

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE
EL VIAJERO HOSTELS CARTAGENA SAS.**

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

VIVIANA ALCALA CARO

ANGEL MARIA ARRIETA PETRO



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES
DIES**

CARTAGENA D.T y C

2014

CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Planteamiento del Problema.....	6
2.1. Formulación del problema.....	6
3. Objetivos	
3.1. Objetivo General.....	7
3.2. Objetivos Específicos.....	7
4. Delimitación	
4.1. Espacio.....	8
4.2. Tiempo.....	8
5. Justificación.....	9
6. Marco Teórico.....	12
6.1 Marco Conceptual.....	17
6.2 Marco Legal.....	21
7. Metodología	
7.1 Tipo de Investigación.....	22
7.2 Fuentes y modelos de recolección de datos.....	22
8. Generalidades del Viajero Hostel	
8.1 Visión.....	23
8.2 Misión.....	23
8.3 Lineamientos estratégicos.....	23
8.4 Infraestructura.....	23

8.5 Servicios.....	24
8.6 Sistema de gestión de calidad.....	24
9. Conclusiones.....	25
10. Referencias bibliográficas.....	26
11. Anexos	
11.1 Anexos - puestos de trabajo-Organigrama	
11.2 Anexos - Mapa de riesgo de procesos	
11.3 Anexo-Manual de control interno “El Viajero Hostel Cartagena S.A.S”	
11.4 Anexos – Formatos	
11.5 Monitoreo.	

1. INTRODUCCION

El Viajero Hostel Cartagena S.A.S. Se encuentra establecido en la ciudad de Cartagena Centro histórico desde el año 2010, ofreciendo servicios de alojamiento, logrando posesionarse en el primer puesto a nivel de Latinoamérica en el 2012 y el sexto a nivel mundial, reconocimiento galardonado por el Hostel Word, la mejor cadena de Hostel del continente.

A pesar de los reconocimientos recibidos, surgió la necesidad de elaborar un manual de control interno, que optimizara los procesos administrativos y contables del Viajero Hostel Cartagena S.A.S., debido a que es una empresa recientemente constituida y muchas de sus áreas no se encontraban claramente definidas y reguladas, lo que trajo como consecuencia. Falencias en el área del control interno, Mala designación de las funciones del personal, falta de control en los procedimientos que tenían implantados y en el sistema de su organización, desfase de dinero e inventario.

Aunque la empresa era rentable por su excelente aceptación dentro del mercado, de continuar presentándose las falencias antes mencionadas, ocasionaría pérdidas significativas en el capital de trabajo, falta de recursos y fallas en la calidad con que se presta el servicio, es decir se dejaría de cumplir el objetivo bajo el cual funciona el Viajero Hostel Cartagena S.A.S.

Este manual de control interno se convirtió en una herramienta indispensable para la administración, permitió garantizar la preparación de la información financiera y formular programas de acción futura dentro de la organización.

El proyecto realizo una descripción de los procedimientos que se llevan a cabo en El Viajero Hostel Cartagena S.A.S., y propuso a través de la elaboración de un manual de control interno, pautas y procesos estándar que permitieron asegurar la información financiera - contable y presentarla en forma clara y veraz a los socios y autoridades competentes que lo requieran.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En contraste con todos los reconocimientos que ha tenido El Viajero Hostel Cartagena S.A.S., la forma en que manejaban los procesos al interior de la organización, no garantizaban la protección de los activos del negocio. Evidenciándose en sustracciones, destrucciones y defectos de equipos electrónicos, muebles, instalaciones e inventario de mercancía y elementos de uso común de los huéspedes.

Este tipo de situaciones afectaban negativamente el cumplimiento cabal del objeto social del hostel, impidiendo asegurar la eficiencia y efectividad de las operaciones, acarreado: duplicidad de las tareas, procedimientos ineficientes en el área de compras, ausencia de políticas claras en el desarrollo de la operación, fallas en el control y en la rotación de los productos, desfases en el presupuesto, mal uso de los recursos, inexactitud y poca confiabilidad en los datos contables, falta de claridad en las funciones a desarrollar por el personal y fallas al salvaguardar los activos de la empresa.

Paralelamente se carecía de un programa que ayudara a optimizar los procesos financieros, administrativos y operativos, lo que generaba deficiencia en el control presupuestal.

2.1 Formulación del problema

¿Qué procesos y procedimientos intervienen en la elaboración de un manual de control interno, como base primordial para poder desarrollar adecuadamente las operaciones, establecer responsabilidades de las funciones, información, medidas de seguridad y objetivos que participen en el cumplimiento de la misión institucional de EL VIAJERO HOSTELS CARTAGENA SAS?

3. OBJETIVOS

3.1 General

Elaborar un manual de control interno para optimizar los procesos administrativos y contables a partir de procedimientos integrados que permitan modernizar, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia empresarial en EL VIAJERO HOSTELS CARTAGENA S.A.S.

3.2 Específicos

- Elaborar un diagnóstico general del estado de los procesos y desarrollar una línea funcional de autoridad para complementar los controles de la organización.
- Definir claramente las funciones y responsabilidades de cada proceso, así como la actividad principal y actividades secundarias de EL VIAJERO HOSTELS CARTAGENA SAS.
- Identificar los posibles riesgos de cada proceso a través de un mapa de riesgos.
- Detallar de forma clara y organizada todos los procesos, sistemas, procedimientos y controles que harán parte del manual de control interno de EL VIAJERO HOSTELS CARTAGENA SAS.

4. DELIMITACIÓN

4.1 Espacio

El presente proyecto se realizara en El Hostel el Viajero Cartagena S.A.S “Uruguay – Colombia - Paraguay”, ubicado en la ciudad de Cartagena de Indias D. T. y C. en el barrio Centro Histórico Calle de los Siete Infantes.

4.2 Tiempo

Para llevar a cabo este proyecto de elaborar un manual de control interno, se ha establecido un tiempo de trabajo de doce (16) meses, a partir de Diciembre de 2012 hasta Abril de 2014.

5. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del manual de control interno fue necesario para los socios y administradores del Viajero Hostel Cartagena S.A.S. porque a través del proyecto, obtuvieron un manual de control interno, que detalla los procesos, procedimientos, actividades, funciones del área administrativa y contable en conjunto, logrando controlar las sustracciones de dinero, inventarios, presupuestos, activos, flujos de caja y en general actividades diarias e importantes en el desarrollo del objeto social de El Viajero Hostel Cartagena S.A.S.

El desarrollo y culminación del proyecto fue conveniente para diferentes niveles de la empresa. Para los socios y administradores porque permitió ejercer un mayor control en muchas de las áreas que venían presentado falencias. Para los empleados, porque hay mayor claridad en las funciones y actividades correspondientes a cada puesto de trabajo. Para los huéspedes, porque mejoro la calidad del servicio. Para el sector turístico, porque promueve a Cartagena como un excelente destino turístico y para Cartagena en general significa más turistas, mayores ingresos para la ciudad y mayor reconocimiento internacional.

El manual de control regulo las actividades contables y administrativas que se realizan en el Viajero Hostel Cartagena S.A.S., y que son la base primordial para desarrollar adecuadamente sus operaciones, garantizo el correcto registro de las transacciones a través de pasos y procesos claros, logrando la obtención de información financiera confiable y oportuna, estableció responsabilidades a los empleados, determinando funciones ya pre establecidas para cada área y puesto de trabajo, propiciando el cumplimiento de la misión

institucional, es decir, la total satisfacción del cliente y el posicionamiento del Hostel entre los mejores del país y de Latinoamérica.

Se resumió la gran importancia de este manual de control interno en las siguientes actividades.

- Buen funcionamiento de los procesos.
- Medición del nivel de eficiencia y productividad en el desarrollo de las actividades.
- Aplicación de procedimientos de control interno que conducirán a conocer la situación real de la empresa.
- Pautas y procedimientos para que la información contable y administrativa sea veraz y oportuna.
- Excelente manejo y rotación del inventario permitiendo la utilización y goce al máximo de los elementos y productos que se ofrecen a los huéspedes.

El manual de control interno se elaboro, detallando de forma integral, ordenada y sistemática las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones y procedimientos de los distinto servicios o actividades que se realizan en El Viajero Hostel Cartagena S.A.S., en sus áreas administrativa y contable, se requirió identificar y señalar Quién?, Cuando?, Cómo?, Donde?, Para qué? , Por qué? De cada uno de los procesos y servicios ofrecidos.

Toda la información fue necesaria para conocer y describir la empresa, logrando así establecer necesidades y lineamientos, que se tuvieron en cuenta para elaborar el manual de control interno de acuerdo a la misión, visión, políticas y objetivos planteados por El Viajero Hostel Cartagena S.A.S

La información necesaria para llevar a cabo el proyecto se obtuvo a través de entrevistas realizadas a la gerencia y empleados, siendo estos últimos quienes mejor conocen los procesos y necesidades que actualmente tiene el Hostel.

El proyecto dio como resultado un manual de control interno aplicado a los procesos administrativos y contables del Viajero Hostel Cartagena S.A.S., mejorando su posicionamiento en el sector turístico y de Hostel a nivel nacional e internacional.

Con la ayuda del manual de control interno, identificaron los riesgos de cada proceso y las posibles causas y consecuencias de los mismos, lo que permitirá la implantación de un modelo de inventario acorde a las necesidades del Hostel, que busque salvaguardar los activos y ayude a controlar los procesos de rotación del inventario y así poder brindar información actualizada de los elementos y productos en stock, obteniendo registros contables razonables con un plan de auditoria que facilite el seguimiento constante.

6. MARCO TORICO

Después de realizar múltiples consultas, referente a la elaboración de manuales de control interno para pequeñas, medianas y grandes empresas, se hizo referencia a las siguientes monografías:

“Manual de control interno en las operaciones portuarias de la empresa Servimac S.A., Presentado por Edgar Pereira Padilla y Cristian Pérez Arroyo, año 2012.

Esta monografía resalta dentro de los posibles beneficios que traería la elaboración de un manual de control interno aspectos como:

- Mejoras en los procedimientos de la empresa.
- Mayor confianza de proveedores y clientes.
- Seguridad para empleados.
- Definición clara de cada una de las actividades en los proceso.

Se encontraron generalidades de la empresa Servimac S.A. y una descripción de cada una de las actividades que se realizan en el área operativa de la empresa en procesos como:

- Cargue y descargue de mercancía.
- Desconsolidación de contenedores.
- Consolidación de contenedores.
- Inspección de contenedores.
- Retiro de contenedores vacíos.

¹ Manual de control interno en las operaciones portuarias de la empresa Servimac S.A.S. Elaborado por Edgar Pereira y Cristian Perez-2012

- Llenado de contenedores de exportación.
- Sellos de seguridad.

Y se anexan todas las herramientas que se utilizaron para organizar y tabular la información recolectada (cuadros, formatos, flujogramas de los procesos etc.).

“Diseño de un sistema de control interno para la empresa A tiempo S.A.S”, presentado por Milton Emilio Puerta Bermúdez y Libardo Echavez Torres y como asesor el profesor Carlos Cantillo Puello.

Muestra una empresa con un gran volumen de operaciones donde es necesario analizar si el actual sistema de control interno y donde al persistir algunas situaciones que se viene presentando, se incurrían en pérdidas significativas para la empresa.

“Elaboración del manual de procedimientos de control interno para el área de compras en la empresa Emeral Cener S.AS”, presentado por Dordy García de Pinedo, Lourdes Mejía Martínez y Neiza Montalvo Navarro y como asesor el profesor Iván Martínez González.

Ilustra sobre los posibles beneficios que traerían la elaboración e implementación de un sistema de control interno para el proceso de compras que a diario se presentan en la empresa EMERAL CENTER S.A.

² Diseño de un sistema de control interno para la empresa A tiempo S.A.S. Milton Puerta y Libardo Echavez.

Este trabajo se encuentra dividido en capítulos, sobresalen temas como los aspectos formales de la investigación desarrollada en los procesos de compras, la falta de claridad y precisión en los procedimientos y políticas que deben seguirse, todo esto tiene como consecuencia demoras en el flujo de información.

Como objetivo principal este trabajo se planteó determinar los procedimientos necesarios para la adecuada realización de las actividades relacionadas con el proceso de compras, se describen los departamentos que maneja la empresa. Administración, compras, ventas y finanzas.

Se describe el proceso de compras nacionales y en el exterior en sus diferentes etapas:

- Requisiciones
- Solicitud de cotización
- Orden de compra
- Informe de recepción
- Revisión de factura.

³ Elaboración del manual de procedimientos de control interno para el área de compras de la empresa Emerald Center S.A.S. Elaborado por Dordy Garcia, Lourdes Mejia y Neiza Montalvo.

“Diseño de un manual de control interno y procedimientos contables para la empresa asesores en seguridad vial y salud ocupacional SEGURVIAS LTDA. Los autores son Angélica María González Hoyos y Arelis Osmany Hoyos Guerrero, como asesor tiene al profesor Iván Martínez.

SEGURVIAS LTDA. Es una empresa recientemente constituida en la ciudad de Cartagena, que ofrece sus servicios en las áreas de seguridad vial y salud ocupacional en el sector privado. Prestando los servicios de; Inducciones y educación a cerca de las normas de tránsito, talleres y cursos sobre comportamiento y accidentalidad, manejo defensivo y preventivo, asesorías en SOAT y salud ocupacional.

A raíz de la falta de controles en los procedimientos que diariamente se realizan se han tomado decisiones administrativas guiadas por la intuición personal, ocasionando que la información no pueda ser comprable, medible y oportuna.

Con la realización de este manual se pretende acompañar a la administración desde la planeación de las negociaciones, apoyo en la ejecución y monitoreo logrando una eficaz administración de recursos y funciones, desde el inicio de las operaciones logrando los objetivos propuestos.

4 Diseño de un manual de control interno y procedimientos contables para la empresa Asesores en Seguridad vial Salud Ocupacional Segurvias LTDA. Por Angélica González y Arelis Hoyos.

“Análisis y consecuencias de un sistema de control interno en la empresa COLGYS LTDA”, cuyos autores son Yina Paola Julio Castellano y Erika Lucia Márquez Torres y como asesor el profesor Wilfrido Cardona.

COLGYS LTDA es una empresa del sector comercial que distribuye artículos y productos para acabados y remodelación, especialmente de yeso con una marca registrada como es ESCAYOLA YES. Debido a la falta del sistema de control interno no puede evaluar y mediar el funcionamiento de sus empleados y de la actividad comercial como tal, con la implementación de un manual de control interno se pretende determinar la incidencia que ha tenido el no contar con esta herramienta de control en los departamentos de recursos humanos, compras, contabilidad y finanzas, ventas y logística.

Dentro de las consecuencias que se tuvieron por la falta de control interno podemos resaltar:

1. Deficiencias en el desarrollo de la actividad.
2. Personal no capacitado.
3. Disminución en las ventas.
4. Retrasos en las entregas.
5. Cobros jurídicos por parte de los proveedores.

5 Analisis y consecuencias de un sistema de control interno en la empresa GOLGYS LTDA. Por Yina Julio y Erika Marquez.

6.1 Marco Conceptual

Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Control Interno

El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda definición definiría al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Manuales de Control Interno

Son la base primordial para poder desarrollar adecuadamente operaciones o actividades, establecer responsabilidades de los funcionarios, información, medidas de seguridad y objetivos que participen en el cumplimiento con la misión institucional propuesta.

Sistema de Control Interno

Es una política de gerencia y siendo una exigencia constitucional y legal, se constituye en las directrices principales de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

En razón de esta importancia que adquiere el Sistema de Control Interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

Manual de procedimientos contables

Tienen el propósito de garantizar la razonabilidad y consistencia de las cifras consignadas en los estados contables e informes complementarios, mediante acciones de validación y riesgo adecuados de las operaciones que permitan su confrontación con los flujos reales y físicos de los bienes, derechos y obligaciones que se reconocen en el proceso contable y revelan la situación patrimonial.¹

Hospedaje

El término hospedaje hace referencia al servicio que se presta en situaciones turísticas y que consiste en permitir que una persona o grupo de personas acceda a un albergue a cambio de una tarifa.

Hostel

Se trata de un **albergue juvenil** que suele caracterizarse por el bajo precio de las habitaciones, camas o literas y por promover el intercambio cultural y social entre los huéspedes. En castellano, suelen utilizarse como sinónimos términos como **hostal** u **hostería**.

Servicio al cliente

El **servicio de atención al cliente** o simplemente **servicio al cliente** es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. **Concepto** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

COSO I

El control interno es proceso integrado a los procesos y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismo, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Según el modelo COSO el control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, es llevado a cabo por personas que actúan en todos los niveles, ya que no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas, que al mismo tiempo suelen tener puntos en común.

COSO II

Los 8 componentes del COSO II están interrelacionados entre sí. Estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa a lo largo de organización. Los 8 componentes están alineados con los 4 objetivos. Donde se consideran las actividades en todos los niveles de la organización.

Puntos clave del COSO II:

- Administración del riesgo en la determinación de la estrategia
- Eventos y riesgo
- Apetito de riesgo
- Tolerancia al riesgo
- Visión de portafolio de riesgo

El COSO II sirve como base primordial para otros componentes, dándole disciplina y estructura, dentro de la empresa sirve para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar.

Su importancia radica en que permite que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgos y una clara respuesta a los riesgos de la empresa.

6.2 Marco legal

Ley 1336 de 2009 (julio 21) Diario Oficial No. 47.417 de 21 de julio de 2009. Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 6709 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.

Ley 679 de 2001 (agosto 3) Diario Oficial No. 44.509 de 4 de agosto de 2001

Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística (Ley 26961, 29.05.98)

Reglamento de la Ley 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística (Decreto Supremo Nro. 002-2000-ITINCI, 27.01.2000.)

Modifican artículo del Reglamento de la Ley Para el Desarrollo de la Actividad Turística (Decreto Supremo N°026-2000-ITINCI. 17.08.2000).

Modifica el Artículo 12° del Reglamento de la Ley N°26961 - Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, aprobado mediante Decreto Supremo N°002-2000-ITINCI, sobre Comités Consultivos Regionales

Modifican R.M. N° 155-2001-ITINCI/DM. Relativas a las actividades que operan los prestadores de servicios turísticos (resolución ministerial n° 224-2005 - mincetur-dm, 27.07.05)

7. METODOLOGIA

7.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleo en este trabajo es descriptivo, ya que se pretendía detallar cada una de las actividades y procesos que se realizan en el VIAJERO HOSTELS CARTAGENA SAS, proponiendo la elaboración de un manual de control interno que permitiera realizar inspecciones en cada una de las áreas que se maneja actualmente, involucrando a todo el personal (operativo y administrativo), con el fin de comprometerlos en este proceso y recolectar la mayor información posible obteniendo asi resultados satisfactorios para la investigación.

El modelo de control interno a utilizar es: COSO I Y II

7.2 Fuentes y técnica de recolección de datos

Fuentes primarias: La fuente primaria de esta investigación fueron los administradores, trabajadores y huéspedes del Viajero Hostel Cartagena S.A.S, quienes brindaron toda la información necesaria para llevar a cabo este proyecto.

Fuentes Secundarias: Las fuentes secundarias fueron todas las publicaciones, libros, páginas de internet y monografías consultadas que hacían referencia a manuales de control interno para los procesos de una empresa.

8. GENERALIDADES DEL HOSTEL EL VIAJERO S.A.S.

8.1 VISION DE EL VIAJERO HOSTELS

Somos la cadena líder en los mercados donde estamos instalados, en cantidades de camas, nivel de aceptación y satisfacción de los huéspedes en cada destino, generando nuevos hostels en puntos turísticos atractivos y poco desarrollados, destinos emergentes a nivel nacional e internacional.

8.2 MISION DE EL VIAJERO HOSTEL

Somos una red de hostels dedicados al entretenimiento y búsqueda de nuevas experiencias para nuestros huéspedes. Contamos con un muy buen nivel de alojamiento y buscamos permanentemente conocer a nuestros clientes para estar un paso adelante en su atención.

8.3 LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE EL VIAJERO HOSTELS

La dirección de EVH ha definido lineamientos estratégicos, a los que define como líneas de acción y monitoreo permanente, que es necesario atender a los efectos de lograr a mediano plazo el cumplimiento de la visión que se ha trazado la empresa y por ende la satisfacción del cliente.

8.4 INFRAESTRUCTURA

El Viajero Hostel Cartagena S.A.S., tiene dos edificaciones, ambas ubicadas en el centro histórico de Cartagena.

La primera consiste en habitaciones compartidas con un ambiente de diversión y fiesta, para quienes llegan con amigos o a conocer personas de otras culturas y compartir.

La otra exclusivamente de habitaciones privadas brindando descanso a quien llegue con su pareja a pasar momentos románticos.

8.5 SERVICIOS

Generar actividades regulares y especiales para los clientes.

Desarrollar estrategias de ventas y metodología.

Implementar mejoras en la gestión de recursos humanos.

Capacitar a todo el personal y la dirección (venta, atención al cliente, manejo de software, procedimiento de trabajo, seguridad)

Políticas de internacionalización, franquicias.

Identificar requisitos de los clientes.

Establecer alianzas duraderas con los proveedores (centrales de reserva, otros hostels, de insumos, de servicios)

Mejorar la planificación y gestión de la organización.

8.6 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El presente manual de calidad establece las directrices del sistema de gestión de la calidad del viajero hostels de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008. Su función principal es la de describir el funcionamiento del SGC, permitiendo así mismo relacionar la documentación del mismo. Por lo tanto se trata de una guía para la consulta permanente de todos los interesados en la implantación, el mantenimiento y la mejora del SGC.

9. CONCLUSIONES

Después de realizado el proyecto de grado "Elaboración de un manual de control interno para El Viajero Hostels Cartagena S.A.S", concluimos que para las situaciones negativas descritas a lo largo del presente trabajo, que venían afectando los procesos operativos y contables del hostel, el manual de control interno se convirtió en una herramienta de vital importancia en el desarrollo de los procesos y funciones que se realizan diariamente.

Se logró integrar los diferentes procedimientos del hostel en una cadena de mejoramiento continuo en la prestación del servicio, modernizar formatos y determinar pautas a seguir en cada una de las situaciones que se pueden presentar en el diario funcionamiento del hostel, con responsabilidades definidas en cada área de trabajo

Se puede resaltar que el manual de control interno le permito al Viajero Hostel Cartagena S.A.S., establecer reglas claras en cada proceso, identificación de los posibles e inminentes riesgos sus causas y consecuencias, definió funciones y responsabilidades en cada puesto de trabajo.

Este manual se convirtió en el lineamiento a seguir por cada área del hostel, con el fin de mejorar el funcionamiento y la prestación del servicio, todo esto con la única meta de obtener la satisfacción total del huésped y seguir posicionados como uno de los mejores hostel a nivel nacional e internacional en las centrales donde se ofrecen este tipo de lugares, para viajeros cuyo fin es conocer personas y culturas diferentes, divertirse y también para quienes buscan hacer de su viaje un plan romántico en pareja.

1.0 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Pereira Padilla Edgar y Perez Arroyo Critian “ manual de control interno en las operaciones porturias de la empresa Servimac S.A.

Puertas Bermudez Emilio y Echavez Torres Libardo “diseño de un sistema de control interno para la empresa A TIEMPO S.A.S”

González Hoyos Angélica y Hoyos Guerrero Arelis “diseño de un manual de control y procedimientos contables para la empresa asesores en seguridad vial y salud ocupacional SEGUERVIAS LTDA.”

Interno, A. C. (2005). Samuel A Mantilla Blanco . Bogota: Eco Ediciones 2005.

Luna, Y. B. (2004). Manual de Auditoria y Revisoria Fiscal. Bogota: Eco Ediciones.

Luna, Y. B. (2007). Norma y Procedimiento de la Auditoria Integral. Bogota: Eco Ediciones.

ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo, Administración de Riesgos E.R.M. y Auditoría Interna, Editorial E coediciones, Bogotá, 2006.

ANEXOS