

**Fortalecimiento del sistema de control interno para reducir el fraude del dinero en efectivo
en el sector hotelero**



Andrea del Pilar Cogua Páez

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada

Especialización en Control Interno, II semestre

Iván Cortes Clopatofsky, director

Abril de 2022

Nota autor

Este trabajo de investigación formativa fue elaborado de la asignatura de Investigación que hace parte del programa.

Dedicatoria

Dedico este gran triunfo primero a Dios por darme la sabiduría, constancia y esfuerzo para realizar este trabajo, a mi esposo por su amor y apoyo incondicional, a mis hijos y a mi familia que me acompañan en todo momento y me animan siempre a salir adelante.

Al igual que, a esas personas que Dios puso en mi camino y se quedaron para siempre en mi vida, que con una palabra de aliento y su apoyo incondicional me ayudaron a sostenerme en los momentos difíciles y a todas aquellas personas que compartieron y vivieron este proceso, que hay cosas por las que vale la pena luchar. Gracias.

Tabla de Contenido

Lista de Ilustraciones	4
Resumen	5
Definición del problema	7
Pregunta de investigación	8
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Marco teórico	8
Conceptos generales	8
Fraude	8
Corrupción	9
Riesgo	10
Administración del riesgo	10
Procedimiento	10
Transportadora de valores	11
Arqueo de caja	11
Plan de mejora	11
Control	12
Auditoría interna	12
Debilidades que dieron lugar al fraude del efectivo de la Caja General	12
Análisis de las circunstancias para el fraude del dinero en efectivo	14
Fortalecimiento del sistema de control interno basado en riesgos y proponer las acciones de mejora frente al fraude del dinero en efectivo	16
Sistema de Control Interno	16
Plan de mejoramiento	20
Conclusiones	21
Recomendaciones	22
Bibliografía	23

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Estructura del Sistema de Control Interno 18
Ilustración 2. Componentes del Modelo Estándar de Control.....19
Ilustración 3. Roles de la Oficina de Control Interno.....20

Resumen

El trabajo de investigación tiene como referencia un fraude de dinero en efectivo presentado en un hotel muy prestigioso y será de carácter documental, donde se manejan varias unidades estratégicas de negocio como: hospedaje, restaurantes, lavandería, largas estadías, catering, grandes eventos, entre otros, de donde se recauda un 70% del ingreso en efectivo diariamente y es custodiado en la caja general, para luego ser consignado en las cuentas bancarias del Hotel. El desarrollo de este trabajo es fortalecer el sistema de control interno, establecer procedimientos y estrategias que permitan al sector hotelero implementar controles que mitiguen el riesgo de la pérdida de los recursos en efectivo y la falsificación de documentos, efectuando una exhaustiva evaluación de los eventos, las oportunidades y las conductas fraudulentas de los empleados del Hotel, presentados en el fraude del dinero en efectivo en la caja general.

Palabras clave: Fraude, riesgos, procedimientos, controles.

Abstract

The research work has as reference a cash fraud presented in a very prestigious Hotel and will be of a documentary nature, where several strategic business units are handled such as: lodging, restaurants, laundry, long stays, catering, large events, among others. others, from which 70% of the daily income is collected in cash and is kept in the general cash register, to later be deposited in the Hotel's bank accounts. The development of this work is to strengthen the internal control system, establish procedures and strategies that allow the hotel sector to implement controls that mitigate the risk of the loss of cash resources and the falsification of documents, carrying out an exhaustive evaluation of the events, the fraudulent opportunities, and behaviors of the Hotel employees, presented in the cash fraud in the general box.

Keywords: Fraud, risks, procedures, controls.

El presente trabajo fue desarrollado con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno para prevenir el fraude del dinero en efectivo en el sector hotelero, como un método o instrumento eficaz para contrarrestar todo acto de fraude, previniendo actos de corrupción en empresas públicas y privadas y permitiendo dar seguridad y buen manejo a los recursos de los accionistas y propietarios.

El fraude en una entidad es una palabra muy nombrada y reconocida por todos, pero muy poco se aplican los controles necesarios para evitar su materialización, donde se ven afectados los valores morales, éticos y profesionales y además generan un impacto social negativo en el sector y posibles errores significativos.

El Sistema de Control Interno es una herramienta fundamental e importante en una entidad, ayuda a promover la productividad en las diferentes áreas, dar cumplimiento a las leyes, normas y políticas aplicables para cumplir los objetivos, optimizar los procesos operativos, financieros y administrativos y permitir a la administración tomar decisiones correctas y oportunas. Un Sistema de Control Interno bien estructurado, garantiza un mejor funcionamiento de un hotel, la eficiencia de las operaciones, previene posibles fraudes y pérdidas de los recursos y provee confianza y fiabilidad en la elaboración de los Estados Financieros.

Los componentes del Sistema de Control Interno son: ambiente de control, gestión y prevención del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo y supervisión.

Por razones de confidencialidad, no te citaré el nombre del hotel y se hará referencia en forma general.

Definición del problema

El sector hotelero hoy en día maneja diferentes unidades estratégicas de negocio como, hospedaje, alojamiento, alimentación, lavandería, parqueadero, gimnasio, piscina, spa, grandes eventos y operación logística de donde se recauda la mayor parte de los ingresos en efectivo.

El dinero recaudado en efectivo, después de realizar la auditoria diaria de ingresos, se custodia en la Caja General en una caja fuerte para luego ser enviada a la entidad bancaria por medio de la transportadora de valores.

Varios meses atrás, se presentó un fraude al dinero en efectivo correspondiente a los ingresos acumulados de varios días de ventas custodiados en la Caja General.

Los principales autores del fraude fueron los empleados del Hotel, que llevan varios años desempeñando la misma función o por exceso de confianza de parte de los jefes o directivos hacia sus subalternos, que actúan por necesidad u oportunidad, violando todos los controles existentes y tomando de manera ilícita el dinero.

Así mismo, se observa que este tipo de fraude se presenta por el manejo de numerosas cantidades de dinero en efectivo que se recaudan a diario y no son consignadas en la misma periodicidad, sino que se dejan acumular los ingresos de varios días.

El fraude se presentó porque los procedimientos no estaban bien definidos, por la ausencia de controles por parte de la Administración y por la falta de ética e integridad en su accionar del funcionario encargado del manejo de la Caja General.

Pregunta de investigación

¿Fortaleciendo en Sistema de Control Interno, se reduce el riesgo del fraude en el manejo del dinero en efectivo en la Caja General del Hotel?

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer el sistema de control interno, procedimientos y conductas éticas que permitan prevenir el riesgo del fraude del dinero en efectivo recaudado por las unidades estratégicas de negocio en el sector hotelero.

Objetivos Específicos

Identificar las debilidades que dieron lugar al fraude del efectivo en la caja general.

Analizar las circunstancias en que se presentó el fraude del dinero en efectivo.

Ejecutar el fortalecimiento del sistema de control interno basado en riesgos y proponer las acciones de mejora frente a la materialización del riesgo del fraude del dinero en efectivo.

Marco teórico

Conceptos generales

Para la detección y prevención del fraude de dinero en efectivo, se deben establecer controles y procedimientos basados en riesgos, especificando las acciones que puedan mitigar el riesgo, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

Fraude

De acuerdo con el Donald Cressey (1961) criminólogo estadounidense, quien estableció un modelo denominado “Triángulo del Fraude”, que analiza tres factores importantes que deben

estar presentes para que una persona común, cometa un fraude como “la percepción, la oportunidad percibida y la racionalización”:

- Poder (incentivo/presión): La razón más significativa para cometer fraudes es la falta de principios éticos y la necesidad de dar solución inmediata a situaciones económicas bajo presión.
- Oportunidad: La ausencia de controles, controles ineficaces, exceso de confianza facilitan la oportunidad de perpetrar un fraude en la entidad y mantener un status social muy alto.
- Racionalización/actitud: Aquellas personas que son capaces de cometer un acto fraudulento, falta a su código de ética personal y justifican consciente e intencionalmente sus actos de tal forma de sean aceptables (López Moreno & Sánchez Ríos, 2011).

El fraude del dinero en efectivo es un acto ilícito, donde se destacan las conductas defraudadoras de los funcionarios responsables, la violación o ausencia de los controles en la entidad y la confianza que la administración le puso en ellos.

Corrupción

Se define corrupción como el mal uso de la autoridad y de la confianza para obtener un beneficio deshonesto o corrupto, destruyen los principios y los valores éticos de la Entidad, desviando siempre el cumplimiento de los objetivos. La corrupción implica dejarse llevar por otras personas a cometer una acción de fraude y recibir dádivas a cambio de hacer algo o dejar de hacerlo. Las formas más comunes de corrupción son el soborno y la extorsión. (IESE Business Scholl - Universidad Navarra, 2007).

Riesgo

Según la International Organization for Standardization (ISO) define el riesgo como: “Combinación de la probabilidad de un evento y su consecuencia”. El riesgo se define como: “la incertidumbre que existe de que un hecho ocurra, durante un periodo y condiciones determinadas, comportando unas pérdidas económicas” (Mejía Delgado, 2011).

El riesgo es la composición de la probabilidad de que ocurra un evento y sus consecuencias negativas.

Administración del riesgo

De acuerdo con el Departamento de Función Pública la administración del riesgo tiene como fin proponer lineamientos, estrategias, procesos, personas, conocimiento y mejoramiento de la entidad, contribuyendo a fortalecer la productividad y garantizar la eficiencia de los procesos organizacionales. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

La administración de riesgos es el proceso de identificación, medida y administración que amenazan, combinando los recursos financieros, humanos y materiales de la entidad.

Procedimiento

Corresponde al paso a paso de las actividades a realizar en cada una de las dependencias con una continuidad establecida, que debe tener secuencia con un inicio y un fin en cada actividad. El procedimiento tiene como objetivo establecer guías y bases al momento de ejecutar la función. Estas actividades se describen cronológicamente y con la secuencia de cada actividad o tarea requerida para el cumplimiento de las funciones en cada uno de los procesos de la entidad en forma planeada, convirtiéndose en una guía para el desarrollo del proceso y de forma futura para los nuevos funcionarios. En el procedimiento de debe detallar de modo puntual las acciones

de los procesos intervinientes para el cumplimiento de la actividad a realizar por cada funcionario (Torres, 2018).

El procedimiento es la guía para realizar una actividad definida, y se realiza cronológicamente, especificando paso a paso la continuidad del proceso.

Transportadora de valores

“Se entiende por empresa de transporte de valores, la sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de transporte, custodia y manejo de valores y sus actividades conexas” (Mintransporte, 2015, pag. 2).

Arqueo de caja

El arqueo de caja es el conteo físico del dinero en efectivo en custodia de un funcionario responsable del manejo de dicha caja en un periodo de tiempo determinado, los cuales deben ser sorpresivos. Como evidencia de los resultados obtenidos en el arqueo de caja, se diligencia un formato avalado por la Entidad y debe ser firmados por las partes intervinientes en el proceso (Martínez, Sáez, & Vélez de Perdomo, 1984).

Plan de mejora

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces que le permita a la entidad ser más competitiva ante las exigencias del mercado. El objetivo principal del plan de mejora es construir una relación entre los procesos y el personal generando una correlación que aporten al constante progreso. Así mismo, se deben proponer acciones que estén dirigidas siempre a la mejora optimizando los procesos existentes en la entidad. (Villavicencio Proaño, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017).

Control

Es una función de la Administración y demás dependencias de la Sociedad para identificar los riesgos, implementar los controles suficientes para que no se materialicen dichos riesgos e incrementar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. La Administración verifica, constata y realiza seguimiento a la efectividad de las acciones proporcionando seguridad a la información. (Capote Cordoves, 2001)

Auditoría interna

Es la evaluación independiente y objetiva, creada para agregar valor y mantener el control de las operaciones financieras, administrativas y presupuestales mediante controles internos, donde se elabora un informe con observaciones y recomendaciones dirigido a la administración. Los resultados de la auditoría interna ayuda a que la entidad cumpla sus objetivos. La auditoría interna ayuda a evaluar y a mejorar la eficiencia de los procesos y procedimientos de la entidad. (Tapia Iturriaga, Rueda de León , & Silva Villavicencio, 2017)

Debilidades que dieron lugar al fraude del efectivo de la Caja General

De acuerdo con el Doctor Donald Cressey (1961) y su modelo del “Triángulo del Fraude”, se analizaron los tres factores en el fraude como presión, oportunidad y racionalización en el fraude del dinero en efectivo de la caja general, encontrando lo siguiente:

Presión: Motivo por el cual se va a cometer un fraude o delito.

- Situación económica del empleado, de acuerdo con su estilo de vida frente a la realidad.
- Mal manejo de los presupuestos en su visa personal.
- Baja remuneración en la entidad.
- Deudas económicas.

- Presión psicológica (pagar colegios caros a los hijos, enfermedades costosas).

Oportunidades: Percepción del empleado que puede realizar el fraude sin ser descubierto por la administración del Hotel.

- Exceso de la confianza que el jefe financiero le brindo y no realizó seguimiento a las funciones.
- El acceso a sitios y documentos restringidos como archivos, sellos de la entidad y planillas de la transportadora de valores sin diligenciar.
- Conocimiento de las falencias de seguridad, dado que el encargado de la caja lleva más de 5 años desempeñando la misma función, lo que le permitió organizar y planear el fraude sin dejar evidencias.
- Falta de controles de seguridad en el lugar de trabajo como la ausencia de cámara de seguridad, la caja fuerte dañada, la puerta sin chapa de seguridad.
- Debilidades de control interno por las diferentes áreas de supervisión.
- Falta de realizar auditorías internas basada en riesgos

Racionalización o justificación del funcionario para realizar el fraude y su actuar delictivo.

- Sentimiento de injusticia, dado que días antes al fraude, se le realizo un traslado de funciones para otra área del hotel.

Por otra parte, se detecta debilidad en cuanto a los procesos donde se involucra el recaudo en efectivo de los ingresos, en las diferentes unidades de negocio que posee el Hotel como: recepción, restaurantes, parqueadero y lavandería, determinando algunas falencias en:

- Procedimientos: Los procedimientos no son claros en cuanto al manejo adecuado del efectivo, los cuales se encuentran desactualizados y las funciones del encargado de la Caja General no están definidas en el manual de funciones.

- Manejo: Se observa en el momento del fraude que el funcionario encargado de la Caja General desempeñaba el mismo cargo por más de 5 años. Así mismo, se observa falta de seguimiento al manejo de la Caja General por las oficinas de control interno y de revisoría fiscal como medida preventiva.
- Seguridad: la Caja General no cuenta con una cámara de seguridad (lugar donde se custodia el dinero en efectivo), como tampoco, la caja fuerte no tiene clave de seguridad y la puerta de la Caja General no cuenta con una chapa de seguridad adecuada para tal fin.

Análisis de las circunstancias para el fraude del dinero en efectivo

No basta con tener los procedimientos referentes al manejo del dinero en efectivo recaudado, evitando la materialización del riesgo de pérdida del efectivo en cada una de las áreas involucradas en este proceso, si no se tienen controles eficientes para el cumplimiento de estos procedimientos.

En el manual de procesos del Hotel, que describe el procedimiento para el recaudo y consignación del dinero en efectivo producto de las ventas en las diferentes unidades estratégicas de negocio, se tiene establecido el siguiente procedimiento diario:

Al terminar el día o el turno correspondiente cada uno de los funcionarios encargados de las cajas registradoras proceden a realizar el arqueo de caja, depositando la tirilla y el dinero en efectivo en un sobre sellado y se ingresa a la caja fuerte de la recepción.

El auditor de ingresos, el responsable de la Caja General y el supervisor de seguridad interna, recopilan los sobres del día anterior depositados en la caja fuerte de recepción, con el fin de verificar y conciliar los registros de venta (sistema) vs el efectivo. Una vez conciliado el efectivo se custodia en la caja fuerte de la Caja General, se realiza el proceso de alistamiento

diligenciando una planilla con las denominaciones de los valores del dinero en efectivo y se introduce en una tula sellada bajo un precinto mientras se realiza la consignación a la entidad bancaria del Hotel por medio de la transportadora de valores a diario. Finalmente, la tesorera realiza la verificación de la consignación vs el movimiento (extracto bancario) a diario.

De acuerdo con lo anterior, se observa que los hechos presentados en el fraude del efectivo, el funcionario involucrado viola todos los controles existentes y aprovecha la ausencia de otros controles de seguridad y la confianza depositada por sus jefes inmediatos.

El funcionario responsable de la Caja General acumuló el ingreso recaudado en efectivo de cinco días sin ninguna explicación, circunstancia aprovechada por el responsable, quien realizó el alistamiento del efectivo en una bolsa de embalaje con su precinto y diligenció la planilla de entrega a la transportadora de valores especificando la denominación. Así mismo se observa que la transportadora para estos días no se prestó el servicio, en razón a que el servicio fue cancelado vía telefónica por el responsable de la caja general.

Además, conocía las ausencias de seguridad como no tener una cámara de seguridad donde se pudiera evidenciar la entrada y la salida con exactitud del día y hora en que la funcionaria ingresaba a la caja general, que llevaba más de 5 años realizando esta actividad y que conoce muy bien las debilidades en temas de seguridad y seguimiento por parte de las oficinas de control interno, revisoría fiscal y la administración del Hotel.

Otro factor importante que observa es la debilidad en los procedimientos, los cuales no están acordes a la realidad del Hotel, esto va encaminada a una oportunidad para que se presentara el fraude.

El funcionario responsable de la Caja General faltó a su integridad, honestidad, y sus principios éticos dentro de la entidad, violando los controles existentes y faltando al código ético que regula en el Hotel.

Fortalecimiento del sistema de control interno basado en riesgos y proponer las acciones de mejora frente al fraude del dinero en efectivo

Para contrarrestar este fraude, que es por demás nocivo para el sector hotelero, afectando negativamente el sistema económico y social. Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea como estrategia de choque, lo siguiente: “Fortalecer el sistema de control interno aplicado a prevenir el fraude del dinero en efectivo en el sector Hotelero”.

Sistema de Control Interno

Se entiende como control interno al conjunto de planes, principios, normas, procedimientos, los cuales son necesarios e importantes para mitigar los riesgos que se puedan presentar dentro de la entidad. Así mismo, actúa como mecanismo para la prevención de la malversación de fondos, pérdidas de activos, incumplimiento legal, fraudes entre otros. Los principales objetivos de implementar un adecuado y eficiente sistema de control interno en la entidad son: preservar en negocio, salvaguardar los recursos, cumplir con el Marco legal, cumplir con los objetivos de la entidad y confiabilidad en la información financiera. (Urdanegui , 2018).

El Sistema de control interno considera la totalidad de los procesos, actividades y operaciones con una guía u orientación para lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos de fraudes en el hotel.



Ilustración 2. Estructura del Sistema de Control Interno

Nota: Tomado de (Montaño Orozco, 2013).

Dando cumplimiento a la Constitución Política de Colombia artículos 209 y 269, por la Ley 87 de 1993 y los Decretos reglamentarios, adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Este modelo de control Interno es una herramienta que aporta un control a los controles en las entidades, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y con el marco legal aplicable.

El MECI tiene tres principios básicos: el primero es el autocontrol que es la forma de cómo los funcionarios ejercen supervisión sobre sus propias actividades. El segundo principio es la autorregulación que es la forma como el hotel da lineamientos a los funcionarios, quien debe conocer que toda actividad que realice esta descrito o documentado bien sea en una ley, decreto, circular, resolución o procedimiento. El tercer principio es la autogestión que es la participación de los funcionarios en la toma de decisiones por parte de la Entidad. (Departamento de la Funcion Pública, 2012).

El MECI busca una alineación a las buenas prácticas de control, razón por la cual su estructura se fundamenta en cinco componentes:

- Ambiente de control.
- Administración del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación
- Actividades de monitoreo. (Departamento de la Funcion Pública, 2012).



Ilustración 2: Componentes del Modelo Estándar de Control Interno

Nota: Informe Pormenorizado. (Celis, Informe Pormenorizado SCI, 2017)

La Oficina de Control Interno del hotel, es la encargada de cumplir con los roles y el plan de auditorías internas debe ser aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, el cual es el encargado de estar pendiente por el fortalecimiento del control del Hotel. Los roles son los siguientes: (Molano Vivas, 2017).



Ilustración 3: Roles Oficina de Control Interno

Nota: Aplicación de los nuevos roles de la Oficina de Control Interno

Las ventajas de la implementación del MECI para la prevención del fraude son las siguientes:

- Permite a la Administración tener una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Ayuda a la organización a constituir objetivos institucionales efectivos.
- Garantizan una toma de decisiones más efectiva.
- Disminuye la materialización de los riesgos institucionales.
- Disminuye la ocurrencia de fraude
- Minimiza los eventos de corrupción al interior de la entidad.

Plan de mejoramiento

Como acciones de la mejora continua frente al fraude de dinero en efectivo, se realizaron las siguientes acciones correctivas:

- Instalar cámaras de seguridad en el sitio de la Caja General.
- Cambiar la chapa de la puerta de la Caja General del Hotel por una chapa de seguridad.
- Arreglo de la caja fuerte que se encuentra dentro de la Caja General.
- Actualización de procedimiento del manejo del recaudo en efectivo (flujograma).
- Implementar el sistema de cajilla de seguridad, la cual maneja una cuenta única de recaudo, con responsabilidad compartida de la entidad financiera.
- Realizar el ingreso del recaudo en efectivo en la nueva cajilla de seguridad al cierre de turno de cada uno de los responsables del manejo del efectivo.
- Realizar la auditoria de ingresos y supervisar el movimiento bancario diariamente, verificando que el ingreso del dinero se encuentre registrado en la entidad bancaria.
- Acceso restringido de funcionarios a la Caja General del Hotel.
- Realizar arqueos de caja periódicos o sorpresivos.

Conclusiones

La ausencia de los procedimientos y controles en el manejo del recaudo en efectivo de las diferentes unidades estratégicas de negocios del Hotel, se convierten en un camino directo para que se materialice el riesgo del fraude del dinero en efectivo.

Una conducta de fraude en los funcionarios se basa principalmente en la falta de valores, principios, ética profesional y el abuso de confianza por parte de los funcionarios, con el fin de establecer una adecuada segregación de funciones y de responsabilidades.

La administración no le dio la importancia necesaria en los requerimientos de seguridad en la Caja General donde se maneja un grado alto de dinero en efectivo como la instalación de una cámara de seguridad, una puerta adecuada con la chapa de seguridad requerida por el alto manejo de efectivo, como tampoco le dio la importancia a la caja fuerte ubicada dentro de la caja general, la cual se encontraba dañada en el momento del fraude.

Al no existir un adecuado Sistema de Control Interno en el Hotel, limita a la administración en la toma de decisiones correctas y oportunas para el cumplimiento del objetivo y de las metas propuestas.

El control interno es una herramienta fundamental dentro de una entidad, pero debe acompañarse del compromiso del capital humano tanto para la implementación como para el desarrollo y cumplimiento de este, dado que si no se mantienen unidos no será posible el correcto funcionamiento del Hotel.

Recomendaciones

Se recomienda a la Administración fortalecer los controles en procedimientos y políticas internas relacionadas al manejo del efectivo en las diferentes unidades estratégicas de negocios y la custodia de este. Así mismo, hacer la divulgación a todos los funcionarios responsables e involucrados en el proceso, evitando la posible materialización de los riesgos del fraude.

Se invita al área de Tesorería a realizar conciliaciones bancarias oportunas dejando evidenciar las consignaciones diarias de los ingresos recaudados en efectivo provenientes de la venta de servicios del Hotel. diariamente.

Se encomienda a la Administración verificar en el mercado y establecer otros medios de recaudo de ingresos como tarjetas de crédito, tarjetas débito, transferencias, Nequi y Daviplata (plataformas financieras digitales sin cobros de manejo), entre otros, que incentiven los pagos por medios digitales.

Se exhorta a la Administración tomar en alquiler la caja fácil estándar (cajero automático) para el recaudo del efectivo de los diferentes ambientes del Hotel, la cual tiene como función recaudar el efectivo diariamente y emitir un recibo (tirilla) de consignación a una cuenta única con responsabilidad compartida con la entidad financiera.

Implementar y estructurar un eficiente Sistema de Control Interno, siendo este la columna vertebral del Hotel, garantizando la eficiencia de las operaciones y el perfeccionamiento empresarial, el cual debe velar por el cumplimiento del objetivo del hotel y contribuir en la toma de decisiones correctas y oportunas.

Bibliografía

- Capote Cordoves, G. (2001). El Control Interno y el Control. *Economía y Desarrollo*, 129(2), 12-13. Obtenido de file:///C:/Users/57350/Downloads/679-2213-1-PB.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Guía Administración del riesgo. *Version 5*, 5. (M. Cubillos Benavides, C. Jiménez Giraldo, Á. Mejía Jaramillo, J. Rueda García, & A. Méndez Jiménez, Edits.) Bogotá, Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1592.pdf/73e5a159-2d8f-41aa-8182-eb99e8c4f3ba#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20del%20riesgo%20ay>
- Departamento de la Función Pública. (2012). *Manual Técnico del MECI*. Bogotá. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/Manual+T%C3%A9cnico+del+Modelo+Est%C3%A1ndar+de+Control+Interno+para+el+Estado+Colombiano+MECI+2014/065a3838-cc9f-4eeb-a308-21b2a7a040bd>
- Función Pública. (2018). *Inducción Jefes de Control Interno*. Bogotá: Función Pública.
- IESE Business School - Universidad Navarra. (2007). *La corrupción y las empresas*. Barcelona España. Obtenido de <https://media.iese.edu/research/pdfs/OP-07-21.pdf>
- López Moreno, W., & Sánchez Ríos, J. (2011). El triángulo del fraude y sus efectos sobre la integridad laboral. *Anales de Estudios Económicos y Empresariales*, XXI, 42-43. Recuperado el 02 de 03 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4115401>
- Martínez, A., Sáez, L., & Vélez de Perdomo, M. (1984). Contabilidad Arqueo de caja. En *SENA FORMACION ABIERTA Y A DISTANCIA* (Vol. Unidad 4, págs. 10-13). Bogotá. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11404/626>
- Mejía Delgado, H. (2011). *Gestión Integral de riesgos y seguros* (2da Edición ed.). (A. Acosta, Ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?id=idw3DgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mintransporte. (23 de 01 de 2015, pag. 2). *Mintransporte Todos por un nuevo país*. Obtenido de file:///C:/Users/57350/Downloads/TRANSPORTE%20DE%20VALORES.pdf
- Molano Vivas, H. (2017). *Aplicación de los nuevos roles de la Oficina de Control Interno de la SHT- Departamento Función Pública Decreto 648 de 2017*. Trabajo de Investigación, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16881/MolanoVivasHenryArturo2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Montaño Orozco, E. (2013). *Control Interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. (P. E. Univalle, Ed.) Cali, Colombia: Univalle. Obtenido de

<https://books.google.es/books?id=b0nzDwAAQBAJ&lpg=PA11&ots=NdVMZBZSJE&dq=que%20es%20control%20en%20auditoria&lr&hl=es&pg=PA55#v=onepage&q=que%20es%20control%20en%20auditoria&f=false>

Tapia Iturriaga, C., Rueda de León, R., & Silva Villavicencio, R. (2017). *Auditoria Interna Perspectivas de vanguardia*. (A. García Nares, Ed.) Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=JCFHDwAAQBAJ&lpg=PT14&ots=7QQKAokAFP&dq=que%20es%20auditor%20C3%ADa%20interna&lr&hl=es&pg=PT14#v=onepage&q=que%20es%20auditor%20C3%ADa%20interna&f=false>

Torres, J. (2018). *Métodos para la prevención de fraude de dinero en efectivo*. Trabajo de grado, Cundinamarca, Bogota. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/20067>

Urdanegui, R. (2018). Control Interno de las empresas. *Review of Global Management*, 13. Obtenido de <file:///C:/Users/57350/Downloads/911-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-4173-1-10-20190405.pdf>

Villavicencio Proaño, D., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora*. 3c Empresa Investigacion y pensamiento critico. Obtenido de [file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064%20(2).pdf)