

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



**Control interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo desempeño
financiero de los hoteles en la ciudad de Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Jennifer Elizabeth Paredes Navas

Guatemala, agosto de 2019

**Control interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo desempeño
financiero de los hoteles en la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Jennifer Elizabeth Paredes Navas

Lic. Hugo Armando Perla Méndez (**Asesor**)

Licda. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, agosto de 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. Hugo Armando Perla Méndez

Coordinador

Guatemala, 13 marzo de 2019

Señores

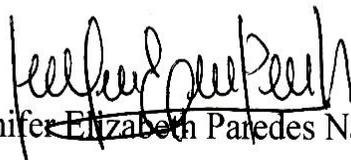
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Control Interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo Desempeño financiero de los Hoteles en la Ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Jennifer Elizabeth Paredes Navas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No. 201401378

REF.:C.C.E.E.L.AE. A01-PS.09.2019.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 09 DE AGOSTO DE 2019**

DICTAMEN

Asesor: Lic. Hugo Armando Perla Méndez

Revisor: M. Sc. Edna de Juárez

Artículo Científico Titulado: "Control Interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo Desempeño financiero de los Hoteles en la Ciudad de Guatemala."

Presentada por: Jennifer Elizabeth Paredes Navas.

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

En el grado de: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría.



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

Guatemala, 12 de abril 2018

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Control Interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo desempeño financiero de los Hoteles en la Ciudad de Guatemala”**, realizado por Jennifer Elizabeth Paredes Navas, carné 201401378, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, 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,



Lic. Hugo Armando Perla Méndez
Colegiado Activo 12068

Guatemala, 15 de mayo de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

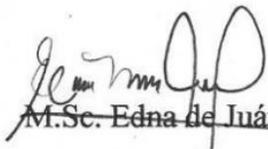
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado **“Control Interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo Desempeño financiero de los Hoteles en la Ciudad de Guatemala”** realizado por Jennifer Elizabeth Paredes Navas, carné No. 201401378, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo 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,


M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Dios

Porque me da la alegría de despertar todos los días y seguir adelante y el poder de su manto para darme la sabiduría necesaria.

A mi familia

Por estar en cada momento y jamás dejarme sola, apoyarme en todo lo que necesitaba, y porque son lo más importante que son para mí y el esfuerzo que hacen para ayudarme.

A mi hijo

Por comprender y el saber que es el motor de mi vida, por el que me levanto a luchar día a día por esos bellos ojos que me hacen sentir que me ama y que jamás me dejará sola.

A mis amigos

A aquellos amigos que me apoyaron en cada momento y sobre todas aquellos que me ayudaron a sobresalir en lo que más necesitaba, aquellos consejos de seguir y nunca darme por vencido.

A mis compañeros de universidad

A los que día a día lucharon por salir adelante por los que me acompañaban todos los días a tomar una taza de café, aquellos que ayudaba entender cualquier tema.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	18
3.2 Hallazgos y análisis general	24
3.3 Conclusiones	26
Referencias	
Bibliográficas	27
Digitales	28
Anexos	29

Lista de ilustraciones

Gráfica 1	6
Gráfica 2	6
Gráfica 3	7
Gráfica 4	7
Gráfica 5	8
Gráfica 6	9
Gráfica 7	10
Gráfica 8	11
Gráfica 9	11
Gráfica 10	13
Gráfica 11	14
Gráfica 12	15
Gráfica 13	16
Gráfica 14	16
Gráfica 15	17

Abstract

La presente investigación se realizó conforme al método descriptivo en que consiste a un registro de una hipótesis de lo observado y establecer las causas del fenómeno, por lo que en relación del tema del óptimo desempeño del control interno de los hoteles de la zona 10 de la ciudad de Guatemala, se estableció si se cuenta con procedimientos de control, un manual de funciones de cada área, incluso si tienen proceso administrativo, por lo que esos procedimientos podrían llegar disminuir los riesgos que recae en la institución, por lo que se realizó una encuesta de 15 preguntas de las que 14 fueron de opciones múltiples cerradas y una de modalidad abierta de los cuales se dieron a conocer los resultados obtenidos.

En consecuencia, los hoteles demuestran una inestabilidad del manejo de los objetivos y estrategias, debido a que los manuales de desempeño de los empleados no cuentan con una estructura que permita que cada departamento administrativo realice sus actividades con eficiencia por lo que deberían de realizar estándares específicos a evaluar.

El control interno como tal debería de contener procedimientos y políticas contables que sean adecuadas a las actividades a realizar, por lo que los hoteles pueden minimizar de inestabilidad económica, y con este tener una seguridad sobre los registros contables para la realización de la información financiera.

Introducción

La presente investigación verifica que el control interno tenga el óptimo desempeño de acuerdo a las actividades que la misma. Por lo que se decidió en realizar la investigación en los hoteles de la zona 10 de Guatemala.

En el capítulo 1 se desarrolló el marco metodológico en donde se expuso el planteamiento del problema, objetivos que determina la investigación, la redacción de los sujetos de investigación, los alcances, el sitio geográfico, de la cual se pasó una encuesta en relación con el tema, la determinación de la muestra, el cálculo de la formula finita, y el instrumento a utilizar, por lo que se o tuvo una recolección de datos.

En el capítulo 2 de acuerdo con la problemática, se realizó la presentación de los resultados dando a conocer gráficos estadísticos y se procedió a dar una explicación de los datos más relevantes sobre el trabajo de campo, por medio de la colaboración de los hoteles de la zona 10 de la ciudad de Guatemala y los encargados en realizar el sistema de control interno dentro de la institución, los jefes de operación, auditores y la administración respondieron la encuesta proporcionada.

En el capítulo 3 se determina por medio de la discusión y extrapolación de los resultados obtenidos, en conjunto a otros autores sobres los temas relacionados al control interno de la cuales se realizó la extrapolación, se determinaron los hallazgos a lo largo de la investigación conjunto a los resultados obtenidos en las encuestas.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Los hoteles de la ciudad de Guatemala, como se conocen son aquellas que se dedican hospedaje de visitantes residentes y no residentes, la mayoría tendrían que obtener un control interno adecuado a su actividad realizando pruebas eficaces, eficientes para obtener mayores ganancias y hasta una estabilidad económica dentro del país.

El sistema de control interno es la implementación de procedimientos, procesos de los que se establece y se describe las funciones primordiales de los empleados y hasta la administración, por lo que se determina las responsabilidades de cada persona que cumplan lo estipulado a los reglamentos, para gestionar que la información financiera sea eficaz.

El grupo hotelero de la ciudad de Guatemala es una fuente de ingreso muy importante por lo que se utiliza un sistema de control interno adecuado a sus actividades, delimitando el riesgo de caer en un fraude y realizando operaciones fuera de la actividad de la empresa, por lo que deberá de cumplir con los objetivos y estrategias, procedimientos internos que la administración establece obteniendo información relevante y confiable.

El desarrollo del control interno permite que las empresas utilicen sus recursos y conocimientos sobre información financiera, definir políticas de integración sobre el proceso contable propias de la entidad, y sobre todo el desarrollo de medición de riesgo, evaluaciones internas que se pueda dar dentro de los hoteles.

La problemática económica de los hoteles de la zona 10 ciudad de Guatemala, que no tienen un grado de seguridad razonable para todos aquellos gastos e ingresos, y que todas aquellas actividades que realicen deberán de ser adecuadas, por ello la responsabilidad de la gerencia es que se cumplan todos aquellos manuales, políticas contables y los estándares básicos.

La importancia del control interno en los hoteles, es para que todas las operaciones realizadas tengan la documentación necesaria, y se verifiquen las entradas y salidas de los huéspedes, verificación de tarjetas de crédito o débito, reservaciones, entregar facturas a los clientes, para no generar un riesgo, uno de los problemas más comunes es el despilfarro de dinero, por lo que empleados tendrán a su alcance y sean de su conocimiento todas las políticas y procedimientos que establezca cada tarea específica deberá estar justificada con los papeles necesarios, de acuerdo a cada actividad para no recaer en malversaciones o hasta lavado de dinero.

Debido a que a la información financiera tiene que ser efectiva deberá asegurarse que el control interno sea lo más específico y certero con relación a la actividad de la empresa, para optimizar los riesgos y garantizar que cada transacción o movimiento sea el adecuado y permitir que los estados financieros no tengan errores que podrían llegar a perjudicar la toma de decisiones, por lo que cada procedimiento contable sería coherente, eficiente y limitaría los riesgos de una inestabilidad sobre la información contable.

La realización de un control interno deberá ser adecuada para poder resguardar los activos como pasivos, información financiera y que los procesos administrativos sean de resultados efectivos; deberán darle seguimiento al sistema de control interno para obtener un grado de confianza.

1.3 Pregunta de investigación

¿Verificar que el control interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo desempeño financiero de los hoteles en la ciudad de Guatemala sea coherente?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo General

Indagar en los hoteles de la ciudad de Guatemala sobre la importancia de ejecutar un control interno adecuado sobre las actividades administrativas y contables de cada uno de sus departamentos para optimizar sus recursos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Reforzar la confianza en cada una de las operaciones contables realizadas en la empresa y supervisar el cumplimiento de las normas aplicadas para la información financiera.
- Evaluar cuáles son las políticas más adecuadas a cada actividad en la empresa
- Verificar si cuenta con procesos apropiados para las políticas contables sobre la información financiera.

1.2 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Chávez Juan, (2014) afirma: “La investigación descriptiva, se limita como su nombre lo indica, a la descripción de observaciones en un contexto determinado, indicando las características del grupo de elementos estudiados, sin llegar a realizar comparaciones con otros grupos” (Pag.49).

Por lo que el proceso del tema fue elegido conforme a una investigación descriptiva por lo que se utilizó para la toma de decisiones en base a lo recopilado en datos cualitativos sobre el buen desempeño del control interno en aspectos financieros, se describe el desarrollo del control de los hoteles, con el fin de hacer conciencia en el manejo de este, para obtener así información de relevancia que a su vez genere confianza a los usuarios además la máxima rentabilidad.

En la observación de resultados del cual la importancia del control interno es que cuentan procesos de implementación adecuados para la institución y asegurar que no se obtenga errores que pueden llegar a caer en un fraude, gestionar cada actividad de esta, asegurándose que cada área tenga sus procedimientos necesarios y salvaguardar las operaciones registrados en la contabilidad y sobre todo la confianza en los clientes.

1.5 Sujeto de investigación

El sujeto de investigación del tema de acuerdo con control interno y el óptimo desempeño financiero de los hoteles de la zona 10 de la ciudad de Guatemala del cual fueron los más reconocidos a los que se dedican business center, alojamiento, servicio de restaurante, piscina, entretenimiento para los turistas de acuerdo al Instituto Guatemalteco de Turismo y algunos de que no tienen la implementación del control interno, se evaluó al personal conformado por el jefe de operaciones encargado de realizar pruebas del sistema de control interno, y garantizar que se cumplan con procedimientos contables y normativas, los gerentes que tienen a su cargo a todo el personal y el encargado de procesos, operaciones de presupuesto, los contadores son aquellos que realizan todo en relación a la información financiera, género femenino y masculino entre las edades de 25 a 50 años.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El alcance temporal de esta investigación fue del 27 de octubre del año 2018 al 13 de abril del año 2019.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en los hoteles ubicados en la zona 10 ciudad de Guatemala de las cuales se realizó la recopilación de datos.

7. Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de fórmula para muestra finita

La determinación del universo da como resultado una población menor de 30,000 personas por lo que se utilizó una muestra finita.

Se llevó a cabo la formula con los siguientes datos:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

N= universo estimado (29 personas)

n= muestra búsqueda

z= valor de confianza (1.96)

p= probabilidad del éxito (0.5)

q= probabilidad de fracaso (0.5)

e= error muestral (0.05)

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (29)}{(0.05^2) (29-1) + (1.96^2) (0.5) (0.5)} = \frac{27.8516}{1.0304} = 27.02$$

El resultado es una muestra de 27 elementos a encuestar.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Los instrumentos de estudio para recopilar la información necesaria. Se utilizó una encuesta dando a conocer 14 preguntas con respuestas de opciones múltiples y una con modalidad abierta.

1.9 Recolección de datos

La recopilación de los datos para tener más información por parte de la población antes descrita fue obtenida utilizando instrumento el medio electrónico por ello se realizó la encuesta electrónica del cual fue proporcionada a los hoteles de la zona 10, con toda la discreción posible con los correos electrónicos de los hoteles visitados.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectada la información mediante la aplicación de las encuestas, se procedió a tabular, analizar e interpretar los resultados. Para una fácil comprensión se elaboraron gráficas circulares y de barras en las que se detallan de una manera clara los cuestionamientos con sus respectivos porcentajes.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de Resultados

Gráfica 1



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

De los 27 hoteles de la zona 10, 17 personas respondieron que la dirección efectúa el control interno, 4 personas los contadores, 3 los empleados y 3 otros.

Gráfica 2



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En relación de la pregunta 2 sobre la importancia del control interno dentro del hotel realizado a 27 hoteles de la zona 10, 16 proporciona una seguridad razonable, 7 implementa y autocontrola la forma sistemática de acuerdo con su misión, visión y estrategias y 4 rendimiento de las cuentas.

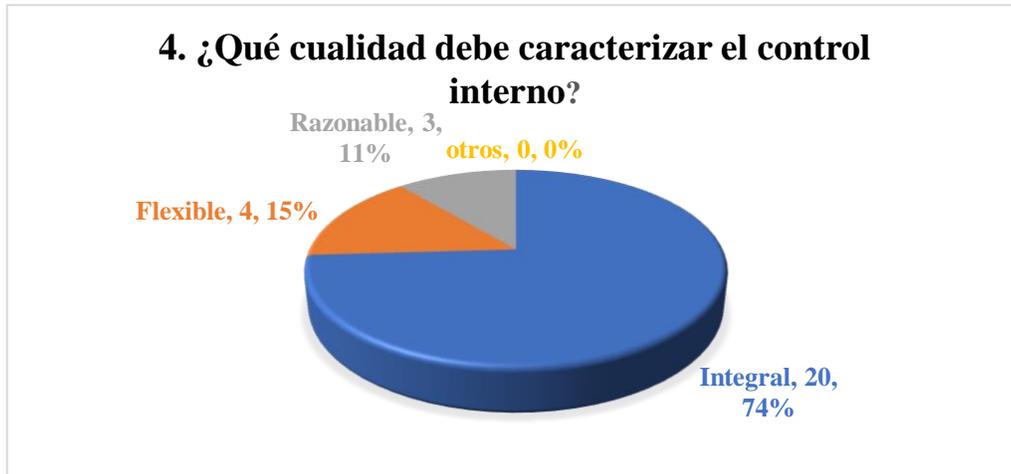
Gráfica 3



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En la realización de la pregunta tres sobre los principios que se ajustan al control interno realizado a los 27 hoteles de la zona 10. 14 contestaron que autocontrol, 6 objetividad, 6 administración, 1 otros el cual no fue especificado.

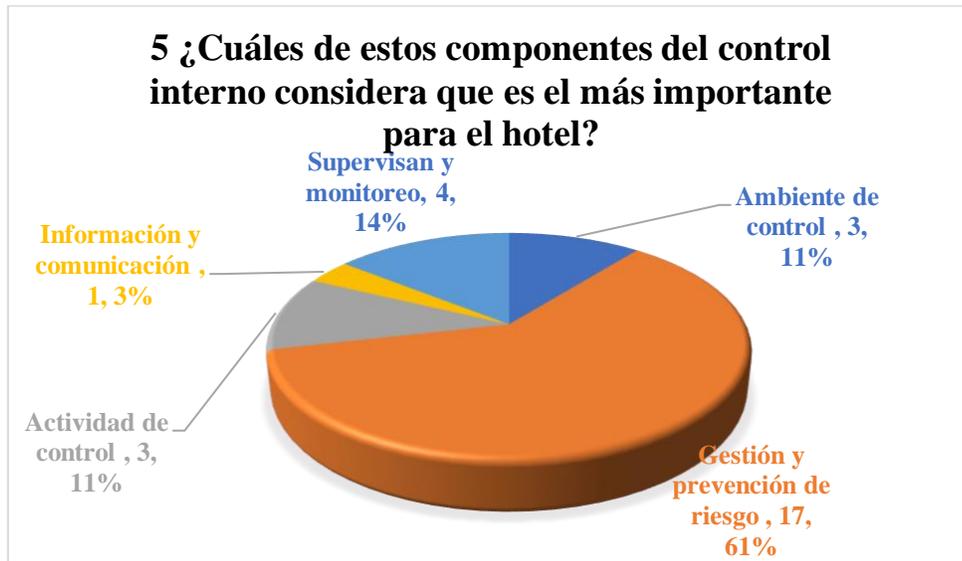
Gráfica 4



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En relación con los datos de la pregunta 4 sobre la cualidad que debe caracterizar el control interno, realizada a 27 hoteles de la zona 10, 20 respondieron que integral, 4 flexible, 3 razonable, otros no tuvieron resultados.

Gráfica 5



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En relación con la pregunta cinco ¿cuáles de los componentes del control interno se considera el más importante para la empresa? Efectuada a los 27 hoteles de la zona 10, 17 respondieron gestión y prevención de riesgo, 4 supervisar y monitoreo, 3 ambiente de control, 3 actividad de control, 1 información y comunicación. La respuesta que destaca en esta pregunta fue la gestión y prevención de riesgo, para no llegar a obtener defraudaciones, robo de los huéspedes.

Gráfica 6



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En relación con la pregunta 6 si el código de ética y el de conducta se dan a conocer dentro de la empresa o institución, realizada a los 27 hoteles de la zona 10, se obtuvo los siguientes resultados: 25 fueron sí y 2 fue no. Por lo que a las personas que contestaron afirmativamente se les presentó la siguiente información.

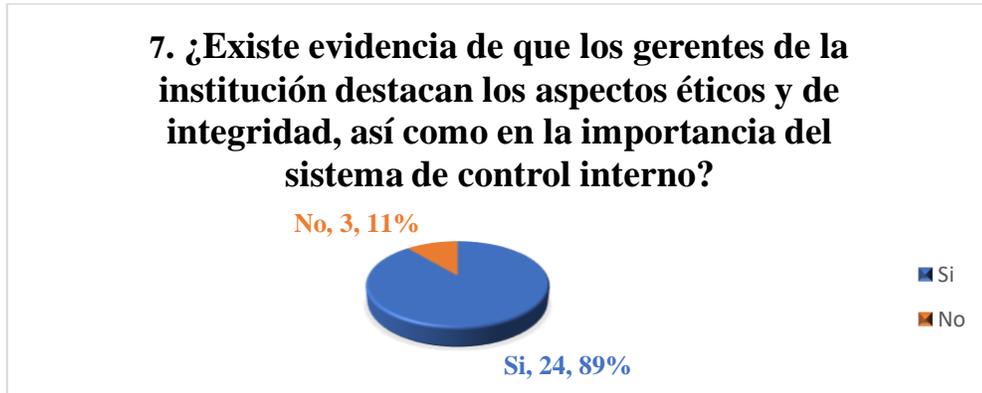
Gráfica 6.1



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

A las personas que contestaron que sí en la gráfica 6, se les pregunta cuáles son los medios de difusión que utilizan, indicando 17 que curso de capacitación, 5 correo electrónico, 3 carteles, no obstante, trípticos y folletos y páginas de transferencia no tuvieron resultados porque el más usado es la capacitación para llegar a conocer el código de ética.

Gráfica 7



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En relación de la pregunta 8 sobre la integridad y aspectos éticos que se destacan en el hotel y la importancia del control interno se obtuvo los siguientes resultados; de 27 hoteles de la zona 10, 24 respondieron que sí, 3 respondieron que no se considera importante ya que los gerentes deberán de destacar los aspectos de integridad, aspectos éticos y sobre todo la importancia de conocer el control interno en el hotel.

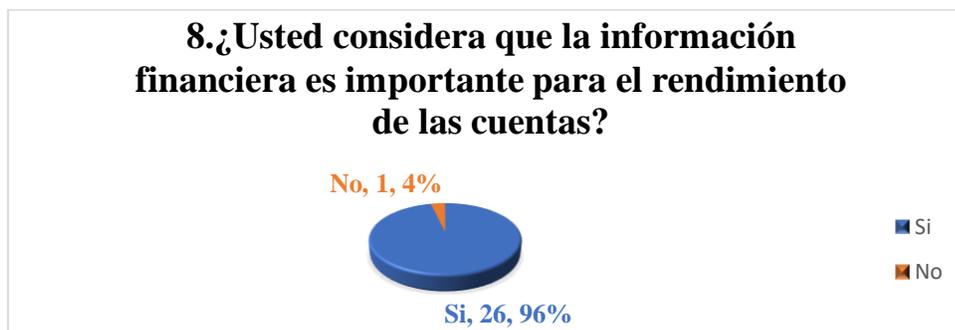
Gráfica 7.1



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En base a los resultados de la pregunta 8 se les pregunta a las personas que contestaron que sí cuáles fueron los medios a utilizar obteniendo las siguientes respuestas: 3 mensajes página oficial, 1 mensajes de transparencia. Como se puede observar la mayoría utiliza las conferencias para tomar decisiones.

Gráfica 8



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

De los 27 hoteles de la zona 10. El rendimiento de las cuentas dentro de los hoteles es muy importante ya que se toman decisiones por lo que el resultado de la encuesta sobre la pregunta 8 es la siguiente: 26 respondieron si, 1 respondió no, para el buen rendimiento de las cuentas por lo que se observó que los hoteles encuestados utilizan un sistema especial del cual integran todas las cuentas necesarias.

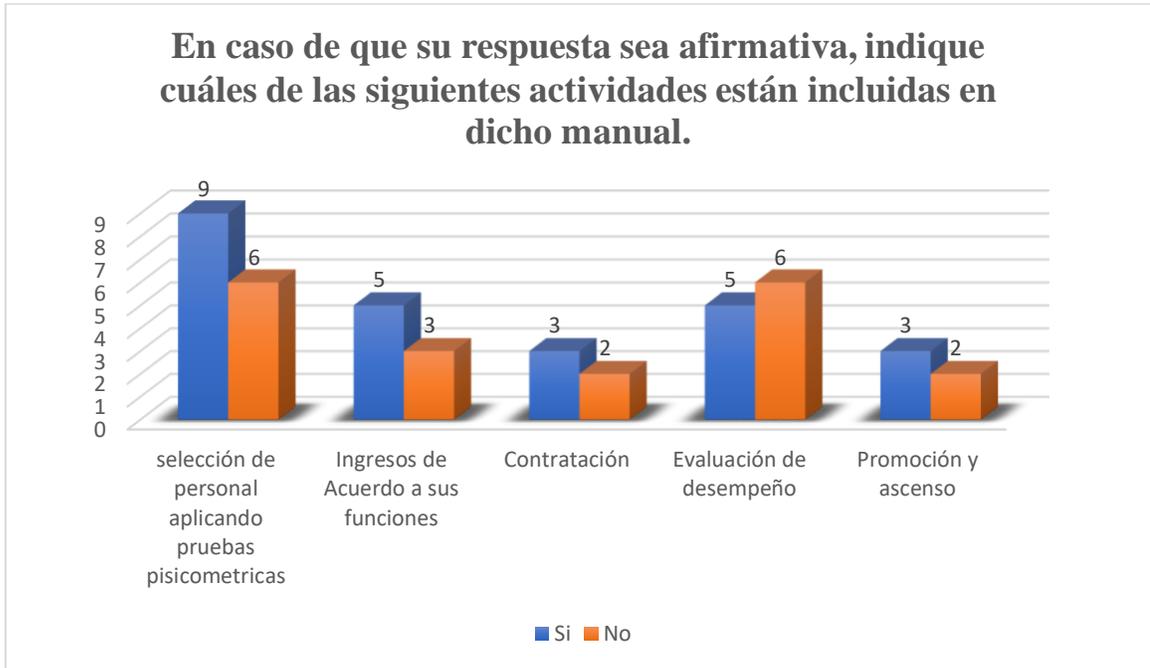
Gráfica 9



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En la formulación de la pregunta 9 sobre si se establece un manual de procedimientos sobre recursos humanos para ayudar a que la administración se puede realizar cualquier prueba de acuerdos a manual por lo que resultado fue el siguientes de los 27 hoteles de la zona: 24; respondieron que si, 3; respondieron que no, por lo consiguiente nos damos cuenta de que la mayoría tiene un manual de procedimientos.

Gráfica 9.1



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En relación con la pregunta 9 sobre cuales actividades están incluidas en el manual de procedimientos, 9 tienen selección de personal y 6 no; 5 tienen ingresos de acuerdo a sus funciones y 3 no; 3 tienen procedimientos de contratación y 2 no; 5 tienen procedimientos de evaluación de desempeño y 6 no; 3 tienen procedimientos de promoción y ascenso y 2 no.

Gráfica 10

10. En relación con la evaluación del desempeño del personal, ¿se tiene establecido un programa de objetivos y metas individuales alineadas con cada unidad administrativa en la que trabaja, así como todo lo relacionado con actividades propias del...

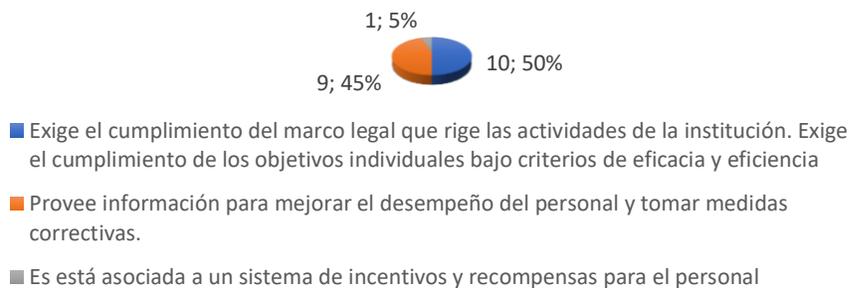


Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En relación con la pregunta si se tiene establecido un programa de objetivos y metas individuales alineadas con cada unidad administrativa en la que trabaja, así como todo lo relacionado con actividades propias del hotel, 20 contestaron que sí y el 5 dice que no.

Gráfica 10.1

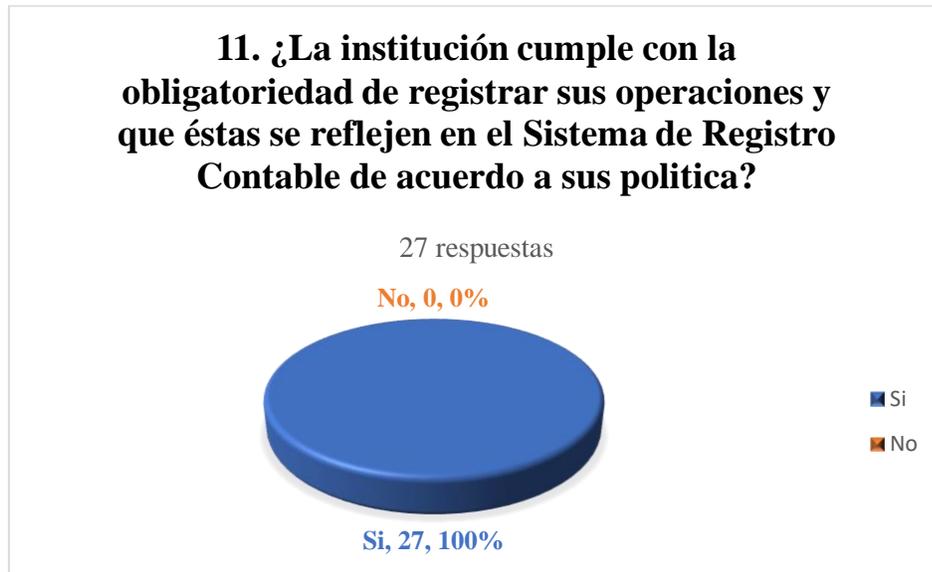
Si su respuesta es sí, señale si la evaluación de desempeño
27 encuestas



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

10 de los encuestados responden que la evaluación de desempeño exige el cumplimiento de marco legal que rige las actividades, 9 responden que provee información para mejorar el desempeño del personal, 1 está asociada a un sistema de incentivos y recompensas para el personal

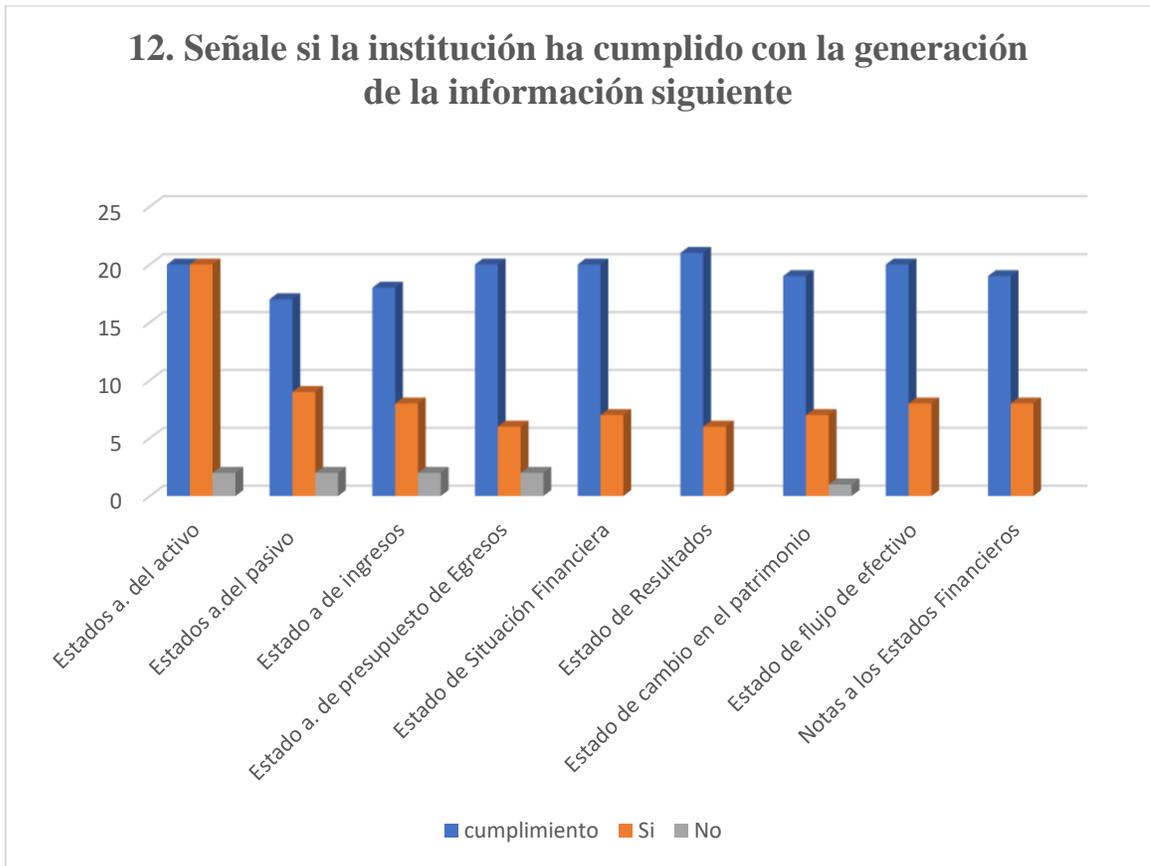
Gráfica 11



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

De los 27 hoteles de la zona 10 sobre la pregunta si la institución cumple con la obligatoriedad de registrar sus operaciones y que éstas se reflejen en el sistema de registro contable de acuerdo con su política, 27 es decir el 100% responde que sí.

Gráfica 12



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

Toda institución tiene la obligación de llevar los libros necesarios para realizar información financiera. De los 27 hoteles de la zona 10 la mayoría responde que cumplen con los aspectos de estados del activo, estados del pasivo, estado de ingresos, estado de presupuesto de egresos, estado de situación financiera, estado de resultados, estado de cambio en el patrimonio, estado de flujo de efectivo y notas a los estados financieros.

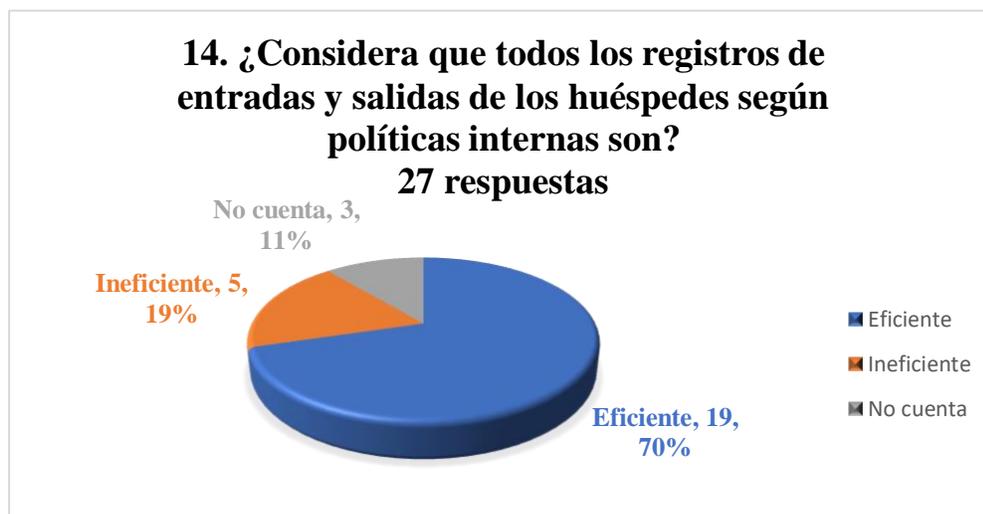
Gráfica 13



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

De los 27 hoteles de la zona 10 se realizó la pregunta relacionado con el TIC lo que es algo muy importante para el control interno ya que se pueden medir los riesgos por lo que 24 respondieron que sí y 3 respondieron que no.

Gráfica 14



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

Los resultados son: 19 es eficiente, 5 es ineficiente, 3 no cuenta, se dio a conocer que hay hoteles que realmente no tienen políticas internas.

Gráfica 15



Fuente: elaboración propia, marzo de 2019

En la pregunta ¿Qué tipo de auditoría se podría utilizar para evaluar el control interno de hoteles para el óptimo desempeño?, los encuestados responden: 10 la operacional; 5 auditoría de gestión; 6 externa; 4 interna; 1 administración.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Una vez recolectada la información mediante la aplicación de encuestas, se procedió a realizar análisis con relación a los resultados conforme a autores sobre el sistema de control interno.

De las 27 empresas encuestadas el 63% es la gerencia quien efectúa el control interno el 15% lo realiza los contadores y el 11% los empleados. Según Torres (2016) afirma:

El control interno operacional también se denomina, control interno administrativo y establece que la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa es gerencial, con la finalidad de obtener mayores utilidades mayores y en caso de una entidad que no persiga fines lucrativos será para lograr el mejor uso de los recursos en bien de los miembros que la integran. (Pág. 43)

Esto demuestra que la responsabilidad directa debe ser de la dirección, como se observa en los resultados un 37% de los encuestados responden que lo realizan otros departamentos.

En relación de la pregunta 2 sobre la importancia del control interno dentro del hotel realizado a 27 hoteles de la zona 10, el 59% proporciona una seguridad razonable, el 26% implementa y autocontrola la forma sistemática de acuerdo con su misión, visión y estrategias y 15% rendimiento de las cuentas.

Santillana (2013) afirma: “El sistema de control interno (también identificado como controles internos) es aquel cuya estructura, actividades y procesos coadyuvan a lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que puedan entorpecer el logro de los objetivos de la organización” (Pág. 12)

De acuerdo con Santillana el sistema de control interno es para prevenir riesgos por ello se observó que en los hoteles de la zona 10 de la ciudad de Guatemala, el 59% opina esto, pero el 41% les dan importancia a otros factores.

De los 27 hoteles encuestados en relación con los principios más importantes sobre el diseño del control interno, el 52% autocontrol, el 22% la objetividad y el 22% administrativa 1% otros. Según Torres (2016) afirma:

los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura de control interno, por lo tanto, los procedimientos de comprobación de control interno en cada área de funcionamiento varían en cada empresa. (p28).

Torres mencionó que los principios son importantes para la institución, el 52% lo obtiene el autocontrol están obligados a autoevaluar los riesgos, corregir fallas en la administración.

Los 27 hoteles encuestados los componentes más importantes para el control interno dentro de los hoteles de Guatemala, 61% gestión de prevención, 14% supervisión y monitoreo, 11% ambiente de control, 11% actividades de control. Según Torres Rios (2005) afirma:.

Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos, tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. (Pag. 19)

Toro Rios mencionó para que el control interno sea adecuado debiera de realizarlo de manera oportuna, con elementos esenciales por ello el 61% gestión de prevención del riesgo para optimizar aquellas operaciones que no estén dentro de los procedimientos contables y identificar las debilidades del control interno.

De los 27 hoteles de la zona 10 sobre la pregunta si la institución cumple con la obligatoriedad de registrar sus operaciones y que éstas se reflejen en el sistema de registro contable de acuerdo con su política, 27 es decir el 100% responde que sí. Según Ladino (2009) afirma:

El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado. El sistema contable es un elemento importante del control financiero institucional, al proporcionar la información financiera necesaria, a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas. (Pag,41)

Ladino, confirma que el sistema contable es un elemento que proporciona una necesidad de evaluar las operaciones hasta para tomar decisiones en relación con la dependencia por lo que en los hoteles se indispensable para determinar si tiene rentabilidad por ello el 100% considera que sí.

De los 27 hoteles encuestados en relación con la pregunta si se estable un programa de objetivos y metas individuales el 80% dijeron que sí y el 20% que no. Según Moya (2012) afirma:

El sistema de la calidad se diseña para satisfacer necesidades de la gestión interna de la organización. Esta abarca un campo más amplio que el de los requisitos de un cliente en particular, cliente sistema de calidad que solo evalúa una parte de este, obligatorias se requiere la demostración de la implantación para realizar evaluaciones los elementos definidos de un sistema de calidad. (Pag 28)

Moya, comenta que la calidad es un requisito del cliente en particular para realizar evaluaciones se consideración que para los hoteles es lo más importante sobre un sistema de control interno por ello el 80% esta de acuerdo con que se obtenga en el programa

En relación de la pregunta 2 sobre la importancia del control interno dentro del hotel realizado a 27 hoteles de la zona 10, 59% proporciona una seguridad razonable, 26% implementa y autocontrola la forma sistemática de acuerdo con su misión, visión y estrategias y 15% rendimiento de las cuentas. Según Mansilla (2013) afirma.

Un sistema de control interno puede ser visto como el proceso (que incluye todos los controles, financieros o de otro tipo) efectuado por la junta de directores, la administración principal, y otro personal de una institución crediticia para proveer seguridad razonable. (pág. 19).

Por lo que mansilla afirma que el sistema de control interno no solo son procesos en una sola área si no también en las áreas financieras para obtener un ambiente de integridad para proveer una seguridad razonable por ello es 59%.

Los 27 hoteles encuestados sobre la pregunta 6 si el código de ética y el de conducta se dan a conocer dentro de la empresa o institución el 93% el código de ética junto con el de conducta, el 7% no se los dan a conocer dicho código. Según Montano Orozco (2013) afirma:

...propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece. Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. (pag.59)

Por lo que montano señala que los valores éticos que se deberán de desempeñar en la institución hacen que todas aquellas actividades se realicen con integridad para cualquier actividad de esta por ello el 93% los gerentes implementan estos valores dentro de la organización.

Los 27 hoteles encuestados dan conocer que el 89% existe evidencia que los gerentes destacan el control interno en aspectos éticos y de integridad y el 11% dio que no existe una evidencia por lo que no hay una integridad ni tampoco aspectos éticos dentro de la institución. Según Ladino, Enrique (2009) afirma.

Sistema de Control Interno debe operar en un ambiente de solidez ética y moral, es necesario adoptar ciertas protecciones para evitar hechos que puedan conducir a realizar actos reñidos con el código de conducta del organismo. (pág.24)

El sistema de control internos tal como lo refiere Ladino debe tener un ambiente agradable por lo que deberían de tener un manual de ética para que todas aquellas actividades se realicen lo más sencillo y con la honestidad posible por eso el 89% se lo dan a conocer por medio de capacitaciones.

Propuesta de procedimientos de control interno

Para la realización de una propuesta de control interno según el criterio financiero para el óptimo desempeño deberá de tener el siguiente contenido

Propuesta de Procedimientos de Control Interno para el Óptimo	Hecha por: Jennifer Paredes
Desempeño Financiero en los Hoteles	Fecha: 10/04/2019

Objetivo

- Determinar lineamientos en relación con el sistema contable a realizar con estrategias sobre la información financiera.
- Optimizar recursos en el área contable.
- Conocer normas de aplicación sobre la información financiera

Contenido

Deberá de contener la estructura en relación del sistema contable del hotel por lo que deberá de tener una adecuada segregación de funciones en el área de contabilidad, responsabilidad y la delegación de funciones dentro de cada proceso.

Hecho generador

Normas aplicables a cada procedimiento sobre el sistema contable y requisitos de documentación, medidas de seguridad y autocontrol aplicables para la protección de posibles fraudes.

Sistema contable

Elaboración de informes económicos financieros y estadísticos con sus recomendaciones, y elaboración de libros y registros que se deberán de utilizar en el programa de contabilidad, deberá de contener los ajustes necesarios a cada operación.

Generalidades

En la actividad de clasificación de la información a los hechos, transacciones y operaciones económicas, se determina cronológicamente su clasificación de acuerdo con el plan de cuentas de la organización, evaluando el cumplimiento de los elementos de la naturaleza de cada cuenta.

Los factores de riesgo que podrían afectar el óptimo desempeño financiero pueden ser los siguientes:

- Transacciones y operaciones económicas no consideradas para el hotel.
- Mala interpretación de los hechos económicos sobre cualquier operación hecha por la institución.
- Falta de cumplimiento de las normas internacionales de información financiera
- Registros no adecuados o erróneos que pueden llegar a afectar el activo y pasivo de la entidad.
- Errores al manejo de cuentas

Acciones de control

- Deben ser informados al área de contabilidad, todos los hechos económicos realizados en los procesos o áreas de la organización con sus debidos soportes de los movimientos originales para que sean asociados al proceso contable sobre todo aquellas transacciones de los huéspedes.
- La información del soporte o documento de los hechos económicos deben ser idóneos para el área de contabilidad.
- Se realiza la verificación de la aplicación de los hechos económicos y su clasificación.

- En el manejo de cajas menores se realizan mensualmente los respectivos arqueos por los responsables definidos para cada una y conciliaciones bancarias a las cuentas pertinentes de la entidad.
- Se realiza la identificación de activos y pasivos de la organización
- Se identifican los saldos que afectan el proceso contable en su identificación en el cierre de cada periodo.

3.2 Hallazgos y análisis general

Los 27 hoteles encuestados, 74% la cualidad que debe caracterizar el control interno es la integral ya que se enfoca en todos los procesos en relación con la administración, 15% flexible que sea actualizado contantemente, 11% razonable está diseñada para satisfacer las necesidades en consideración a la seguridad razonable por lo que las empresas implementan como característica que el control interno sea integral que todas las actividades y operaciones sean razonables y calificados para tomar decisiones,

Los 27 hoteles encuestados dan a conocer que el 89% existe evidencia que los gerentes destacan el control interno en aspectos éticos y de integridad y el 11% dio que no existe una evidencia por ello no hay una integridad ni tampoco aspectos éticos dentro de la institución de acuerdo si su respuesta es afirmativa se consideró que el 83% se utiliza el medio de conferencias y reuniones para tomar aspectos importantes, 13% mensajes de página oficial. Positivamente los gerentes están a la disposición de cada empleado para formar un hotel con principios y valores y sobre la honestidad en cada operación como para los huéspedes.

La dirección considera que el 96% es importante la información financiera para el rendimiento de las cuentas por lo que respondieron que sí y el 4% que no el rendimiento de cada cuenta se determina que, si es necesario o no por lo que se describe el manual de procedimientos contables,

Las instituciones tienen manuales de procedimientos para la contratación del personal, el 89% ósea 24 hoteles de la zona 10 considera que, si por lo que respondieron que en el manual hay reclutamiento y selección del personal, ingresos, evaluación de desempeño.

De los 27 hoteles encuestados se estable un programa de objetivos y metas individuales el 80% dijeron que sí y el 20% que no considerando que todo control de acuerdo con los objetivos de la institución es importante cada estrategia contable junto con los objetivos deberá de realizar cualquier actividad más si es financiera y la mayoría de los hoteles encuestados realizan.

De los 27 hoteles encuestados la institución si registra todos sus movimientos contables dentro de la contabilidad asignada para cada actividad es el 100%, pero cada hotel deberá de tener la nomenclatura de cuentas para la verificación que cada póliza sea registrada en el rubro que pertenece para no evadir impuestos.

De los 27 hoteles encuestados señalamos que utilizan los libros estado de análisis de activo, estado de presupuesto, estado de situación financiera estado de resultados, flujo de efectivo y notas a los estados financiero, que son importantes para realizar cualquier decisión y verificar que si el hotel sigue siendo rentable o no.

De los 27 hoteles encuestados se considera en relación con TIC por lo que el 80% si lo utiliza esta herramienta, 11% no la utiliza, la tecnología en hoy en día es muy importante para implementar aspectos de modificación de leyes y sobre todo aquellas políticas contables que se usan en todo el mundo como, por ejemplo, las normas internacionales de información financieras, normas de contabilidad entre otras.

De los 27 hoteles encuestados en los resultados obtenidos hay registros de entradas y salida de los huéspedes se dio a conocer que el 70% es eficiente, 19% ineficiente, 3% no con dicho Registro. La ineficiencia de la entradas y salida de los huéspedes afectan a los hoteles por el hecho que hay personas que no cancelan el servicio de hospedaje.

De las 27 personas encuestas los resultados para saber qué tipo de auditoria utiliza los hoteles para ver el buen manejo del control interno por lo que la más conveniente es la operacional, para la revisión de procesos aplicados en cada área o el mejoramiento de esta.

La revisión y coordinación de esta investigación de acuerdo con los hallazgos se confirmó que cada hotel tiene un control interno, por lo que de acuerdo a sus operaciones de ingresos tienen lo necesario para la realización de la contabilidad y para la toma de decisiones sobre todo aquellas de inversiones, y filtrar errores que podrían llegar costar la integridad y sobre el principio

confiabilidad por que podrían a no sostener a la misma. Y sobre todo que cada área de la estructura tiene sus funciones en conformidad con las actividades a realizar.

3.3 Conclusiones

1. De lo investigado todas las operaciones contables de acuerdo al control interno que realizan los hoteles se registran conforme al manual de procedimientos por lo que cada actividad hay una manera de registrarse, cumpliendo con las normas, dando a conocer todos aquellos libros a utilizar conforme a la confianza de las operaciones, la institución cumple con la responsabilidad de realizar registros contables conforme a la actividad de esta sobre la información financiera.
2. Asimismo, cada departamento tiene por descrito las funciones primordiales de acuerdo a la actividad que cada uno ejerce, por lo que el sistema de control será más factible al conocer el riesgo de los departamentos, las políticas en conjunto se determina la evaluación a cada uno de los empleados para ellos se estable los manuales de desempeño y sobre todo el código de ética y conducta que puede llegar a darse dentro de los hoteles porque de acuerdo a la actividad que se realiza es prestar un servicio de confianza y estabilidad a las personas que ingresan a los hoteles para una buena estadía.
3. Finalmente, el control interno de los hoteles de la zona 10 de la ciudad de Guatemala dan a conocer una seguridad razonable conforme a las políticas y procedimientos, para poder tomar decisiones, proteger los bienes de la institución y salvaguardar las operaciones para que sean eficaces, midiendo los riesgos, que el control interno sea efectivo y específico, uno de los principios primordial sea el integrar todos sus objetivos, responsabilidades de la institución.

Referencias

4.1 Libros

1. Auditoría superior de la federación. (2019). *Marco Integrado de Control Interno*. México.
2. Auditoría superior de la federación. (2019). **Modelo de Evaluación de control Interno en la Administración Pública Estatal**. México.
3. Chávez Zepeda J. J (2014). *Elaboración de proyectos de investigación cuantitativa y cualitativa*. (Sexta edición). Guatemala.
4. Instituto de Auditores de España. (2013). *Control Interno*. España: Editorial. PWC.
5. Instituto Guatemalteco de Turismo. (2016). *Boletín de la oferta hotelera*. Periodo. Guatemala
6. Mantilla Samuel (2013) **Auditoría de Control Interno**. editor: Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia
7. Martínez. J. (2017). *Dinámica de la Investigación*. (1era Edición). Guatemala.
8. Montaña Orozco, Edilberto. (2013). **Control Interno, Auditoría y aseguramiento fiscal gobierno corporativo**. Editor: Universidad del Valle: Colombia
9. Santillana, J.R. (2013). *Auditoría Interna*. (3ra. Edición). México: Editorial. PEARSON.
10. Toro Ríos. J. C, A.F (2005). **Programa de Preparación Económica de Cuadros**. Cuba: Editorial. centro de estudios contables y financieros y de seguros (CECOFIS).
11. Torres, J.M. (2016). **Control Interno**. (1era. Edición). Perú. Editado: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

12. Universidad Panamericana. (2013). *Manual de estilo para elaborar opciones de egreso. Guatemala.*
13. Universidad Panamericana. (2015). *Citas y Referencias bibliográficas: una guía rápida del estilo APA.* Guatemala.
14. Universidad Panamericana. (2017). Facultad de Ciencias Económicas: *Guía para elaboración de Artículo Científico y Cronograma.* Guatemala.

4.2 Digitales

15. Ladino, Enrique. *Control interno: informe Coso.* El Cid Editors, 2009. ProQuest, Ebook Central, recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioupanasp/detail.action?docID=3182319>.

Anexos

Anexo 1

Encuesta



Universidad Panamericana
Campus Central
Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre la Control Interno de acuerdo con sus actividades para el óptimo Desempeño financiero de los Hoteles de la ciudad capital, por lo que se le solicita responder la siguiente encuesta.

1. ¿Quiénes efectúan el control interno?

- A. la dirección
- B. Los contadores
- C. los empleados

2. ¿Qué importancia tiene su control interno dentro de la institución?

- A. proporciona una seguridad razonable
- B. rendimiento de las cuentas
- C. implementa y autocontrola la forma sistemática de acuerdo con su misión, visión, estrategias

3. ¿Cuáles de los principios es el que se ajusta al diseño de su control interno que implemento como entidad?

- A. Autocontrol
- B. Objetividad

C. Probidad administrativa

4. ¿Qué cualidad debe caracterizar el control interno?

- A. Integral
- B. Flexible
- C. Razonable

5. ¿cuáles de estos componentes del control interno considere que es el más importante para su empresa?

- A. Ambiente de control
- B. Gestión y prevención de riesgo
- C. Actividad de control
- D. Información y comunicación
- E. Supervisan y monitoreo

6. ¿El Código de Ética y el de Conducta se dan a conocer a todo el personal de la institución?

- A. Sí

Seleccione los medios de difusión utilizados:

- A. Cursos de capacitación
- B. Carteles,
- C. trípticos y folletos
- D. Correo electrónico
- E. Página de transparencia

- B. No

7. ¿Existe evidencia de que los funcionarios de la institución destacan los aspectos éticos y de integridad, así como en la importancia del Sistema de Control Interno?

- A. Sí

Seleccione los medios utilizados:

- A. Conferencias O reuniones,
- B. Mensajes en página oficial
- C. Mensajes en página de transparencia
- D. Otros. Especificar _____

B. NO

8. ¿La dirección considera que la información financiera es importante para el rendimiento de las cuentas?

- A. SI
- B. NO
- C. PORQUE

9. ¿La institución tiene formalmente establecido un manual de procedimientos para la administración de los recursos humanos?

- A. SI
- B. NO

En caso de que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles de las siguientes actividades están incluidas en dicho manual.

ACTIVIDAD	QUE INCLUYE EL MODELO DE PROCEDIMIENTOS	
	SI	NO
Reclutamiento y selección de personal		
Ingreso		
Contratación		
Evaluación de desempeño		
Promoción y ascenso		

En relación con la evaluación del desempeño del personal, ¿se tiene establecido un programa de objetivos y metas individuales alineadas (en corresponden

10. con los del área o unidad administrativa en la que trabaja, así como con los estratégicos de la institución?

- A. Sí
- B. No

Si su respuesta es sí, señale si la evaluación de desempeño:

- A. Exige el cumplimiento del marco legal que rige las actividades de la institución. Exige el cumplimiento de los objetivos individuales bajo criterios de eficacia y eficiencia
- B. Provee información para mejorar el desempeño del personal y tomar medidas correctivas, en su caso
- C. Está asociada a un sistema de incentivos y recompensas para el personal

11. ¿La institución cumple con la obligatoriedad de registrar contablemente sus operaciones y que éstas se reflejen en la información financiera (Sistema de Registro Contable)?

- A. Si
- B. No

12. Señale si la institución ha cumplido con la generación de la información siguiente:

DOCUMENTO	CUMPLIMIENTO		
Estados analíticos del activo	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Estados analíticos del pasivo	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Estado analítico de ingresos	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Estado analítico de presupuesto de Egresos	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Estado de Situación Financiera	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Estado de Resultados	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA

Estado de cambio en el patrimonio	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Estado de flujo de efectivo	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Notas a los Estados Financieros	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA
Notas a los Estados Financieros	<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> NA

13.¿La institución cuenta con una metodología para la evaluación de Control Interno y riesgos en el ambiente de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)?

- A. SI
- B. NO
- C. PORQUE

14.¿Cuanta con registros adecuados de entradas y salidas de los huéspedes según políticas internas?

- A. Eficiente
- B. Ineficiente
- C. No cuenta

15.¿Qué tipo de auditoria se podría utilizar para evaluar el control interno de hoteles para el óptimo desempeño?

