSIDAD PANAMERICANA GUATEMALA FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS PEI DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

**La presente encuesta va dirigida a los propietarios o gerentes de las empresas hoteleras de los municipios de Chiquimula y Esquipulas.**

La presente encuesta constituye la base fundamental de la investigación científica que se está llevando a cabo como trabajo de egreso de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría en la Universidad Panamericana, dicha información servirá para poder determinar si en los municipios de Chiquimula y Esquipulas cuentan con un control interno como herramienta para el logro de objetivos en las empresas hoteleras.

**Instrucciones: Marque con una X en una de las dos opciones**

1. ¿Cuenta el hotel con un adecuado y efectivo sistema de control interno?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
2. ¿Cree usted que el control interno sirve como herramienta para el logro de objetivos establecidos en el hotel?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
3. ¿Comunica al gerente o propietario cuando ocurre una deficiencia en el hotel?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
4. ¿Cree usted que el control interno permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información del hotel?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
5. ¿Considera usted que el hotel cuenta con áreas débiles donde se debería implementar un mejor control?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

6. ¿Cuenta el hotel con un manual de control interno?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

7. ¿Posee el hotel un organigrama o esquema de organización propio?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

8. ¿Para contratar personal se evalúa el perfil requerido para cada cargo?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

9. ¿La eficiencia del control interno dependerá del conocimiento que los empleados tengan de los procedimientos y las políticas de la empresa?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

10. ¿Evalúan y revisan el desempeño de cada empleado del trabajo realizado?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

11. ¿El gerente o propietario del hotel establece por escrito las funciones y responsabilidades a los empleados?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

12. ¿Realizan capacitaciones constantes para brindar un mejor servicio a los huéspedes?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

13. ¿Existe rotación de tareas o funciones en el hotel?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

14. ¿Cuenta el hotel con un sistema propio para llevar un mejor control sobre el alojamiento de los huéspedes?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

15. ¿Existe por escrito el proceso de recepción y entrega del turno por cada jornada?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

16. ¿Existe un contador interno en el hotel?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

17. ¿Existe controles implementados para los procesos en el área financiera del hotel?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

18. ¿Cuenta el hotel con un control sobre los bienes que posee?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

## Anexo 2

### Datos obtenidos de la Encuesta realizada

Número de Personas Encuestadas: 136

En los municipios de Chiquimula y Esquipulas

1. Pregunta 1

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	111	82%
NO	25	18%
TOTAL	136	100%

2. Pregunta 2

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	135	99%
NO	1	1%
TOTAL	136	100%

3. Pregunta 3

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	134	99%
NO	2	1%
TOTAL	136	100%

4. Pregunta 4

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	130	96%
NO	6	4%
TOTAL	136	100%

5. Pregunta 5

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	61	45%
NO	75	55%
TOTAL	136	100%

6. Pregunta 6

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	55	40%
NO	81	60%
TOTAL	136	100%

7. Pregunta 7

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	62	46%
NO	74	54%
TOTAL	136	100%

8. Pregunta 8

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	113	83%
NO	23	17%
TOTAL	136	100%

9. Pregunta 9

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	121	89%
NO	15	11%
TOTAL	136	100%

10. Pregunta 10

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	119	88%
NO	17	13%
TOTAL	136	100%

11. Pregunta 11

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	79	58%
NO	57	42%
TOTAL	136	100%

12. Pregunta 12

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	88	65%
NO	48	35%
TOTAL	136	100%

13. Pregunta 13

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	30	22%
NO	106	78%
TOTAL	136	100%

14. Pregunta 14

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	112	82%
NO	24	18%
TOTAL	136	100%

15. Pregunta 15

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	59	43%
NO	77	57%
TOTAL	136	100%

16. Pregunta 16

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	56	41%
NO	80	59%
TOTAL	136	100%

17. Pregunta 17

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	104	76%
NO	32	24%
TOTAL	136	100%

18. Pregunta 18

RESPUESTAS		PORCENTAJES
SI	111	82%
NO	25	18%
TOTAL	136	100%