

DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA INSPECCIÓN DE EFECTIVOS  
EN LA EMPRESA TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S- ON VACATION.

ALISSON TATIANA VALERIANO UMBARILA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AGRARIA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE SISTEMAS  
BOGOTÁ  
2023

DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA INSPECCION DE EFECTIVOS  
EN LA EMPRESA TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S- ON VACATION.

ALISSON TATIANA VALERIANO UMBARILA

Trabajo de Monografía resultado de la opción de grado práctica empresarial, presentado como requisito para optar al título profesional de Administrador Financiero y de Sistemas

Director(a)

MARIA NUVIA PARDO ORTIZ, MsC.

Economista

Especialista en Sistemas de Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

Magíster en Dirección de Empresas

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AGRARIA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE SISTEMAS  
BOGOTÁ  
2023

MSc. Maria Nuvia Pardo Ortiz.

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo monográfico, es resultado de la opción de grado práctica empresarial, realizado mediante acuerdo de colaboración académica firmado entre la Fundación Universitaria Agraria de Colombia y la Tour Vacation Hoteles Azul SAS y ha sido prolijamente revisado; por tanto, autorizo la presentación de este, el mismo que responde a los requisitos establecidos en el reglamento estudiantil y a los parámetros de la Vicerrectoría de Investigación de UNIAGRARIA.

Bogotá D.C., 6 de septiembre de 2023.

**f.**

MSc. Maria Nuvia Pardo Ortiz.

Directora de la Opción de Grado Práctica Empresarial y Monografía

Economista

Especialista en Sistemas de Gestión Integrado de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

Magister en Dirección de Empresas

Declaro que las esencialidades e ideas expuestas en la presente monografía resultado de la práctica empresarial realizada en la empresa Tour Vacation Hoteles Azul SAS, a excepción de las citas, son de mi absoluta responsabilidad y autoría.



**f.**  
Alisson Tatiana Valeriano Umbarila  
Autor

## **APROBACIÓN DEL JURADO.**

Los suscritos docentes, designados como jurados de la opción de grado *PRACTICA EMPRESARIAL Y MONOGRAFÍA*, aprueban el presente trabajo, el mismo ha sido elaborado de conformidad con los requisitos establecido en el reglamento estudiantil a los parámetros de la Vicerrectoría de Investigación de UNIAGRARIA.

*f.* \_\_\_\_\_

Jurado

*f.* \_\_\_\_\_

Jurado

Firmado en la ciudad de Bogotá D.C, a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 2023.



## **DEDICATORIA**

A Dios, la Virgen de Guadalupe y mis angelitos de la Guarda, quienes han sido mi Guía y mi fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer; por ello, con total humildad desde mi corazón, les dedico en primera instancia este proyecto.

De igual forma, dedico esta monografía a mis padres, Martín Valeriano & Claudia Umbarila por su apoyo, sus consejos, su crianza, sus valores, su paciencia, sus cuidados, su motivación y hasta los regaños; el amor tan infinito que me tienen, por hacer de mí cada día una mejor persona e inculcar en mi desarrollo ese ejemplo de perseverancia y constancia para lograr cada sueño.

A mis Hermanos, Nana y Jhonatan por su apoyo incondicional en cada decisión que tomo, son el mejor ejemplo de hermandad, amor y trabajo duro en equipo.

*Alisson Tatiana Valeriano Umbarila*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento,

A Dios y la Virgen de Guadalupe por nunca soltarme de la mano, por la protección brindada en cada paso. A mi familia por ser mi bastón, mi apoyo y eterna fuente de amor. A la MsC. Maria Nuvia Pardo, quien con su dirección y conocimiento permitió el desarrollo de este trabajo. A los docentes por su conocimiento y acompañamiento en este proceso de crecimiento profesional. A los Fundadores y en especial a la Familia Guarín por su apoyo incondicional. A todos aquellos que han formado parte de mi desarrollo integral y por último y con absoluta admiración... A mí y a mi niña interior por creer en mí y jamás rendirse.

*Con cariño, agradecimiento y respeto.*

*Alisson Tatiana Valeriano Umbarila*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>2</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1. Tema</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2. Planteamiento del problema</b> .....	<b>2</b>
<i>1.2.1. Contextualización</i> .....	<b>2</b>
<i>1.2.3. Prognosis</i> .....	<b>5</b>
<i>1.2.4. Delimitación del problema</i> .....	<b>6</b>
<i>1.2.5. Formulación del problema</i> .....	<b>6</b>
<i>1.2.6. Preguntas directrices</i> .....	<b>6</b>
<b>1.3. Justificación</b> .....	<b>6</b>
<b>1.4. Objetivos</b> .....	<b>7</b>
<i>1.4.1. Objetivo General</i> .....	<b>7</b>
<i>1.4.2. Objetivos Específicos</i> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>8</b>
<b>MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1. Marco histórico</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2. Marco teórico</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3. Marco geográfico</b> .....	<b>14</b>
<b>2.4. Marco legal</b> .....	<b>15</b>
<b>2.5. Estado del arte</b> .....	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>18</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1. Enfoque de la investigación</b> .....	<b>18</b>
<b>3.2. Tipo de investigación</b> .....	<b>19</b>
<b>3.3. Población y muestra</b> .....	<b>19</b>

3.4. Plan de recolección de la información..... 19

**CAPÍTULO IV .....21**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....21**

4.1. Análisis de los resultados ..... 21

4.2. Interpretación de los resultados ..... 21

4.2.1. *Reconocer los riesgos asociados al manejo de caja menor.* ..... 21

4.2.2. *Realizar un diagnóstico del proceso de sistema de control interno.* ..... 21

4.2.3. *Identificar las características Básicas del sistema de control interno propuesto.* ..... 25

**CAPÍTULO V .....36**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....36**

5.1. Conclusiones..... 36

5.2. Recomendaciones..... 36

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....38**

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Línea de tiempo trayectoria On Vacation 1995 – 2016</i> .....	9
<i>Ilustración 2 Ubicación Geográfica Sede la Castellana</i> .....	14
<i>Ilustración 3 Cronograma de Objeto de estudio</i> .....	20
<i>Ilustración 4.Formato único de legalización</i> .....	22
<i>Ilustración 5 Presentación de política y manejo de caja menor</i> .....	23
<i>Ilustración 6 Presentación de política y manejo de caja menor</i> .....	24
<i>Ilustración 7 Presentación de política y manejo de caja menor</i> .....	24
<i>Ilustración 8 Presentación de política y manejo de caja menor</i> .....	25
<i>Ilustración 9 Formato Único de Acta de Responsabilidad de caja menor - On vacation</i> .....	26
<i>Ilustración 10 Formato Único de Arqueo - On vacation</i> .....	27
<i>Ilustración 11 Capacitación de Caja menor en bodega de Fontibón</i> .....	28
<i>Ilustración 12 Capacitación de Caja menor en bodega de Fontibón</i> .....	28
<i>Ilustración 13 Capacitación Caja menor Sede La Castellana</i> .....	29
<i>Ilustración 14 Excel Seguimiento de Efectivos On Vacation</i> .....	30
<i>Ilustración 15 Forms de seguimiento</i> .....	31
<i>Ilustración 16 Automatización sistema de control interno - Identificación del formulario</i> .....	32
<i>Ilustración 17 Automatización sistema de control interno - Detalle de la respuesta</i> .....	32
<i>Ilustración 18 Automatización sistema de control interno – Demora</i> .....	32
<i>Ilustración 19 Automatización sistema de control interno – Variable (Fecha)</i> .....	33
<i>Ilustración 20 Automatización sistema de control interno – Condición</i> .....	33
<i>Ilustración 21 Automatización sistema de control interno – Condición, cuerpo del correo de control</i> .....	34
<i>Ilustración 22 Correo/Prueba de Automatización</i> .....	34

## GLOSARIO

*ACTA DE RESPONSABILIDAD*: Documento en el que quien lo firma puede asumir o, por el contrario, desentenderse de alguna circunstancia, bien o persona. (Indeed, S.F)

*ANTICIPO*: Dinero anticipado para una actividad. (RAE)

*ARQUEO*: Reconocimiento de los caudales, bienes y papeles que hay en la caja de una casa, oficina o corporación. (RAE)

*CAJA MENOR*: Es un fondo creado por la compañía para manejar valores menores, con el fin de atender en forma oportuna las solicitudes de los gastos. (On vacation, s.f.)

*CAPACITACIÓN*: Modelo de formación que tiene como propósito central formar individuos con conocimientos, habilidades y destrezas relevantes y pertinentes al desempeño laboral. (ESTUDIOS – SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO, 2023)

*CONTROL*: Actividad desarrollada por las administraciones públicas consistente en la verificación y vigilancia del cumplimiento de la legislación o de las exigencias establecidas en autorizaciones, licencias, concesiones y otros actos, mediante las que se habilita el ejercicio de actividades privadas. (RAE)

*CONTROL INTERNO*: Órgano o funcionario que ejercen la actividad de control interno. (RAE)

*EFFECTIVOS*: Dinero, moneda de curso legal. (RAE)

*FACTURACIÓN*: Acción y efecto de facturar. (RAE)

*FALTANTE*: Adj. Que falta (RAE)

*GASTO*: Es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para un artículo o por un servicio. (On vacation, s.f.)

*LEGALIZACIÓN*: Incorporación de una práctica o costumbre a una norma con rango de ley. (RAE)

*POLÍTICA*: La política es el conjunto de actividades que se asocian con la toma de decisiones en grupo, u otras formas de relaciones de poder entre individuos, como la distribución de recursos o el estatus. (Wikipedia, S.F)

*RECIBOS*: Escrito o resguardo firmado en que se declara haber recibido dinero u otra cosa. (RAE)

*REEMBOLSO*: Acción de regreso (RAE)

*SOBRANTE*: Que sobra o está de más. (RAE)

*SEGUIMIENTO*: Acción y efecto de seguir (RAE)

*SEGREGACIÓN DE FUNCIONES*: La segregación de funciones es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades. (KPMG, S.F)

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### Programa de Administración Financiera y de Sistemas

#### DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA INSPECCION DE EFECTIVOS EN LA EMPRESA TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S- ON VACATION.

**Autores:** Alisson Tatiana Valeriano

[valeriano.alisson@uniagraria.edu.co](mailto:valeriano.alisson@uniagraria.edu.co)

**Director:** María Nuvia Pardo Ortiz

[pardo.marianuvia@uniagraria.edu.co](mailto:pardo.marianuvia@uniagraria.edu.co)

### RESUMEN

La finalidad del proyecto se enfocará en proponer un Sistema de Control Interno para la inspección de efectivos en la Compañía Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S, con el objetivo de cumplir las normativas establecidas por las entidades de control, mejorar el nivel de eficiencia y transparencia operativa.

Para alcanzar los objetivos propuestos fue necesario realizar un análisis minucioso el cual vamos a ver reflejado en la extensión de esta monografía

A lo largo de estas páginas, exploraremos los elementos básicos que conforman este sistema de control interno, desde la definición de políticas y procedimientos detallados hasta la ejecución de mecanismos de auditoría y revisión efectivos. También abordaremos la importancia de la segregación de funciones, la documentación adecuada de cada transacción y la capacitación del personal involucrado.

Se pretende que esta monografía sirva como una guía y práctica útil para aquellos responsables de la administración financiera en una empresa, así como para aquellos interesados en fortalecer y mejorar los procesos de control interno en sus organizaciones. El éxito de un sistema de control interno efectivo radica en la atención meticulosa a los detalles y el compromiso constante con la integridad y la transparencia.

Se espera que este diseño del sistema de control interno para la inspección de efectivos para cajas menores de On vacation sea una herramienta valiosa en la búsqueda de una gestión financiera eficiente y confiable, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo sostenible de la organización en un entorno competitivo y en constante evolución.

<p><b>Palabras clave:</b> Control interno, efectivos, recursos financieros, caja menor, transparencia, eficiencia, legalizaciones, arqueos, responsables, capacitación, política.</p>
---

## INTRODUCCIÓN

Es muy importante para un estudiante poner en práctica todo lo aprendido durante el desarrollo de su formación profesional y es por ello que dentro de las alternativas para optar el título como Administrador Financiero y de Sistemas, está la realización de las prácticas empresariales, donde el estudiante aprovecha para colocar en práctica el conjunto de conocimientos obtenidos en el proceso de formación académica, desarrollo que no solo aporta al estudiante y al programa, sino también a la empresa donde se realizan las prácticas, por ser la que se beneficia de los resultados y propuestas al final de ésta.

No se puede desconocer la responsabilidad de la Fundación Universitaria Agraria de Colombia, en donde la misión se ve reflejada en cada uno de los estudiantes al ser formados integralmente como personas comprometidas con el conocimiento, la sustentabilidad ambiental, la cultura del emprendimiento y el desarrollo regional con enfoque territorial. Teniendo en cuenta lo anterior, la presente monografía (informe de práctica) dará cuenta del desarrollo de las prácticas empresariales realizada en Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S, en el área de control interno. En donde se aplicaron conocimientos teóricos; al igual que adquirir experiencia y dar un valor agregado a la organización desde el discernimiento.

Se realizaron funciones específicas en el área particular y se aplicó a través de la experiencia los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, dentro de las funciones realizadas en la práctica se encuentran las siguientes: metodología de formatos, matrices de riesgo, apoyo de testeos, análisis de comisiones, entre otras. Con las funciones y actividades realizadas se identifica como problema el siguiente: gastos no justificados, legalizaciones no congruentes, falta de documentación, vacíos financieros e incumplimiento de políticas; el cual y bajo las orientaciones dadas por el jefe inmediato, se desarrollaron habilidades como: análisis de datos, toma de decisiones, comunicación asertiva, validación documental, entre otras, las cuales son importantes para contribuir al cumplimiento de las metas que se tienen proyectadas en el calendario Londoño<sup>1</sup>.

Teniendo en cuenta que la práctica empresarial estaba enmarcada por objetivos a corto plazo como:  
Detectar debilidades en el manejo del seguimiento del control de efectivos

- Contribuir con el cumplimiento de metas
- Aprovechar las herramientas ya establecidas por la compañía
- Automatizar procesos, la práctica direccionó el desarrollo de estos, permitiendo el cumplimiento del objeto de estudio adquiriendo conocimientos y habilidades propias e inherentes a la profesión.

Durante los 6 meses, tiempo en el cual se desarrolla la práctica empresarial en la compañía Tour vacation Hoteles Azul S.A.S, se lograron los objetivos propuestos, los cuales han generado un impacto en el mejoramiento de la competitividad de los procesos de control de efectivo y por ende de la organización.

---

<sup>1</sup> El calendario Londoño hace referencia al calendario que manejan en la compañía, con trece (13) meses y no doce (12) como usualmente se conoce, el nombre que recibe el calendario es en honor al dueño y Fundador de On Vacation, Carlos Londoño.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Tema

Diseño de un sistema de control interno para la inspección de efectivos en la empresa Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S – ON VACATION.

### 1.2. Planteamiento del problema

La falta de un sistema de control interno para la inspección de efectivos genera grandes pérdidas y vacíos económicos no soportados dentro de la compañía, causando multas para la organización por el no cumplimiento de la política de manejo de efectivos, por eso se pretende:

- Identificar los desafíos y riesgos asociados a la inspección de efectivos en la empresa Tour Vacation Hoteles Azul SAS - On Vacation.
- Determinar la necesidad de establecer un sistema de control interno efectivo para reducir los riesgos identificados.

#### 1.2.1. Contextualización

##### Macro

En la actualidad alrededor del mundo, los sistemas, políticas y procesos implementados a través del control interno en las organizaciones tanto privadas como públicas se llevan a cabo con el fin de garantizar la integridad, transparencia, eficiencia y eficacia en sus operaciones, cumpliendo con las normativas y regulaciones aplicables a cada actividad, evaluando y mitigando los riesgos. A continuación, se presentan algunos ejemplos de control interno a nivel global:

##### Control interno en el sector financiero y empresarial:

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): Esta organización ha desarrollado marcos de control interno ampliamente aceptados, como el "COSO Internal Control-Integrated Framework", que proporciona directrices para ayudar a las organizaciones a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, este, establece cinco componentes clave del control interno: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Este marco es utilizado por muchas organizaciones en todo el mundo. (COSO., (2013) Control Interno - Marco Integrado.

##### Lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo:

Grupo de Acción Financiera (GAFI): El GAFI es una organización internacional que establece estándares y promueve políticas para combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo a nivel global. (Grupo de Acción Financiera (GAFI), 2021)

Control interno en el sector público:

Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI): INTOSAI es una organización que reúne a las instituciones de auditoría suprema de todo el mundo. Establece normas y directrices para mejorar la eficacia y la rendición de cuentas en el sector público. (INTOSAI, 2021)

Ética y cumplimiento:

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): La OCDE promueve políticas que fomentan el crecimiento económico sostenible y el desarrollo. Sus directrices abordan la lucha contra el soborno y la promoción de prácticas comerciales éticas. (OCDE, 2021)

Control interno en la ciberseguridad:

ISO/IEC 27001: La norma ISO/IEC 27001 establece requisitos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de seguridad de la información, lo que contribuye al control interno en la ciberseguridad. (ISO. , 2021)

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF):

Estas normas, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), establecen principios contables globales que buscan mejorar la calidad y comparabilidad de la información financiera en todo el mundo. (IASB)

Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

Aunque es una legislación de Estados Unidos, la Ley SOX ha influido en la adopción de mejores prácticas de control interno en todo el mundo, ya que requiere que las empresas públicas implementen controles internos sólidos sobre la información financiera y los procesos operativos. (SOX). Cabe resaltar que dichos marcos y normativas emiten directrices generales para el control interno, la efectividad de este dependerá de la complejidad de la organización. Además, las regulaciones pueden variar de un país a otro.

## **Meso**

A nivel legal, en Colombia el Control Interno está regulado por la "Ley 87 de 1993", también conocida como la "Ley de Control Interno". Esta ley establece los lineamientos generales para la implementación del control interno en las entidades del Estado colombiano, con el objetivo de promover la eficiencia, la economía, la eficacia y la transparencia en la gestión pública. (Congreso de Colombia, 1993)

Además, la "Contraloría General de la República" es una entidad fundamental en el sistema de control fiscal en Colombia. Es responsable de vigilar la gestión fiscal de los recursos públicos y de asegurar que se cumplan los principios de legalidad, economía, eficacia, eficiencia y equidad en la administración de estos. La Contraloría emite informes y recomendaciones para mejorar los procesos y la gestión en las entidades públicas. (Contraloría General de la República, s.f.)

Otra referencia relevante es el "Decreto 1599 de 2005", que reglamenta aspectos específicos del control interno en el sector público y establece pautas para la implementación de sistemas colombianos de control interno en las entidades estatales. (Función Pública, 2005)

En el ámbito privado, las empresas también están sujetas a regulaciones y estándares de control interno. Una referencia importante es la "Ley 222 de 1995", que establece normas en materia de revisión fiscal y auditoría externa en Colombia. Esta ley regula la supervisión y fiscalización de las actividades contables y financieras de las empresas, incluyendo la implementación de controles internos adecuados. (Función Pública, 1995)

Cabe mencionar que el control interno de una cadena hotelera ejerce un papel fundamental para proteger los activos y asegurar la integridad de las operaciones. En ese sentido, uno de los aspectos críticos es la inspección de efectivos de caja menor, dado que representa un flujo constante de transacciones y manejo de dinero en efectivo en diversas áreas de la compañía.

La caja menor es un fondo de efectivo destinado a cubrir gastos menores y necesidades operativas diarias, como compras de bienes y servicios. A causa de su naturaleza y frecuencia de transacciones, es perentorio instituir un sistema de control interno práctico que certifique el uso correcto de los fondos fijos de caja menor y prevenga posibles riesgos que pueden afectar la integridad financiera de la compañía, así como su reputación ante los clientes y socios comerciales.

Un sistema de control interno bien diseñado proporciona la estructura y las herramientas necesarias para controlar y regular todas las actividades relacionadas con la inspección de efectivos.

## **Micro**

La empresa Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S – ON VACATION., se caracteriza por ser una cadena hotelera que opera en diferentes destinos, ofreciendo una experiencia única y de desconexión a sus huéspedes en los múltiples hoteles. Potenciando los siguientes factores:

- Marca y estandarización
- Gestión centralizada
- Consistencia
- Programas de fidelización
- Variedad de categorías
- Expansión y crecimiento
- Economías de escala
- Marketing y publicidad conjunta
- Entrenamiento y desarrollo del personal
- Enfoque en la experiencia del cliente

Por eso, el objetivo de este trabajo es diseñar un Sistema de Control Interno para la Inspección de Efectivos en la Compañía Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S, considerando las características y necesidades específicas del sector. Para lograr este objetivo, se llevará a cabo un análisis minucioso de los procesos de manejo de caja menor en las distintas áreas de la compañía, identificando los

riesgos específicos y las posibles deficiencias en los controles internos actuales. Se evaluarán factores como la autorización y registro de los retiros de efectivo, el registro adecuado de los gastos, la legalización periódica de la caja menor y la documentación requerida para respaldar las transacciones.

A partir de este análisis, se propondrá un diseño de sistema de control interno que obtendrá políticas y procedimientos claros, la segregación de funciones, la revisión y aprobación de los gastos por parte de personal autorizado, la implementación de un sistema de registro adecuado para la supervisión, así como la capacitación del personal involucrado en estos procesos para verificar la integridad de la caja menor.

Asimismo, se considerará la incorporación de tecnología y herramientas adecuadas para respaldar y automatizar los procesos de inspección de efectivos de caja menor, como sistemas de seguimiento electrónico, registros digitales y auditorías internas periódicas.

### ***1.2.2. Análisis Crítico***

La necesidad garantizar el uso adecuado de los recursos financieros, mitigando riesgos y promoviendo el cumplimiento de la política, se generan a causa de:

- Reportes de gastos no justificados por parte de las diferentes áreas de la compañía.
- Reporte de legalizaciones no congruentes con los gastos.
- Vacíos financieros en los resultados de los arqueos.
- Inexistencia de documentación o autorizaciones para compras de bienes y/o servicios urgentes.
- Incumplimiento de los parámetros y políticas establecidas por la compañía.
- Carencia en el personal capacitado para el manejo de caja menor

Todo esto genera riesgos para la organización, afectando la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confianza de los registros, por lo que se ha considerado el diseño de un sistema de control interno para la inspección de efectivos en la organización, como aspecto importante en la gestión empresarial de On Vacation.

### ***1.2.3. Prognosis***

Es importante realizar un seguimiento oportuno a los efectivos de una organización, llevar un control tanto al recurso humano como financiero, contribuye positivamente al enfrentar desafíos empresariales, sin embargo, ante la situación que presenta la organización en el manejo de efectivos, de no actuar rápidamente en el diseño de un sistema de control interno, la empresa se podrá ver afectada en aspectos como:

- La falta de rendición de cuentas
- La falta de retroalimentación
- Decisiones basadas en datos insuficientes
- Alta rotación de empleados

- Dificultades en la planificación estratégica
- Descontrol de gastos o impacto en la rentabilidad
- Malversación de fondos.
- Errores y pérdidas financieras
- Falta de transparencia o riesgos de fraude
- Problemas con la auditoría
- Incumplimiento normativo
- Problemas contables e inexactitudes en los informes
- Deterioro de la reputación

El seguimiento pertinente y eficiente en las cajas menores es primordial para salvaguardar la integridad y transparencia financiera y humana de la compañía, mitigando riesgos de manera responsable y garantizando la salud general de la organización.

#### ***1.2.4. Delimitación del problema***

##### **Límite del contenido**

Campo: Financiero

Área: Control interno

Aspecto: Seguimiento al control de efectivos

##### **Límite espacial**

Lugar: Carrera 46 N° 94-73 Barrio La Castellana

Empresa: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S

##### **Límite temporal**

Periodo: 18 de enero de 2023 a 17 de julio de 2023

#### ***1.2.5. Formulación del problema***

¿Cómo repercute a falta de seguimiento al control de efectivos de la compañía Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S- On Vacation?

#### ***1.2.6. Preguntas directrices***

- ¿La carencia de un sistema de control interno para la inspección de efectivos, puede afectar progresivamente la compañía?
- ¿La falta de capacitación al personal ocasiona vacíos financieros en On vacation?

### **1.3. Justificación**

Las razones, que justifican la presente monografía resultado de la práctica empresarial son las siguientes:

La protección de los recursos financieros: On Vacation emplea una cantidad significativa de efectivo a través de cajas menores, teniendo en cuenta que este fondo fijo es utilizado para compras de bienes y/o servicios, por lo anterior, estos recursos se deben salvaguardar de cualquier riesgo posible, por esto, es que un sistema de control interno practico garantizaría que los dineros se utilicen correctamente.

El cumplimiento normativo: En el entorno financiero, preexisten prácticas y leyes que deben ser cumplidas de acuerdo con el marco normativo de las organizaciones hoteleras. El diseño de un sistema de control interno para la inspección de efectivos favorece a la compañía, asegurando el cumplimiento de las normas e impidiendo futuras sanciones legales.

La detección y prevención de fraudes: Un sistema de control interno asegura la detección prematura de posibles fraudes e irregularidades, como: transacciones no autorizadas o legalizaciones infladas, permitiendo así tomar medidas correctivas de manera oportuna.

Mejora de la eficiencia operativa: La formalización de un sistema de control interno bien diseñado mejora los procesos financieros y de gestión operativa en la industria hotelera. Al detallar los procedimientos y políticas a cumplir, se acelera de manera segura el manejo de las cajas menores, reduciendo errores y minimizando los tiempos y permitiendo que los colaboradores se enfoquen en actividades de mayor valor agregado.

Transparencia y rendición de cuentas: Implementar un sistema de control interno fomenta la transparencia en el manejo de los dineros de la compañía y suministra un listado detallado de las transacciones realizadas con su respectiva documentación, permitiendo la generación de informes claros ante los stakeholders internos y externos.

La justificación para diseñar y formalizar un Sistema de Control Interno para la inspección de efectivos en Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S se basa en la necesidad de garantizar el uso adecuado de los recursos financieros, mitigando riesgos y promoviendo el cumplimiento de la política.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Diseñar un sistema de control interno para la inspección de efectivos en la compañía Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S – On Vacation

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- Reconocer los riesgos asociados al manejo de caja menor.
- Realizar un diagnóstico del proceso de sistema de control interno.
- Identificar las características básicas del sistema de control interno propuesto.

## CAPÍTULO II

### MARCO DE REFERENCIA

#### 2.1. Marco histórico

On vacation es una cadena hotelera 100% colombiana con 20 años de trayectoria en el sector turístico, su objetivo es brindar vacaciones con propósito, ofreciendo a los colombianos la posibilidad de viajar y vivir experiencias para conocer los puntos turísticos más representativos en el país y Latinoamérica a precios cómodos, e impactando positivamente en la economía nacional, teniendo como principio una operación amigable con el medioambiente y el empoderamiento de las comunidades donde están presentes. (On vacation, s.f.)

En entrevista con (Dinero, 2008), Carlos Londoño cuenta como en 1995, sin saber que ese sería el primer paso para el negocio de su vida Carlos Londoño, le vendió al Colegio Nueva Granada una excursión a San Andrés, sirviendo como intermediario entre el colegio y un mayorista turístico quien le había vendido en su momento la excursión para su colegio. El negocio fue tan bueno, que desde ese momento se dedicó a vender excursiones en los colegios, mientras terminaba sus estudios universitarios. En 1999 ya vendía 30 excursiones al año y por eso decidió montar su propia oficina. En plena crisis del UPAC en Colombia, creó formalmente la empresa con la marca Tour School. Gracias al éxito de sus ventas, la cadena de hoteles Decamerón le otorgó la exclusividad para vender las excursiones de colegios, a través del programa Excursión. Sin embargo, después de un tiempo, Decamerón comenzó a subir sus precios, y posteriormente le quitó la exclusividad a Londoño (Aristizábal, 2016)

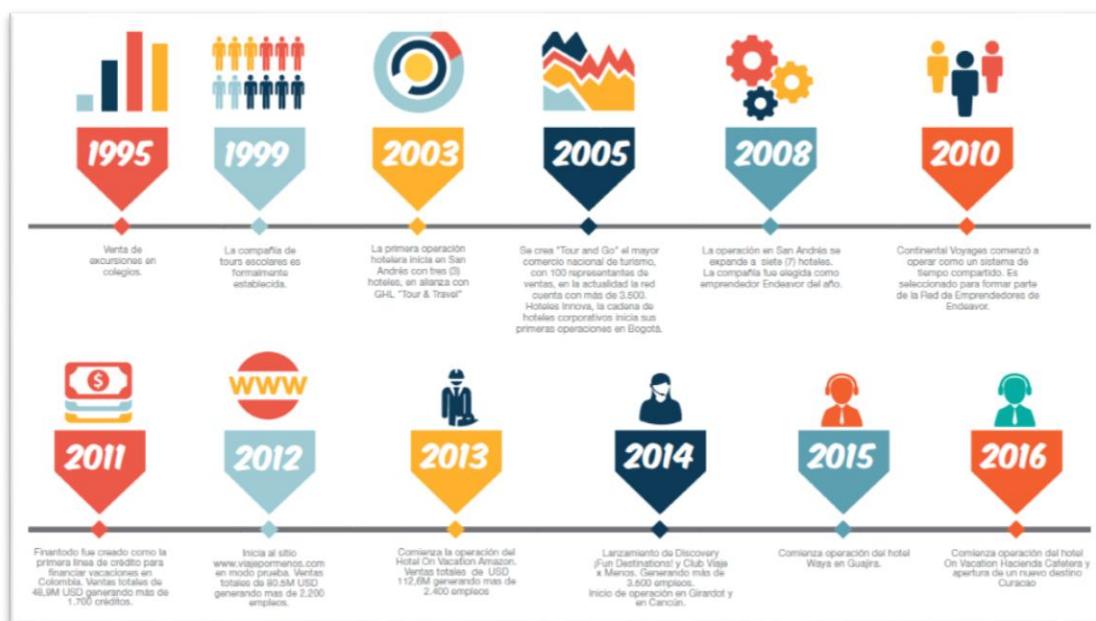
Para esa época, Londoño ya había dado cuenta de que, debido al costo de los paquetes, la participación de los colegios de calendario A en las excursiones no era tan alta, y decidió crear una cadena de hoteles -todo incluido- a bajo costo y venderlos junto con los tiquetes aéreos. Estos fueron los primeros pasos para conformar la empresa TVG, una cadena de hoteles de bajo costo que operaba bajo la modalidad de arrendamiento donde realizaban contratos de mediano plazo con los propietarios de los hoteles para administrarlos directamente y poder ofrecer así costos bajos obteniendo como resultado un alto volumen en ventas. El negocio que realizaba Londoño era pagar al propietario un monto mensual independientemente de las utilidades que generara el hotel. TVG buscaba hoteles y edificios viejos en la isla para remodelarlos y ofrecer un buen servicio a sus clientes (Aristizábal, 2016)

Por otro lado, y para el mismo año en entrevista con (Porter, 2008), menciona que hacia el año 2007, creó la cadena de hoteles Innova para atender el sector empresarial, ofreciendo bajos costos con alta calidad, Innova Boutique, Hoteles QT y Hoteles Máster. Actualmente tiene dos hoteles en Bogotá y uno en la ciudad de Cali. La proyección de Londoño es crear un segundo hotel en la ciudad de Cali totalmente lujoso y ofreciendo los mejores servicios en hotelería “El negocio está en hacer altos volúmenes y empaquetarlos con las aerolíneas” por eso su estrategia es conseguir buenos precios por parte de las diferentes aerolíneas para trasladárselos al cliente final. La forma de negociación con proveedores le da poder para conseguir precios bajos por el alto volumen en sus ventas. “Los compradores de grandes volúmenes son especialmente poderosos en sectores con

altos costos fijos, como los equipos de telecomunicaciones, la excavación petrolera en mar abierto y los productos químicos a granel. Altos costos fijos y bajos costos marginales incrementan la presión sobre los rivales para que mantengan la capacidad completa mediante descuentos” (Aristizábal, 2016)

Ilustración 1. Línea de tiempo trayectoria On Vacation 1995 – 2016

En la Ilustración 1 Se expone la línea de tiempo de vida de on vacation desde su creación en 1995 hasta su posicionamiento de marca en 2016



Fuente: Tomada de (On vacation)

## Misión

Ponemos al mundo de Vacaciones. (On vacation, s.f.)

## Visión

Ser una compañía cuyos destinos cumplen con la promesa de valor y oferta de servicio a través de la calidad en productos infraestructura y servicio al cliente con acciones concretas es su modelo de negocio BIC. (On vacation, s.f.)

## 2.2. Marco teórico

### Control interno

El control interno es un complemento de procesos establecidos en una organización para garantizar la Eficiencia y transparencia de la operación y la seguridad de los activos. Dicho sistema favorece

a la organización, dado que su objetivo principal es el cumplimiento de metas de manera segura, reduciendo los riesgos y obedeciendo al cumplimiento de la ley.

La base teórica del control interno se encuentra en la teoría de la agencia, que establece que los propietarios y gerentes de una organización deben proteger sus intereses al contratar a agentes para que tomen decisiones en su nombre. El control interno es una herramienta para reducir el riesgo de que los agentes actúen en su propio interés en el lugar de en el de la organización.

Entre las principales referencias bibliográficas sobre control interno se encuentran:

- (Albrecht, WS, Albrecht, CC, Albrecht, CO y Zimbelman, MF, 2019). Examen de fraude. Aprendizaje Cengage. Este libro aborda la importancia del control interno para prevenir y detectar fraudes en una organización.
- (Aren's, AA, Elder, RJ y Beasley, MS , 2016). Servicios de Auditoría y Aseguramiento. Educación Pearson. Este libro presenta los conceptos fundamentales del control interno y su relación con la auditoría y la garantía de la calidad de la información financiera.
- (COSO., (2013) Control Interno - Marco Integrado. Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. Este marco de referencia establece los principios y componentes del control interno y su aplicación en las organizaciones.
- (García-Teruel, PJ y Martínez-Solano, P., 2010.). Control interno y desempeño empresarial en las pequeñas empresas españolas. Revista Internacional de Pequeñas Empresas, 28(3), 315-337. Este artículo analiza la relación entre el control interno y el rendimiento de las empresas españolas, concluyendo que el control interno es un factor clave para mejorar la eficiencia y la rentabilidad de las empresas.
- (Pickett, KH y Pickett, MM , 2017). Elementos esenciales del control interno: una guía práctica. John Wiley & Sons. Este libro presenta una guía práctica para implementar y evaluar el control interno en una organización, con casos y ejemplos reales.

#### Importancia del control interno en la cadena hotelera

La importancia del control interno en una cadena hotelera radica en garantizar la eficiencia operativa, la protección de los activos y la confiabilidad de la información financiera. A continuación, se presentan algunas referencias bibliográficas que abordan la importancia del control interno en la industria hotelera:

- (Verreault, D., 2016) La Importancia de los Controles Internos en los Hoteles. Revista Internacional de Economía, Comercio y Gestión, 4(8), 114-124. Este artículo destaca la importancia de establecer un sólido sistema de control interno en hoteles para minimizar los riesgos financieros, prevenir fraudes y mejorar la eficiencia operativa.
- (Haywood, M., 2017) Evaluación de la importancia de los controles internos en la industria hotelera. Revista de Finanzas y Contabilidad, 25, 1-13. Este estudio examina la importancia de los controles internos en la industria hotelera y cómo contribuyen a garantizar la integridad de los datos financieros, la protección de los activos y el cumplimiento normativo.
- (Barrows, CW y Powers, T., 2012) Introducción a la Industria de la Hostelería. John Wiley & Sons. Este libro de referencia en la industria hotelera aborda la gestión y operación de

hoteles, y destaca la importancia del control interno como un elemento fundamental para garantizar el éxito y la rentabilidad en este sector.

- (Kotas, R., 2015) El Control Interno en Hoteles como Herramienta Preventiva del Fraude. Revista de Economía, Finanzas y Contabilidad, 2(2), 150-157. Este artículo analiza la importancia de los controles internos en hoteles como una herramienta preventiva contra el fraude, destacando la necesidad de implementar políticas y procedimientos adecuados para salvar los activos y la integridad de la información financiera.

Estas referencias bibliográficas ofrecen información adicional sobre la importancia del control interno en una cadena hotelera y garantizan un contexto más detallado sobre las prácticas de control específicas aplicables a la industria hotelera.

#### Efectivos en la cadena Hotelera: riesgos y controles

En la industria hotelera, el manejo de efectivo juega un papel crucial para el funcionamiento diario y el éxito financiero de los establecimientos. Los hoteles manejan grandes volúmenes de efectivo a través de diversas áreas, como recepción, restaurantes, bares y servicios de habitación. Sin embargo, este flujo constante de efectivo también puede generar riesgos, como robos, fraudes y errores contables. Para minimizar riesgos, es necesario implementar estos controles adecuados que permitan una gestión eficiente y segura de los efectivos en la cadena hotelera.

#### Riesgos asociados a los efectivos en la cadena hotelera:

- Robos y hurtos: Los hoteles son lugares concurridos donde personas ajenas pueden intentar robar efectivo de las áreas públicas o de los empleados. Esto puede ocurrir tanto internamente, con la participación de los propios empleados, como externamente, a través de personas que se hacen pasar por huéspedes o visitantes. (Smith, J., 2018) Riesgos de manejo de efectivo en la industria hotelera.
- Fraudes internos: Los empleados, al tener acceso directo a los efectivos, pueden aprovecharse de su posición para realizar fraudes. Estos fraudes pueden incluir la manipulación de registros contables, el desvío de fondos o la creación de esquemas de facturación falsa. (Pizam, A., & Shapoval, V., 2019) Fraude ocupacional en la industria hotelera: un enfoque en la justicia organizacional.
- Errores contables: La gestión de efectivo también puede estar sujeta a errores humanos, como errores de registro, desajustes de caja o discrepancias en los depósitos bancarios. Estos errores pueden resultar en pérdidas financieras y dificultades para conciliar las transacciones. (Jiang, Y. y Krishnan, GV, 2018). Actividades de control y previsibilidad del flujo de caja interno.

#### Controles para reducir los riesgos:

- Políticas y procedimientos: Los hoteles deben establecer políticas y procedimientos claros para la gestión de efectivo. Esto incluye la segregación de funciones, la documentación adecuada de las transacciones, la implementación de límites de autorización y la capacitación del personal en el manejo de efectivo. (Kasavana, ML y Brooks, RM, 2017)

Manejo de operaciones de front office. Instituto Americano de Educación Hotelera y de Alojamiento.

- Tecnología y sistemas de seguridad: La implementación de sistemas de seguridad, como cámaras de vigilancia, sistemas de alarma y contadores automáticos de efectivo, puede ayudar a prevenir robos y proporcionar evidencia en caso de incidentes. Además, el uso de sistemas de punto de venta (POS) integrados puede reducir los riesgos de errores contables y fraudes. (Liguori, M., & Sturiale, L., 2021) Manejo inteligente de efectivo en la industria hotelera: un enfoque de pensamiento de diseño
- Auditorías y reconciliaciones periódicas: Es fundamental realizar auditorías internas y reconciliaciones periódicas de los registros de efectivo. Esto ayuda a identificar discrepancias, detectar posibles fraudes y garantizar la precisión de los informes financieros. (Tumwine, M., Abaho, E. y Ayesiga, W., 2019). Prácticas de control interno y desempeño financiero de hoteles en Uganda.

El manejo seguro del efectivo en una organización requiere la ejecución de controles óptimos para reducir los riesgos financieros asociados. Al aplicar dichos controles y mitigar los riesgos, las organizaciones pueden asegurar de manera efectiva sus activos financieros y su gestión operativa, garantizando la integridad de los informes contables.

#### Tipos de Control Interno

Hay varios tipos de controles internos que se pueden categorizar en diferentes grupos según su enfoque y propósito. A continuación, se muestran los tipos de control interno más comunes:

- Controles preventivos: Se establecen para anticiparse a los eventos no deseados antes de que sucedan. El conocimiento de estos riesgos viene determinado por la experiencia de la empresa y del sector en el que desempeña su actividad. Cada empleado pone en práctica las medidas preventivas apuntadas por la compañía, para que no se produzcan. (Compliance, S.F).
- Controles detectivos: Entran en escena para identificar los eventos en el momento en el que se presentan. Se trata de adoptar las medidas necesarias para que no vuelva a producirse. (Compliance, S.F).
- Controles correctivos: Se caracterizan por la toma de acciones para prevenir eventos no deseados. Guardan relación con la toma de decisiones de la alta dirección, a la que se les traslada las opciones de asumir, eliminar o mitigar cada uno de ellos. (Compliance, S.F)

#### Componentes del Control Interno:

De acuerdo con la caracterización y evaluación de la función preventiva del control interno en Colombia, por (Medina, 2022) estos son los cinco (5) componentes del control interno, los cuales son esenciales para disponer de un proceso eficaz:

*i. Componente 1: entorno de control*

Según el Marco Integrado de Control Interno de COSO, el entorno de control es el “Conjunto de normas, procesos, y estructuras que constituyen la base sobre la que se

desarrolla el control Interno de la organización” y “tiene una influencia muy relevante sobre el resto de los componentes”. En el entorno de control hay que valorar especialmente el compromiso con la integridad y los valores éticos, y las tareas de formación y comunicación de este compromiso a lo largo y ancho de toda la organización, en todos sus niveles, así como la capacidad de validar su cumplimiento. COSO aconseja identificar responsabilidades y asegurar las competencias para evitar conflictos de interés entre el personal con responsabilidades de control interno.

ii. *Componente 2: evaluación de riesgos*

Las organizaciones gestionan los riesgos que amenazan sus objetivos, por tanto, la definición de unos objetivos claros es el primer paso para evaluar los riesgos. Los objetivos claros de una organización deben abarcar obligaciones, compromisos de cumplimiento presupuestario y de legalidad; objetivos estratégicos, de información, y aquellos que la dirección determina idóneos para el cumplimiento de su misión y visión. El siguiente paso tras los objetivos es identificar y evaluar los riesgos con un proceso dinámico e interactivo.

iii. *Componente 3: actividad de control*

Según COSO, la actividad de control la forman “las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en el cumplimiento de los objetivos”. En las áreas donde no existe la segregación de funciones, la dirección debe implantar actividades de control alternativas.

iv. *Componente 4: información y comunicación*

Según el marco integrado, este es el “proceso continuo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria”. Por tanto, solo existe si se interactúa con el resto de los componentes. Sea interna o externa, la información debe ser relevante y de calidad, fluyendo en todas las direcciones y niveles.

v. *Componente 5: supervisión*

Cada uno de los componentes del control interno debe ser evaluado para determinar si funciona adecuadamente. Los órganos de gobierno deben promover la supervisión acorde con la evaluación de riesgos. De manera complementaria al modelo COSO, en el 2013, el Instituto de Auditores Internos (IIA por su sigla en inglés) desarrolló un modelo teórico denominado las tres líneas de defensa, cuyo objeto es gestionar de manera sencilla y eficaz la gestión de riesgos y control, de modo que el control y la gestión de riesgos están distribuidos dentro de toda la entidad sin incurrir en duplicación de esfuerzos y sin omitir ninguna faceta de la gestión institucional. El modelo establece las funciones y deberes relacionados con la gestión de riesgos mediante la asignación de roles a los diferentes niveles de la organización, de la siguiente manera:

- Primera línea de defensa: Gestión operativa - medios de control interno. Los gerentes de negocio y control poseen y gestionan los riesgos y son responsables de implementar acciones correctivas para abordar el proceso y las deficiencias de control. La gestión operativa se encarga del mantenimiento efectivo de control es internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día. La gestión operativa identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos, orienta el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegura que las actividades sean compatibles con las metas y objetivos.

- Segunda línea de defensa: la administración de riesgos y funciones de cumplimiento. El control y la gestión de riesgos, las funciones de cumplimiento, seguridad, calidad y otras similares facilitan y supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgos eficaces por parte de la gerencia operativa y ayudan a los responsables de riesgos a distribuir la información adecuada sobre riesgos hacia arriba y hacia abajo en la organización.
- Tercera línea de defensa. Auditoría interna. La función de auditoría interna, a través de un enfoque basado en el riesgo, proporcionará aseguramiento sobre la eficacia de gobierno, gestión de riesgos y control interno a la alta dirección de la organización, incluidas las maneras en que funciona la primera y segunda líneas de defensa.

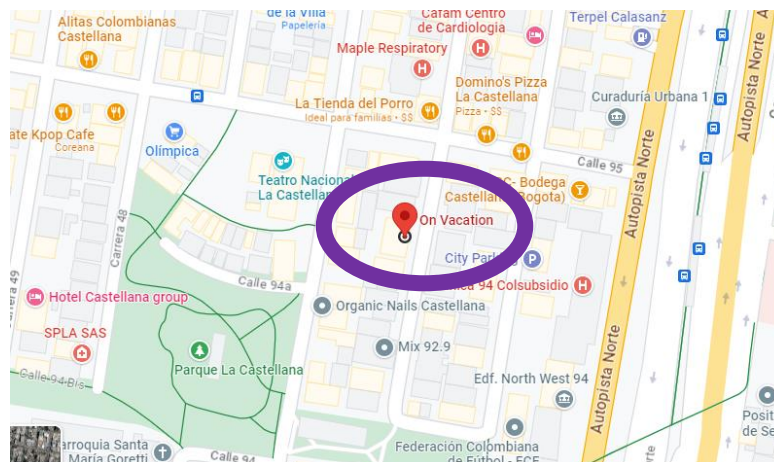
Por lo que se refiere al marco teórico, a continuación, se enlistan algunos trabajos de grado en los que se ha implementado diseño de sistema de control interno:

- Diseño de un sistema de control interno en el departamento financiero de la institución para el trabajo y el desarrollo humano elyon yireh. (MORA & SANCHEZ, 2011)
- Diseño del sistema de control interno en la empresa ab Optical de la ciudad de Loja. (Calle, 2015)
- Diseño de un sistema de control interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. (Gaibor & Zambrano., 2022)
- Diseño de un sistema de control interno al área de inventario en ventas, distribución y marketing Ltda. (RUEDA, BOHORQUEZ, & FONTALVO, 2014)

### 2.3. Marco geográfico

La sede Administrativa principal queda ubicada en la ciudad de Bogotá D.C en la carrera 46 N° 94-73 en el Barrio La Castellana, donde se presentó el desarrollo de la práctica como objeto de estudio para optar por el título profesional.

*Ilustración 2 Ubicación Geográfica Sede la Castellana*



Fuente: Google maps

## 2.4. Marco legal

La presente monografía producto de la opción de grado práctica empresarial se apoya en La Ley 87 de 1993, del Congreso de la República de Colombia, reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994 y reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001 en donde se establecen Normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, en el Artículo 12, donde se expresan que las “*Funciones de los auditores internos*. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:

- a. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;
- b. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;
- c. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;
- d. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;
- e. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;
- f. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados;
- g. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;
- h. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional;
- i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;
- j. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento;
- k. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas;
- l. Las demás que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el carácter de sus funciones.” (Congreso de Colombia, 1993)

Asimismo, en el **Artículo 14°.-** exponen que el *Informe de los funcionarios del Control Interno*. **Modificado por el art. 9, Ley 1474 de 2011**. Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten. (Congreso de la Republica de Colombia, 1993)

Otro punto es; La resolución N° 0894 del 30 de agosto de 2021 por la cual se actualiza la Política y Metodología para la Administración de Riesgos y Oportunidades del ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Ministra de Comercio, Industria y Turismo (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021), en ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere

el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 210 de 2003 y el Decreto 1083 de 2015 resuelve que:

**Artículo Primero Adopción.** Adóptese la Política y Metodología para la Administración de Riesgos y Oportunidades del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Parágrafo: La Política y Metodología para la Administración de Riesgos y Oportunidades adoptada, estará contenida en un documento que forma parte integral de la presente Resolución y permanecerá disponible para su consulta en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

**Artículo Segundo. Objeto.** Establézcase como objetivo de la política la definición de elementos para la administración del riesgo, que orienten el accionar de la entidad al fomento de una cultura de control, que permita la apropiación del Sistema de Control Interno y contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Artículo Tercero. Definición.** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo define su política y metodología para la administración del riesgos y oportunidades con el fin de emprender las medidas necesarias y establecer criterios orientadores para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los posibles eventos que se puedan presentar en el desarrollo de la gestión institucional y su normal operación, en donde cada servidor se constituya como parte integral de la gestión del riesgo, a través de una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

**Artículo Cuarto. Alcance.** La política de riesgos y oportunidades es aplicable a todos los procesos contenidos en el mapa de procesos de la entidad (estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación y seguimiento) que son desarrollados a través de las dependencias que componen la estructura organizacional del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

**Artículo Quinto. Operatividad De La Política.** La ejecución de la Política y Metodología para la Administración de Riesgos y Oportunidades del Ministerio de Comercio Industria y Turismo se hará por medio del documento al cual se hace alusión en el parágrafo del artículo primero de la presente resolución.

## 2.5. Estado del arte

En los últimos años en el país el sector hotelero ha presentado un incremento importante, esta realidad se mide a través de parámetros orientados por el área de control interno, mismo que es válido para la toma de decisiones, donde se precisa en ciertos factores para mitigar riesgos, por tal razón, (ramos, 2001) en sus Tesis de Grado: Comentarios sobre la importancia del control interno en un hotel, para la Universidad veracruzana, Facultad de contaduría y administración, menciona el caso de hotel, en donde se aplica un sistema de control interno que genera un resultado relevante para que la industria hotelera y turística lleven un control riguroso y constante en cada una de sus áreas con el fin de lograr los objetivos propuestos a nivel empresarial, por lo anterior, es importante garantizar el uso adecuado de las herramientas preventivas de riesgo.

Cabe resaltar que, los riesgos en la industria Turística y hotelera son diversos, por eso el área de control interno de una cadena hotelera debe ser robusta y bastante exigente con el análisis de sus procesos, anticipándose a situaciones que pongan en riesgo la vida financiera de la compañía, además de ello, este tipo de diseños de control son aplicables y ajustables de manera global a cualquier tipo de industria, generando mecanismos de defensa frente a cualquier tipo de riesgo.

El tipo de investigación generado ha tenido lugar en distintos sectores económicos a nivel global, relacionados con la implementación de diseños de sistemas de control interno en las organizaciones. La tesis realizada por María Andrea Caro Peña & Leidis Sánchez Mora, egresadas de la universidad de Cartagena que diseñaron en el 2011 un sistema de control interno en el departamento financiero de la institución para el trabajo y el desarrollo humano elyon yireh (MORA & SANCHEZ, 2011), la cual pretende evidenciar las debilidades y fortalezas de los procesos que realiza la organización y contribuir a la optimización los mismos, asimismo, milena ramos, con su proyecto de culminación del diseño del sistema de control interno en la empresa ab optical de la ciudad de Loja, Ecuador (Calle, 2015), la cual tienen como propósito contribuir a la mejora del funcionamiento administrativo y financiero.

Otro ejemplo es el proyecto realizado por Marcela Karina Benítez Gaibor Y Adriana Carolina Díaz Zambrano, con la finalidad de diseñar un sistema de control interno para la empresa movihouse mobiliarios y acabados cía. Ltda., aplicando la metodología COSO 2013 (Gaibor & Zambrano., 2022), su objetivo principal es lograr eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos, cumplir con las leyes y sus normas aplicables y por último alcanzar confiabilidad en la información que proporciona la entidad, además que permite detectar en un periodo corto de tiempo si existen desvíos del cumplimiento de los objetivos y por ende una vez detectados poder mitigarlos y realizar las correcciones adecuadas oportunamente.

Por último, en la Universidad de la Costa CUC, Marta Yesenia Ortiz Rueda, Aura María Rondón Bohórquez y Cindy Paola Gutiérrez Fontalvo, en el año 2014, diseñaron un sistema de control interno al área de inventario en ventas, distribución y marketing Ltda., optando por el título de especialistas en revisoría fiscal (RUEDA, BOHORQUEZ, & FONTALVO, 2014), permitiendo la prevención y detección del fraude perpetrado sobre los inventarios de mercancías.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

De conformidad con el paradigma crítico-propositivo, seleccionado en la fundamentación teórica, para el presente trabajo monográfico, se desarrollará a partir del enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que se utiliza como herramienta principal la comunicación abierta, que permite conocer lo que piensa y requiere el objeto de estudio; que para el presente caso es el área de Control Interno de On Vacation.

Se utilizará técnicas cualitativas, de tipo naturalista, en donde la información será a partir de la interacción de modo natural y no intrusivo, conversación normal mediante entrevistas sin un intercambio formal de preguntas. Así mismo el análisis se centra en la descripción a partir de la observación del objeto de estudio.

El mal uso de cajas menores puede influir de acuerdo con distintos factores, cabe resaltar que para cada organización y según su contexto estas pueden variar. A continuación, se mencionan algunas variables que intervienen en el mal manejo de cajas menores en la empresa On Vacation:

- Falta de capacitación: Errores recurrentes involuntariamente por parte de los trabajadores al no comprender de manera correcta las políticas y normativas organizacionales.
- Falta de transparencia: Inexistencia de registros detallados que conllevan a la difícil identificación de fraudes o mal uso del fondo.
- Falta de segregación de funciones: Varias personas tienen el control y custodia de caja menor
- Falta de control interno: El correcto uso de caja menor puede verse afectado por la falta de un sistema de control interno efectivo, no tener los procedimientos claros para solicitar, aprobar y justificar los fondos puede llevar a abusos.
- Necesidades Financieras Personales: Colaboradores que tienen dificultades económicas personales, podrían verse tentados a menudo a utilizar los fondos de caja menor para necesidades personales.
- Falta de Rendición de Cuentas: Mal manejo de la información exigida por parte de superiores o encargados, al solicitar justificación de los gastos.
- Impunidad: No hay consecuencias claras para el mal manejo de las cajas.
- Fallos en el Registro y Seguimiento: irregularidades en Registros de los gastos y saldos de caja menor.

Se obtendrá información a través de observación directa y entrevistas (no es estructurada, sino a través de reuniones por conveniencia) con la Dirección de control Interno, contabilidad y auditores encargados de realizar arqueos, con el fin de obtener la suficiente información del proceso en estudio.

La investigación será contextualizada, se describirá, se recolectará y se organizara la información que evidencie el problema y que variables intervienen

Conforme a lo anterior, se evidencio que On vacation, desde el área de control interno debía intervenir en la inspección de los efectivos, diseñando un sistema de control interno y dando cumplimiento a la política.

### **3.2. Tipo de investigación**

Teniendo en cuenta el enfoque cualitativo, la monografía tiene como finalidad conocer el proceso de inspección de efectivos, interpretando el contexto y la realidad de la operación; por esta razón el tipo de investigación tendrá características de estudio de caso como un proceso que intenta describir y analizar el proceso dentro de una organización a medida que se desarrolla. El estudio de caso será evaluativo, donde se describe y explica el problema identificado y además se formulan juicios de valor que permiten la toma de decisiones frente al proceso.

### **3.3. Población y muestra**

Teniendo en cuenta que el desarrollo de la monografía tiene un enfoque cualitativo el muestreo no probabilístico utilizado es muestreo por conveniencia, y que para el objeto de estudio hacen parte del área de control interno de la empresa Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.

### **3.4. Plan de recolección de la información**

Para la recolección de la información, se aplicará técnicas de investigación como:

#### Información secundaria.

Análisis de documentos: Se recolecto información actual sobre el factor problema, esta información reposa en libros, documentos digitales, páginas web, entre otros, contribuyendo a tener conocimientos que sustentan la realidad que atraviesan las organizaciones.

#### Información primaria

Observación: Esta permite analizar el comportamiento del personal y el manejo de los procesos directamente y con mayor confiabilidad, ayudando a establecer un análisis crítico, con el fin de crear una estrategia que dé solución al objeto de estudio.

- Revisar documentos: Analizar políticas, procedimientos y registros relacionados con la inspección de efectivos en la empresa.
- Entrevista: Esta técnica contribuye a la obtención de la información mediante preguntas entre dos (2) o más personas.
- Realizar reuniones con el personal involucrado en la inspección de efectivos para comprender los procesos actuales y los desafíos identificados.

Se espera obtener un sistema de control interno efectivo y eficiente para la inspección de efectivos en la empresa Tour Vacation Hoteles Azul SAS - On Vacation. Este sistema permitirá proteger los

recursos y prevenir posibles pérdidas o fraudes, mejorando la integridad y confiabilidad de las operaciones financieras de la empresa.

Algunas limitaciones posibles de este podrían incluir la resistencia al cambio por parte del personal, limitaciones definidas para implementar nuevos controles y la necesidad de estudio de adaptar los controles propuestos a las particularidades de la compañía.

Consideraciones éticas:

- Obtener el consentimiento informado de los participantes antes de realizar reuniones o recopilar cualquier información confidencial.
- Garantizar la confidencialidad y privacidad de los datos recopilados.
- Cumplir con las regulaciones y normativas vigentes relacionadas con la protección de datos.

Así como instrumentos de recolección, dentro de los cuales se encuentran: entrevista no estructurada y entrevista dirigida.

- Entrevistas: Las cuales se realizan a la directora de control interno, personal de contabilidad y auditores encargados de realizar arquezos, con el fin de conocer los factores principales que contribuyen al crecimiento de la problemática en la compañía.
- Observación directa: Esta permite analizar el comportamiento del personal y el manejo de los procesos directamente y con mayor confiabilidad.

Cronograma

Como se puede evidenciar en la ilustración 3 se establecen tiempos para el objeto de estudio.

*Ilustración 3 Cronograma de Objeto de estudio*

DIAGRAMA DE GANT																									
MES	ENERO		FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO		
ACTIVIDAD/ SEMANA	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
Recopilación de datos	■	■	■	■	■																				
Análisis de riesgo					■	■	■	■																	
Cuadro de seguimiento preliminar									■	■	■	■													
Seguimiento a los efectivos- cierre a marzo											■	■													
Primer informe cumplimiento de OKR's												■													
Diseño del sistema de control interno													■	■	■	■	■								
Validación y ajustes																		■	■	■	■				
Seguimiento a los efectivos- cierre a junio																					■	■	■		
Elaboración del informe final																							■	■	

Fuente: Elaboración Propia

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de los resultados

Durante el desarrollo de la práctica empresarial en Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S para optar por el título profesional, se desarrollaron actividades investigativas con la finalidad de conocer las debilidades y tomar una como propuesta de mejora, implementando un diseño de sistema de control interno para la inspección de efectivos en la compañía, dado que, es una herramienta elemental para el crecimiento empresarial y de control para toda la organización.

En definitiva los resultados alcanzados, a través de la técnica de observación directa y reuniones con el personal involucrado, exponen que, hay métodos regulatorios aplicados a algunos procesos, sin embargo, hay otros que no están siendo monitoreados ni controlados, por lo anterior, se plantea establecer en la compañía un sistema de control interno que haga un seguimiento oportuno a los fondos fijos de la cadena hotelera, atendiendo carencias en capacitación de personal y tips de mejora en el uso de cajas menores.

#### 4.2. Interpretación de los resultados

A continuación, se realiza un breve análisis para cada uno de los objetivos específicos planteados

##### ***4.2.1. Reconocer los riesgos asociados al manejo de caja menor.***

El manejo y custodia de efectivos de caja menor en una organización conlleva varios riesgos, tales como:

- Robo o hurto
- Fraude interno
- Errores de registro
- Pérdida accidental
- Falta de control y supervisión

Deficiencias en los controles internos actuales

- Falta de políticas y procedimientos claros
- Ausencia de segregación de funciones
- Registro inadecuado de transacciones
- Falta de supervisión y revisión
- Insuficiente seguridad física
- Capacitación y concientización limitadas

##### ***4.2.2. Realizar un diagnóstico del proceso de sistema de control interno.***

El depósito y registro contable de efectivos de caja menor en una organización implica llevar a cabo un control adecuado de los fondos utilizados y seguro de que se reflejen correctamente en los registros contables.

- Preparación de los depósitos
- Registro contable de los ingresos
- Depósito bancario
- Legalización periódica

Teniendo en cuenta el proceso de legalización en la ilustración 4 se puede apreciar el formato único de legalización de la compañía.

*Ilustración 4. Formato único de legalización*

TOUR VACATION HOTELS AZUL SAS  
NET. 900301940  
Cra 46 # 94 - 73  
Teléfono: 3104949 Fax: 3104949 Email: juridico@onvacationhotels.com  
BOGOTÁ

Fecha de Corte: \_\_\_\_\_ Hora de Impresión: \_\_\_\_\_  
LEGALIZACION DE ANTICIPOS No: 11-8000010739 Fecha: \_\_\_\_\_  
Unidad de Negocio: N-Local  
Tercero: \_\_\_\_\_ Tasa de Cambio: Por \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
Concepto: LEGALIZACION CAJA MENOR JOSE KAMELOS ADZ

Cuenta	Aux/Cca/Ter/C/Prov	Descripción	Débito	Crédito
Totales			5,046,946.00	5,046,946.00

Fuente. Tomado de Gestión Documental de On vacation.

Políticas y procedimientos

Teniendo en cuenta que se hacían capacitaciones, acerca de la política de manejo de caja menor dentro de la cual se menciona lo siguiente:

Conocimiento de la política. En la ilustración 5, se da a conocer al personal que es importante el reconocimiento y conocimiento de la política, toda vez que, si se incurre en errores, no se podrá indicar que es por desconocimiento de esta.

En la ilustración 5 se explica el manejo de caja menor desde su creación, así como la importancia del acta de responsabilidad y objetivo principal.

*Ilustración 5 Presentación de política y manejo de caja menor*

Las directrices definidas en este documento, son de observación general y aplicación inmediata, a partir de la fecha de publicación de las mismas, **EL DESCONOCIMIENTO DE ESTAS NO EXIME A NADIE DE SU CUMPLIMIENTO.**

**3.1** La creación, cancelación, incremento o disminución del fondo fijo de caja menor se efectuara únicamente con aprobación de Gerencia Financiera de la compañía

**3.2** El fondo de caja menor debe ser entregado mediante [CF-TE-F013-Acta Cambio de Responsable Caja Menor](#), a la persona encargada del manejo de caja y custodia del fondo. La custodia de las actas la debe realizar el coordinador contable encargado de cajas menores.

**3.3** El responsable velará por el adecuado manejo y veracidad de cada uno de los gastos realizados con los recursos asignados.

**3.4** El responsable del fondo de caja menor dispondrá de una cajilla de seguridad para la custodia de la custodia del efectivo, esta debe quedar en un lugar seguro y bajo llave **DENTRO** de las instalaciones de la compañía.

**3.5** Los fondos asignados se destinaran exclusivamente para compras de bienes y/o servicios.

Transportes urbanos debidamente autorizados y servicio de taxis para el personal administrativo que labore después de las 22:00 horas o para el personal que realice cierre de caja después de las 21:00\* por Director / Jefe (Administrativo, Financiero, Contable, Operaciones, Servicio al cliente, Recursos Humanos, Compras & Logística, Jurídico, Mantenimiento) previo al servicio. No aplica para las siguientes ciudades: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena; sólo se debe usar servicio autorizado por la empresa.

\*Sólo para jornadas adicionales solicitadas y autorizadas previamente por empleador.

Servicio de Correo Certificado, únicamente para casos prioritarios aprobados previamente por la Coordinación Administrativa.

Formularios de impuestos. previamente autorizado por la Gerencia Financiera

Gastos trámites legales, los cuales solo podrán ser autorizados previamente por el área jurídica de la Compañía, a excepción de la expedición de certificados de Cámara de Comercio.

Alimentación personal administrativo: Almuerzos, únicamente para domingos y festivos y los sábados en los que sea necesario trabajar después de las 2 pm; comidas, para los días que exceda la jornada laboral después de la 8 pm. Hasta por un momento de 10.000 por persona. Estos gastos deberán ser autorizados previamente por Gerencias, la Coordinación Administrativa y/o Director Administrativo de cada base.

\*Sólo para jornadas adicionales solicitadas y autorizadas previamente por empleador.

Fuente: Elaboración propia de material de apoyo, capacitación de política y manejo de caja menor en On vacation.

En la ilustración 6 se muestran los porcentajes máximos de gasto, así como los requisitos de facturación.

### Ilustración 6 Presentación de política y manejo de caja menor

Compra de artículos de Aseo y Cafetería en caso de un imprevisto no solicitado en el pedido; debe ser previamente aprobado por la Dirección de Compras & Logística.
Comprar de papelería por menor cuantía en caso de un imprevisto no solicitado en el pedido; debe ser previamente aprobado por la Dirección de Compras & Logística
Servicios públicos por menor cuantía previamente autorizados por la Coordinación Administrativa.
Mantenimiento y arreglos locativos urgentes y de menor cuantía previamente autorizados por la Coordinación Administrativa.
En caso de requerir el uso de dineros de caja menor para otros gastos que no se encuentren relacionados anteriormente, estos deberán estar autorizados por Gerencias y la Coordinación Administrativa.
No se pueden realizar pagos por conceptos diferentes a los relacionados, y no está permitido el cambio de cheques personales o los préstamos a empleados.
<b>3.6</b> Con el propósito de mantener efectivo disponible, el fondo de caja menor se debe reembolsar cuando el efectivo se haya agotado en máximo el 60% del valor total.
El responsable debe vigilar la disponibilidad de efectivo de la caja menor a su cargo y tener en cuenta para este fin, el sistema de pagos de la compañía.
<b>3.7</b> Las compras Individuales realizadas a través de este fondo no podrán ser superiores al 10% del valor asignado, de requerirse por fuerza mayor realizar una compra por un mayor valor, esta deberá estar autorizada por VP, Gerencia o Dirección Previamente a su uso.
<b>3.8</b> A excepción del gasto de taxis, para los cuales podrá ser utilizado un formato de recibo de caja menor, donde se indique el trayecto realizado, todos los demás gastos deben estar soportados con las facturas de los gastos.
<b>3.9</b> Los Recibos de Caja Menor deberán estar claramente diligenciados con la firma del beneficiario del pago, con número de Cedula o Nit; sin enmendaduras, ni tachones.
Las facturas de los gastos deben ser originales y deben estar a nombre de la compañía, estos soportes deben cumplir con todos los requisitos legales tributarios, por lo tanto la factura debe contener como mínimo los siguientes enumerados.
Estatuto tributario, Art. 617. Para efectos tributarios, la expedición de factura consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos:

Fuente: Elaboración propia de material de apoyo, capacitación de política y manejo de caja menor en On vacation.

En la ilustración 7 se muestran algunos tips de facturación, la importancia de la legalización y acta de cambio de responsabilidad.

### Ilustración 7 Presentación de política y manejo de caja menor

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estar denominada expresamente como factura de venta.</li> <li>b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.</li> <li>c) Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.</li> <li>d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.</li> <li>e) Fecha de expedición</li> <li>f) Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados.</li> <li>g) Valor total de la operación.</li> <li>h) El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura.</li> <li>i) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas</li> </ul>
<b>3.10</b> Las facturas deben estar claramente diligenciadas, en su totalidad, sin tachones, borrones ni enmendaduras
<b>3.11</b> Toda factura y/o vale definitivo deberán ser aprobados por el Director, Jefe de Área y/o Asistente Administrativo de la base.
<b>3.12</b> No se podrá realizar un vale provisional a nombre de una persona diferente a un funcionario de la empresa, como medida para asegurar la correcta salvaguarda de la caja menor
<b>3.13.</b> Cada vez que se entregue un anticipo por caja menor se debe diligenciar un vale provisional indicando: Fecha, concepto, firma del solicitante, valor; y deberá llevar la autorización del Director, Jefe de Área y/o Asistente administrativo de la base.
<b>3.14</b> La legalización de los valores provisionales debe efectuarse mediante presentación de las facturas o recibos originales, los cuales deben cumplir con los requisitos del numeral <b>3.8</b> , <b>EL PLAZO MAXIMO PARA LA LEGALIZACIÓN ES DE 3 DIAS HÁBILES.</b>
<b>3.15</b> Una vez sea legalizado un vale provisional mediante la presentación de la factura o vale definitivo correspondiente a este pago, el responsable deberá estampar el concepto de anulado en dicho vale provisional y entregarlo de inmediato a su beneficiario.
<b>3.16</b> Toda factura pagada se le deberá estampar el concepto de “ <b>CANCELADO</b> ”
<b>3.17</b> A más tardar, el primer día hábil de cada mes, el responsable deberá tramitar el reembolso de caja menor, por los gastos generados en el mes inmediatamente anterior, sin importar el porcentaje que lleve de consumo del fondo, para que estos gastos queden contabilizados dentro del periodo correspondiente.
<b>3.18</b> Los préstamos entre diferentes fondos de caja menor y préstamos personales no están autorizados
<b>3.19</b> En cualquier eventualidad como salida y regreso de vacaciones o asignación del fondo a otro funcionario, se deberá elaborar un <b>CF-TE-F013- ACTA CAMBIO DE RESPONSABLE CAJA MENOR</b> para el manejo y custodia de la caja menor, donde conste la entrega y el recibido a satisfacción de los dineros, recibos y soportes de gastos ya efectuados, adicionalmente se debe entregar copia de las Directrices de Manejo y custodia de Caja Menor. Esta deberá estar firmada por el Director de Área.

Fuente: Elaboración propia de material de apoyo, capacitación de política y manejo de caja menor en On vacation.

En la ilustración 8 se presentan datos importantes en caso de presentarse situaciones como agotamiento del fondo, faltantes, sobrantes o cierre definitivo del fondo.

#### *Ilustración 8 Presentación de política y manejo de caja menor*

<b>3.20</b> En caso de retiro de la compañía del funcionario responsable del manejo y custodia de la caja menor, deberá legalizar en su totalidad el fondo a su cargo, haciéndole entrega al Director de Área, Jefe de Oficina y/o Asistente Administrativo o quien se designe para tal fin.
<b>3.21</b> El responsable de la caja menor asumirá los faltantes y justificará los sobrantes que se originen durante el movimiento del día o en el momento de un arqueo; de presentarse un faltante deberá reponer inmediatamente con dinero propio, en caso de un sobrante deberá consignar dicho monto como un aprovechamiento a favor de la compañía
<b>3.22</b> Una vez agotados los fondos de la caja menor hasta por el porcentaje máximo establecido (60%), el responsable procederá a elaborar la solicitud de reembolso del fondo, diligenciando el formato único establecido por la compañía, adjuntando todos los soportes en original. Dicha solicitud deberá estar firmada por el responsable del fondo y aprobado por el Director de Área, jefe de Área o quien se designe para tal fin, adicional deberá enviar vía mail el formato en Excel al área de contabilidad.
<b>3.23</b> Los reembolsos deberán ser enviados al área contable ubicada en Bogotá, quien tendrá la responsabilidad de revisar y avalar las solicitudes de reembolso de caja menor; máximo al siguiente día hábil de haber recibido la documentación, el Jefe Administrativo deberá entregar al Contador General de la compañía las solicitudes de reembolso con sus correspondientes soportes para su causación y tramite de pago.
<b>3.24</b> El reembolso deberá efectuarse a nombre del responsable de la caja menor y no a nombre de terceras personas
<b>3.25</b> En caso de cierre definitivo del fondo fijo de caja menor, se realizará arqueo final por parte de Auditoría Interna y/o funcionarios que la Gerencia Financiera determine, en el cual se debe validar y legalizar la totalidad de gastos efectuados a la fecha, y se debe consignar los dineros correspondientes al saldo pendiente por utilizar en la cuenta corriente de la compañía, y enviar la legalización junto con la consignación al departamento contable
<b>3.26</b> Si por fuerza mayor se debe realizar una compra por un mayor valor y por la urgencia no se puede realizar un proceso de compra formal, esta deberá estar autorizada previamente por la Gerencia Financiera.

Fuente: Elaboración propia de material de apoyo, capacitación de política y manejo de caja menor en On vacation.

### Segregación de funciones

La segregación de funciones es una práctica importante para mitigar el riesgo de fraude y errores en la gestión de cajas menores de una organización.

- Autorización de gastos
- Registro de transacciones
- Custodia de efectivo
- Legalización y auditoría
- Revisión y supervisión

Es importante destacar que la segregación de funciones puede variar dependiendo del tamaño y la estructura de la cadena hotelera. Además de la segregación de funciones, es fundamental establecer políticas y procedimientos claros, proporcionar capacitación adecuada, promover una cultura de ética y cumplimiento, y realizar auditorías periódicas para garantizar un control efectivo de las cajas menores en una cadena hotelera.



#### **4.2.3. Identificar las características Básicas del sistema de control interno propuesto.**

##### Manejo y custodia de efectivos

El manejo y la custodia de efectivos de caja menor en una organización son aspectos fundamentales para garantizar la seguridad y el control adecuado de los fondos destinados a gastos menores.

- Designación de un responsable
- Caja de seguridad
- Políticas y procedimientos claros

*Ilustración 9 Formato Único de Acta de Responsabilidad de caja menor - On vacation*

		<b>ACTA APERTURA O ENTREGA RESPONSABLE CAJA MENOR</b>		Código: CF-CT-F13
				Versión: 2
Fecha:		Tipo:		Apertura:
Por el valor equivalente a:	\$			
Responsable que entrega:				
Tipo de documento:		Número:		
Entrega a:				
Identificado con tipo de documento:		Número:		
quien ocupa el cargo de:				
<b>Valores Entregados</b>				
1	Efectivo:		\$	
2	Documentos: (Facturas, documentos equivalentes, recibos de caja y otros)		\$	
3	Reembolsos:		\$	
4	Otros:		\$	
				<b>TOTAL</b>
				\$
<b>Observaciones</b>				
Este documento se firma en aceptación el día:				
<b>Firma empleado que recibe</b>		<b>Firma empleado que entrega</b>		
Tipo Documento:		Tipo Documento:		
Número:		Número:		
				
<b>Gerente Administrativo y/o Financiero</b>				

Fuente: Tomada de Gestión Documental de On Vacation

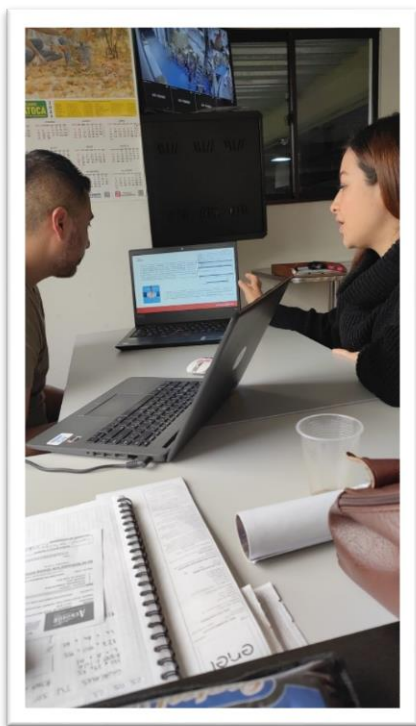
### Arqueos

Los arqueos de caja menor en una organización se refieren al proceso de contabilizar y verificar el saldo de la caja menor.

- Establecer una política y procedimientos
- Asignar cajas menores a cada proceso
- Realizar arqueos periódicos
- Verificar los comprobantes.
- Elaborar informes

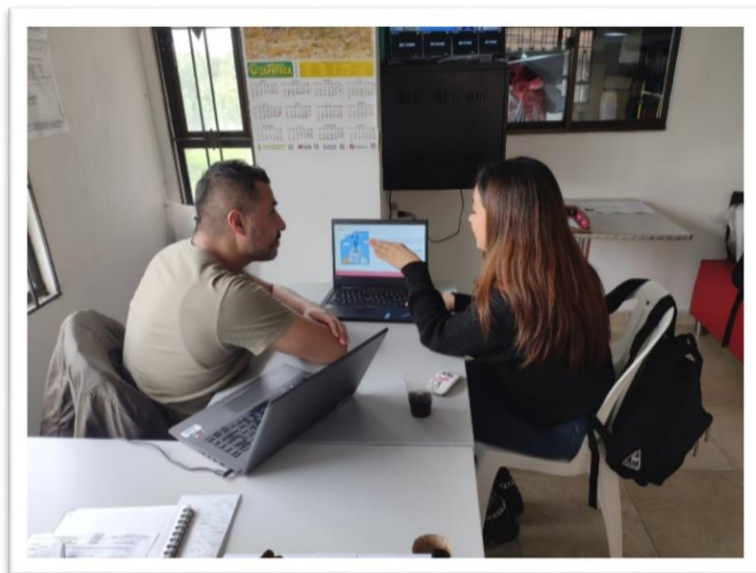


*Ilustración 11 Capacitación de Caja menor en bodega de Fontibón*



Fuente: Fotografía tomada por Auditor Junior Jhonatan Alza.

*Ilustración 12 Capacitación de Caja menor en bodega de Fontibón*



Fotografía tomada por Auditor Junior Jhonatan Alza.

*Ilustración 13 Capacitación Caja menor Sede La Castellana*



Fotografía tomada por Auditor Junior Jhonatan Alza

*Supervisión y monitoreo continuo del sistema de control interno*

- Auditorías internas periódicas

Los arqueos de caja menor son procesos de verificación y conciliación que se realizan periódicamente para comprobar que el saldo de una caja menor o fondo fijo coincide con los registros contables.

El objetivo principal de los arqueos de caja menor es asegurar que no haya desfalcos ni errores en el manejo del fondo y que los registros contables sean precisos.

- Contar el efectivo.
- Revisar los comprobantes
- Conciliar saldos
- Realizar ajustes
- Documentar el arqueo

*Tecnología aplicada al control de efectivos.*

- Pagos electrónicos
- Automatización de conciliaciones
- Seguimiento electrónico eficiente y eficaz en los tiempos oportunos.

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA INSPECCION DE EFECTIVOS EN LA EMPRESA TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S**

**Manual De Procedimiento**

➤ **Definición y propósito:**

Esta herramienta es para uso exclusivamente interno, contiene normas y procedimientos que deben aplicarse a los procesos de seguimiento de efectivo en la empresa Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S

La importancia del diseño implementado reside en el apoyo que puede brindarle al área de Control Interno y al área Financiera, optimizando los tiempos de control, así como el recurso humano y financiero de la compañía, asimismo, su propósito es prestar un servicio de control automático a los arqueos realizados día a día mitigando riesgos oportunamente y acelerando el proceso de toma de decisiones.

➤ **Objetivos**

- Conocer la política y manejo de caja menor en la empresa.
- Optimizar los tiempos de control
- Minimizar la pérdida de recursos financieros
- Evitar la duplicidad y dirección de actividades.
- Acelerar la toma de decisiones

El seguimiento a los efectivos se inició desde un control en Excel, en el cual se recolectaron más de cien (100) datos, como se ve en la siguiente ilustración:

*Ilustración 14 Excel Seguimiento de Efectivos On Vacation*

TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S		SEGUIMIENTO CONTROL DE EFECTIVOS													
Fecha	CEDULA	Nombre Responsable	Cargo	cuenta	Tipo de Caja	Lugar	Valor fijo del fondo	FALTANTE S	SOBRANTES	LEGALIZACIONES PENDIENTES	CUENTA CON TARJETA DAVIENDA	AUDITOR RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ESTADO	SEGUIMIENTO
18/01/2023	32478974	QUINTERO CARMEN	ADMINISTRADOR A COMERCIAL	1105108850	CAJA MENOR	CAJA MENOR BARRACUDA OPERACION ADZ	\$ 1.000.000	\$ -	\$ 63.427	1	SI	KELLY DE LA HOZ	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$887.700 del 14 de enero de 2023	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado, con N° 38908
18/01/2023	32184549	RHENALS PERALTA LINA MARCELA	ABOGADA SENIOR	1105108817	CAJA MENOR	CAJA MENOR JURIDICA ADZ	\$ 150.000	\$ -	\$ 100	1	SI	KELLY DE LA HOZ	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$30.000 del 22 de Diciembre de 2022	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado, sin pendientes de pago.
18/01/2023	1123634011	PIÑERES MARTINEZ JOHANNA	COORDINADOR RRHH	1105108813	CAJA MENOR	CAJA MENOR RECURSOS HUMANOS ADZ	\$ 1.500.000	\$ 20.000	\$ -	1	SI	KELLY DE LA HOZ	Se presenta un faltante por \$20.000, el cual corresponde a un recibo de caja menor no validado, además, se evidencia un reembolso pendiente por	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado, con N° 38807
19/01/2023	1123634793	ANGARITA CASTRO HECTOR MAURICIO	JEFE DE CENTRO DE ACOPIO	1105108844	CAJA MENOR	CAJA MENOR CENTRO DE ACOPIO ADZ	\$ 7.000.000	\$ 11.400	\$ -	1	SI	DENIS GUERRERO	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$5.038.100 del 12 de enero de 2023	CERRADO	3/4/2023 - Se realiza validación en el aplicativo zeus contabilidad y se evidencia que se legalizó 5.039.600, quedando pendiente por devolucion \$1.500
19/01/2023	32833842	CUETO ANGULO KELIS YNELLA	AUXILIAR DE TESORERIA	0	CAJA MENOR	CAJA MENOR MANTENIMIENTO GENERAL ADZ	\$ 8.000.000	\$ -	\$ 11.194	0	SI	DENIS GUERRERO		CERRADO	4/4/2023 Se cierra proceso por novedad en Marzo.
24/01/2023	1032434147	BIWANA JARAMILLO	JEFE ADMINISTRATIVA	1105102521	CAJA MENOR	CAJA MENOR FONDO DE MANTENIMIENTO BOGOTA CALLE 94	\$ 3.000.000	\$ -	\$ 60	1	SI	ANDREA ORTEGA	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$1.017.801 del 13 de enero de 2023	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado con el N° de FA 125-38996
24/01/2023	1032434147	BIWANA JARAMILLO	JEFE ADMINISTRATIVA	1105102521	CAJA MENOR	CAJA MENOR FONDO DE MANTENIMIENTO BOGOTA CALLE 94	\$ 3.000.000	\$ -	\$ 60	1	SI	ANDREA ORTEGA	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$1.523.959 del 17 de enero de 2023	CERRADO	3/4/2023 - Se realiza validación en el aplicativo zeus contabilidad y se evidencia que se legalizó 1.521.360, quedando pendiente por devolucion 523.601 con N° FAC 125 - 39016
24/01/2023	1123629976	MENDEZ JIMENEZ DARIEN	COORDINADOR AMBIENTAL	1105108845	CAJA MENOR	CAJA MENOR PLANTA DE AGUA ADZ	\$ 1.200.000	\$ 29	\$ -	1	SI	DENIS GUERRERO	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$348.411 del 13 de enero de 2023	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado, con N° 10715
26/01/2023	93489754	EDGAR ALEXANDER GONZALEZ	LIDER DE COMPRAS	0	CAJA MENOR	TRANSPORTES Y LOGISTICA BOGOTA	\$ 2.500.000	\$ 537.635	\$ -	1	SI	ALEISSON VALERIANO	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$1.791.365 del 18 de enero de 2023	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado, con N° 39021, sin embargo, se cierra proceso por novedad en el mes de marzo.
26/01/2023	40983501	MARTINEZ PAEZ LUZ MELDA	GERENTE	1105108810	CAJA MENOR	CAJA MENOR HOTEL TOWER	\$ 2.500.000	\$ -	\$ 0.033	1	SI	DENIS GUERRERO	Se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$1.832.704 del 16 de enero de 2023	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con numero de cedula 1143354553 que corresponde a Camen Patricia, esta validación se realiza con el fin de comprobar la legalización pendiente, se evidencia que se encuentra legalizado.
27/01/2023	1046292556	CRBTNA CORPUS	GERENTE	1105108841	CAJA MENOR	CAJA MENOR ADZ MAGIC HILL	\$ 800.000	\$ -	\$ -	1	SI	KELLY DE LA HOZ	No se presentan sobranes ni faltantes, sin embargo, se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$380.000 del 12 de enero	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado con N° 10748
27/01/2023	1123633850	CUBILLOS ESCALONA NAHOMI	GERENTE	1105108807	CAJA MENOR	CAJA MENOR HOTEL BLUE REEF	\$ 1.000.000	\$ -	\$ -	1	SI	DENIS GUERRERO	No se presentan sobranes ni faltantes, sin embargo, se evidencia un reembolso pendiente por legalizar por un valor de \$364.000 del 23 de enero	CERRADO	3/4/2023 se realiza validación en el aplicativo zeus Contabilidad con el fin de comprobar la legalización pendiente y se evidencia que se encuentra legalizado con N° 10716

Fuente: Elaboración propia. Información extraída de los arqueos realizados a cajas menores.

Luego de realizar el diagnóstico y de validar las diferentes debilidades, se creó un formato en Forms automatizado con el siguiente diseño y estructura:

## Forms

En la ilustración 15 se muestra el formato realizado en forms con información clave del formulario de arqueo de la compañía, para realizar seguimiento:

*Ilustración 15 Forms de seguimiento*

**Seguimiento de efectivo**

Hola, ALISSON TATIANA. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

\* Obligatorio

1. Email del responsable \*

Escriba su respuesta

2. Cargo \*

Especificar el cargo del responsable de caja

Escriba su respuesta

3. Lugar de la caja \*

Selecciona la respuesta

- CAJA MENOR JURIDICA ADZ
- CAJA MENOR PLANTA DE AGUA ADZ

4. Fondo fijo \*

Escriba su respuesta

5. Resumen de arqueo \*

Selecciona la respuesta

- Caja cuadrada
- Faltante
- Sobrante

6. Resultado del arqueo \*

Escriba su respuesta

7. Política

Las directrices definidas en este documento, son de observación general y aplicación inmediata, a partir de la fecha de publicación de las mismas. EL DESCONOCIMIENTO DE ESTAS NO EXIME A NADIE DE SU CUMPLIMIENTO.

- 3.1 La creación, cancelación, incremento o disminución del fondo fijo de caja menor se efectuara únicamente con aprobación de Gerencia Financiera de la compañía
- 3.2 El fondo de caja menor debe ser entregado mediante CF-TE-FD13- Acta Cambio de Responsable Caja Menor, a la persona encargada del manejo de caja y custodia del fondo. La custodia de las actas la debe realizar el coordinador contable encargado de cajas menores.
- 3.3 El responsable velará por el adecuado manejo y veracidad de cada uno de los gastos realizados con los recursos asignados.
- 3.4 El responsable del fondo de caja menor dispondrá de una cajilla de seguridad para la custodia de la custodia del efectivo, esta debe quedar en un lugar seguro y bajo llave DENTRO de las instalaciones de la

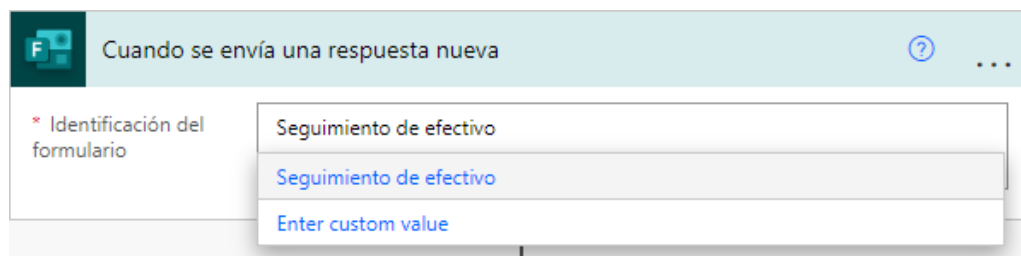
Fuente: Elaboración propia.

➤ *Diagrama de flujo*

Este diagrama de flujo se desarrolló a través de Power Automate, como se muestra a continuación:

*Ilustración 16 Automatización sistema de control interno - Identificación del formulario*

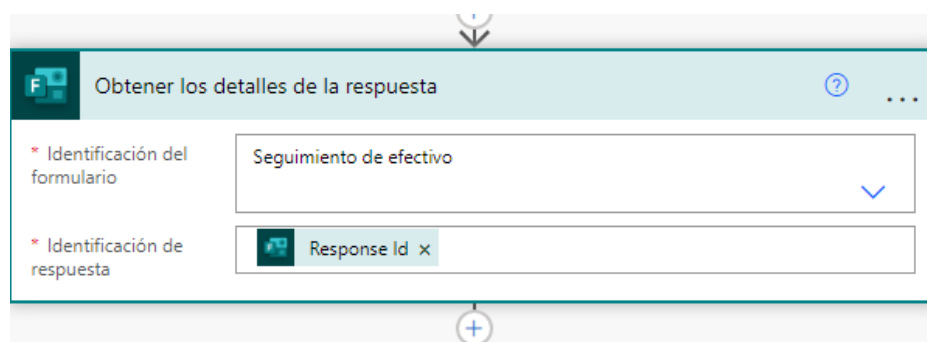
Esta operación desencadena un flujo cuando se envía una nueva respuesta.



Fuente: Elaboración propia

Esta acción recupera una respuesta del formulario.

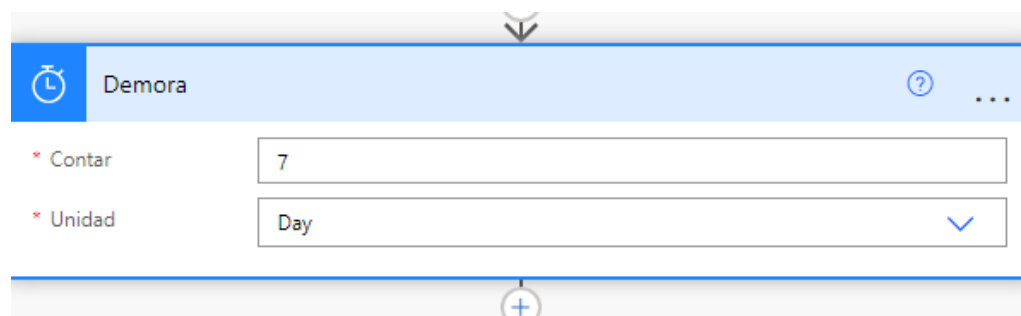
*Ilustración 17 Automatización sistema de control interno - Detalle de la respuesta*



Fuente: Elaboración propia

Establece cuánto tiempo se debe retrasar una acción una vez que se activa el flujo.

*Ilustración 18 Automatización sistema de control interno – Demora*



Fuente: Elaboración propia

La función de iniciar una variable se establece con el fin de indicar la fecha del arqueo en el correo de control y así cumplir con los tiempos de seguimiento.

Ilustración 19 Automatización sistema de control interno – Variable (Fecha)

\* Nombre: Fecha

\* Tipo: Cadena

Valor:  $fx$  formatdatetim... x

Fuente: Elaboración propia

La ilustración 20 establece la condición de acuerdo con el resumen del arqueo, en caso de existir un sobrante o faltante se enviará el correo de control indicando fecha de arqueo, resumen del arqueo, política que está incumpliendo y correo de quien realiza el arqueo. Asimismo, Caja cuadrada tendrá un cuerpo de correo con las mismas especificaciones.

Ilustración 20 Automatización sistema de control interno – Condición

Condición

Resume... x es igual a Faltante ...

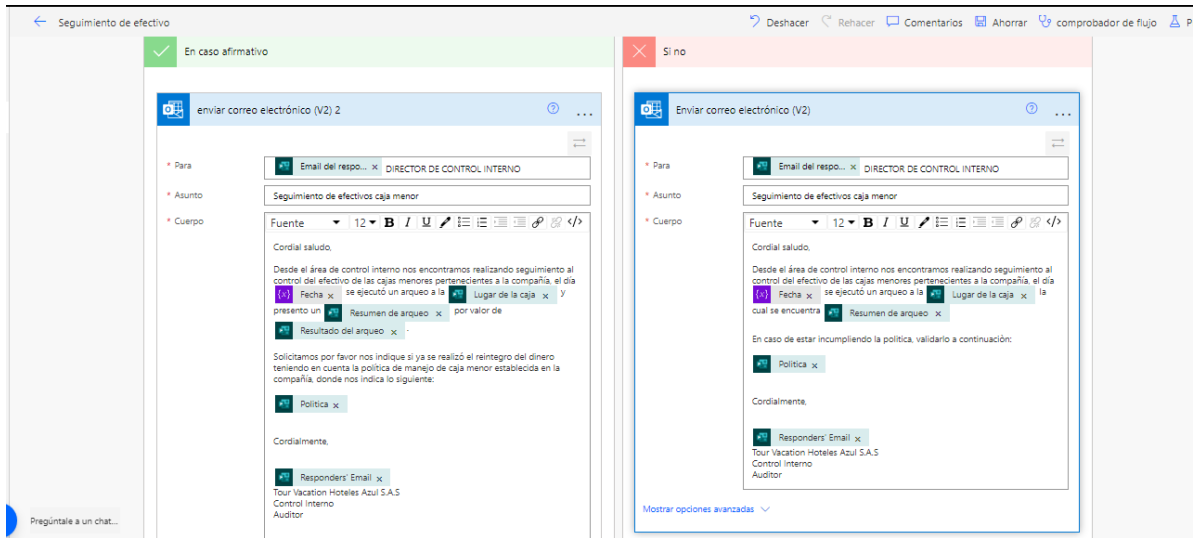
Resume... x es igual a Sobrante ...

+ Agregar v

Fuente: Elaboración propia

En la Ilustración 21 se evidencia el cuerpo de correo en caso de existir un faltante/sobrante o estar la caja cuadrada. Este correo de control tiene campos dinámicos, son los que permiten que los datos que deben ser cambiados para cada situación sean modificados automáticamente.

## Ilustración 21 Automatización sistema de control interno – Condición, cuerpo del correo de control.



Fuente: Elaboración propia.

En la ilustración 22 se pone a prueba la automatización.

## Ilustración 22 Correo/Prueba de Automatización

17/7/23, 9:39

Correo: Alisson Tatiana Valeriano - Outlook

Gestionar TODOS: Inconsistencias en Arqueo - Seguimiento de Efectivo

Alisson Tatiana Valeriano <practicantecontrolinterno3@onvacation.com>

Mié 12/07/2023 16:21

Para: Christian Orrego Rodríguez <corrego@onvacation.com>

CC: Vanessa Espitia Roza <vespita@onvacation.com>; Luisa Fernanda Puentes García <lpuentes@onvacation.com>

Cordial saludo,

Desde el área de control interno nos encontramos realizando seguimiento al control del efectivo de las cajas menores pertenecientes a la compañía, el día 12-07-2023 se ejecutó un arqueo a la caja menor de ADZ Magic Hill y presento un Sobrante por valor de \$40400, solicitamos por favor nos indique si ya se realizó el reintegro del dinero teniendo en cuenta la política de manejo de caja menor establecida en la compañía, donde nos indica lo siguiente

Política Númeral:

[ "3.6.\tCon el propósito de mantener efectivo disponible, el fondo de caja menor se debe rembolsar cuando el efectivo se haya agotado en máximo el 60% del valor total. El responsable debe vigilar la disponibilidad de efectivo de la caja menor a su cargo y tener en cuenta para este fin, el sistema de pagos de la compañía.", "3.17.\tA más tardar, el primer día hábil de cada mes, el responsable deberá tramitar el reembolso de caja menor, por los gastos generados en el mes inmediatamente anterior, sin importar el porcentaje que lleve de consumo del fondo, para que estos gastos queden contabilizados dentro del período correspondiente.", "3.19.\tEn cualquier eventualidad como salida y regreso de vacaciones o asignación del fondo a otro funcionario, se deberá elaborar un CF-CT-F13 - Acta Cambio de Responsable Caja Menor para el manejo y custodia de la caja menor, donde conste la entrega y el recibo a satisfacción de los dineros, recibos y soportes de gastos ya efectuados, adicionalmente se debe entregar copia de las Directrices de Manejo y Custodia de Caja Menor. Esta acta deberá estar firmada por el Director de Área." ]

Estamos atentos a cualquier inquietud,

Cordialmente,

Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S  
Área de Control Interno  
controlinternoadz2@onvacation.com

### Creación de un comité de control interno

- Definir el propósito y la estructura del comité.
- Identificar los miembros del comité
- Establecer reuniones regulares
- Definir políticas y procedimientos
- Realizar auditorías y revisiones periódicas
- Reportar y comunicar resultados
- Mantener y documentación

La creación de un comité de control interno para el seguimiento de efectivos de caja menor fortalecerá la supervisión y control de los recursos, minimizando riesgos y asegurando una gestión eficiente y transparente.

### Implementación del sistema de control interno

- a. Documentar los arqueos y encontrar:
  - Registrar los resultados de los arqueos, incluyendo el saldo físico y en tarjeta encontrada, los comprobantes revisados y cualquier discrepancia o hallazgo relevante.
  - Documentar las acciones tomadas para corregir las diferencias identificadas.
- b. Reportar y comunicar:
  - Informar periódicamente a la alta dirección sobre los resultados de los arqueos, auditorías y cualquier problema o mejora identificada en el sistema de control interno.
  - Proporcionar informes detallados que incluyan recomendaciones para fortalecer el control interno y prevenir posibles irregularidades.

Con registros precisos y confiables, Tour vacation Hoteles Azul S.A.S podrá tomar decisiones más informadas en cuanto a la revelación de recursos y el control de los gastos relacionados con la caja menor. Esto ayudará a optimizar el uso de los fondos y mejorar la rentabilidad.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Después de diseñar un sistema de control interno para la inspección de efectivos de caja menor en una cadena hotelera, se pueden llegar a las siguientes conclusiones:

- **Mejora en la seguridad:** El sistema de control interno ayudará a mejorar la seguridad en el manejo de los efectivos de caja menor. Al establecer procedimientos y controles adecuados, se reducirá el riesgo de pérdidas, robos o malversación de fondos.
- **Mayor eficiencia:** La implementación de un sistema de control interno permitirá agilizar y automatizar los procesos relacionados con la inspección de efectivos de caja menor. Esto ayudará a ahorrar tiempo y recursos, ya que se reducirá la necesidad de realizar revisiones manuales exhaustivas.
- **Cumplimiento normativo:** El diseño de un sistema de control interno para la inspección de efectivos de caja menor asegurará el cumplimiento de las normas y aplicables. Esto incluye el cumplimiento de los requisitos contables y fiscales, así como cualquier política interna de la cadena hotelera.
- **Mayor transparencia y rendición de cuentas:** El sistema de control interno obtuvo una mayor transparencia en el manejo de los efectivos de caja menor. Se establecerán registros detallados de todas las transacciones, lo que facilitará la rendición de cuentas y la auditoría interna o externa.
- **Detección temprana de irregularidades:** El sistema de control interno permitirá la detección temprana de cualquier irregularidad o discrepancia en el manejo de los efectivos de caja menor. Esto incluye la identificación de posibles errores, fraudes o malas prácticas. Al contar con mecanismos de control adecuados, se podrán tomar medidas correctivas de manera oportuna.
- **Protección de activos:** El sistema de control interno ayuda a proteger los activos de la cadena hotelera al establecer procedimientos y controles que reducen el riesgo de pérdidas, robos o malversación de fondos. Esto garantiza que los recursos sean utilizados de manera adecuada y responsable.

En general, el diseño de un sistema de control interno para la inspección de efectivos de caja menor en una cadena hotelera logra una mayor seguridad, eficiencia, cumplimiento normativo, transparencia y detección temprana de irregularidades. Esto contribuirá a mejorar la gestión financiera y operativa de la cadena hotelera, así como a fortalecer su reputación y confianza tanto interna como externamente.

#### 5.2. Recomendaciones

Una vez analizada la compañía y el objeto de investigación, se construyen estrategias como recomendaciones para mejorar o mitigar los riesgos:

- **Jornadas continuas de capacitación al personal responsable para conocimiento de políticas y aplicación de esta.**

- Organización documental adecuada y revisión periódica de facturación y legalizaciones.
- Fomentar la transparencia para el manejo óptimo de los recursos.
- Evaluar de manera más específica el perfil del personal que puede ser candidato para manejo de caja menor,

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, WS, Albrecht, CC, Albrecht, CO y Zimbelman, MF. (2019). *Examen de fraude*. Aprendizaje Cengage.
- Aren's, AA, Elder, RJ y Beasley, MS . (2016). *Servicios de Auditoria y aseguramiento*. Educación pearson.
- Aristizábal, L. A. (2016). *Caso de estudio factores claves de Éxito de la empresa ON VACATION HOTELES & RESORTS*. Pereira.
- Barrows, CW y Powers, T. (2012). *Introducción a la Industria de la Hostelería*. John Wiley & Sons.
- Cajal, A. (S.F). *Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas*.
- Calle, M. R. (2015). *DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA AB OPTICAL DE LA CIUDAD DE LOJA*. Ecuador. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTR OL%20INTERNO.pdf>
- Castañeda Rodríguez, C. S., Gálvez Mori, E. A., Luciano Sebatían, A., Rodríguez Álvarez, A., Torres Correa, R. E., & Valdivia Valderrama, J. (2022). Influencia de la implementación de un sistema ERP en la gestión académica universitaria: Una revisión sistemática. *Gestión de operaciones industriales*, (2): 60-71. doi:<https://doi.org/10.17268/goi4.0.2022.10>
- Compliance. (S.F). *Gestión de Riesgo y Control Interno*. Obtenido de <https://www.compliance.com.co/la-implementacion-del-proceso-de-gestion-de-riesgos-tiene-diferentes-fases/>
- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 87 de 1993*.
- Congreso de la Republica de Colombia. (29 de Noviembre de 1993). *Secretaria Juridica Distrital*. Obtenido de Alcaldia Mayor de Bogotá D.C: <https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>
- Contraloría General de la República. (s.f.). *Contraloría General de la República*. Obtenido de <https://www.contraloria.gov.co/contraloria/planeacion-gestion-y-control/control-interno#:~:text=La%20funciones%20de%20la%20Oficina,con%20Entes%20Externos%20de%20Control.>
- COSO. ((2013). *Control Interno - Marco Integrado*.
- Dinero. (2008). Entrevista a Carlos Londoño.
- ESTUDIOS – SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO. (2023). *GLOSARIO TECNICO DE TERMINOS DE CAPACITACION Y EMPLEO*.
- Función Publica. (1995). *Regimen de Sociedades*.
- Función Publica. (2005). Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Gaibor, M. K., & Zambrano., A. C. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35311>
- García-Teruel, PJ y Martínez-Solano, P. (2010.). Control interno y desempeño empresarial en las pequeñas empresas españolas. . *Revista internacional de pequeñas empresas*, 28(3), 315-337.
- Grupo de Acción Financiera (GAFI). (2021). *Lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo*.
- Haywood, M. (2017). Evaluación de la Importancia de los controles internos en la industria hotelera. *Revista de Finanzas y contabilidad.*, 25,1-13.
- IASB. (s.f.). *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*: .

- Indeed. (S.F). *indeed*.
- INTOSAI. (2021). *Control Interno en el Sector Público*.
- ISO. . (2021). *Control Interno en la Ciberseguridad*.
- Jiang, Y. y Krishnan, GV. (2018). Actividades de control y previsibilidad del flujo de caja interno. *Revista de Contabilidad y Economía*, 65(2-3), 347-370.
- Kasavana, ML y Brooks, RM. (2017). *Manejo de operaciones de Front office*. Instituto Americano de Educación Hotelera y Alojamiento.
- Kotas, R. (2015). El control Interno en Hoteles como Herramienta preventiva del fraude. *Revista de Economía, Finanzas y Contabilidad*, 2(2), 150-157.
- KPMG. (S.F).
- Liguori, M., & Sturiale, L. (2021). Manejo inteligente de efectivo en la industria hotelera: un enfoque de pensamiento de diseño. *Revista internacional de gestión hotelera contemporanea*, 33(4), 1294-1314.
- Medina, M. A. (2022). *Caracterización y evaluación de la función preventiva del control Interno en Colombia*. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj71.cefp>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). *Resolución 0894 del 30 de Agosto de 2021*. Resolución. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/b0f6deab-910e-44f5-bde5-65cdb99d4ccf/Resolucion-0894-del-30-de-agosto-de-2021.aspx>
- MORA, M. A., & SANCHEZ, L. (2011). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO ELYON YIREH*. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2242/TESIS.pdf?sequence=1>
- OCDE. (2021). *Ética y Cumplimiento*.
- On vacation. (s.f.). *On vacation*. Obtenido de Sobre nosotros: <https://www.onvacation.com/sobre-nosotros>
- On vacation. (s.f.). *Presentación Corporativa*. Obtenido de <https://sce4764ef66a2431a.jimcontent.com/download/version/1515904478/module/13821696178/name/Presentaci%C3%B3n%20Corporativa.pdf>
- Pickett, KH y Pickett, MM . (2017). *Elementos esenciales del control interno: Una guía practica*. John Wiley & Sons.
- Pizam, A., & Shapoval, V. (2019). Fraude ocupacional en la industria hotelera: un enfoque en la justicia organizaconal. *Revista Internacional de Gestión Hotelera*, 80,43-50.
- Porter. (2008). Entrevista con un grande del turismo.
- RAE. (s.f.). Diccionario de la Real Academia Española.
- ramos, O. C. (2001). *Comentarios sobre la importancia del control Interno en un hotel*.
- RUEDA, M. Y., BOHORQUEZ, A. M., & FONTALVO, C. P. (2014). *Diseño de un sistema de control interno al área de inventario en ventas, distribución y marketing Ltda*. Barranquilla. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/631/37333891%20%2044157395%20%20%202055312602.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Arenas, O. J., Valdés Bencomo, Y. D., & Velasteguí López, E. (2019). Propuesta integradora de un sistema ERP para la Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana. *Ciencia Digital*, 3(1), 410–423. doi:doi:10.33262/cienciadigital.v3i1.303
- Santa Palella y Feliberto Martins. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Smith, J. (2018). Riesgos de manejo de efectivo en la industria hotelera. *Revista de Gestión Financiera hotelera*, 26(2), 125-139.
- SOX. (s.f.). *Ley Sarbanes-Oxley*.
- Tumwine, M., Abaho, E. y Ayesiga, W. (2019). Prácticas de control interno y desempeño

financiero de hoteles en Uganda. *Revista Internacional de Economía, Comercio y Gestión*, 7(4), 156-171.

Urbe.edu. (S.F). *Capitulo III Marco Metodologico*.

Verreault, D. (2016). La importancia de los controles internos en los Hoteles. *Revista Internacional de Economía, Comercio y Gestión*, 4(8), 114-124.

Wikipedia. (S.F).