



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL**

**ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA HOTELERA**

**“ARAWI PASTORURI” DEL DISTRITO DE**

**INDEPENDENCIA, HUARAZ - 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL**

**DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**GOMEZ URBANO, ROMMEL**

**ORCID: 0000-0002-6528-4484**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS**

**ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ – PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL  
ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA HOTELERA  
“ARAWI PASTORURI” DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA, HUARAZ - 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**GOMEZ URBANO, ROMMEL  
ORCID: 0000-0002-6528-4484**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS  
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ – PERÚ  
2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Gómez Urbano, Rommel

ORCID: 0000-0002-6528-4484

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias e  
Ingeniería, Escuela profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

### **JURADO EVALUADOR**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS**

---

Espejo Chacón, Luis Fernando  
ORCID: 0000-0003-3776-2490  
**PRESIDENTE**

---

Baila Gemín, Juan Marco  
ORCID: 0000-0002-0762-4057  
**MIEMBRO**

---

Yépez Pretel, Nidia Erlinda  
ORCID: 0000-0001-6732-7890  
**MIEMBRO**

---

Suárez Sánchez, Juan de Dios  
ORCID: 0000-0003-0233-3485  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a dios por darme la vida, sabiduría y la capacidad para Seguir adelante en los momentos más difíciles y felices mostrándome el camino correcto para no caer en problemas y obstáculos de la vida.

Agradecer a la universidad católica los ángeles de Chimbote, por la oportunidad de ser parte de ella e iniciar los estudios como un futuro profesional, y desde ese momento supe que tenía un gran reto que cumplir con el transcurrir de los días, meses, y años me propuse cumplir mis metas propuestos.

Al docente tutor de investigación por brindarme su Experiencia y conocimientos, así mismo por dedicar su tiempo para la orientación del presente curso en los momentos que más necesitaba y ser parte de este aprendizaje constante y mutuo y guiarme en el camino correcto.

Rommel Gómez

## **DEDICATORIA**

A mi madre y padre, Nona Urbano y Jesús Gómez, quienes son el motor y motivo para seguir mis estudios profesionales, brindándome su apoyo y confianza, para el desarrollo personal y profesional, donde ellos puedan sentirse orgullosos de uno, por ello ruego a nuestro señor Jesucristo que le de muchos años de vida y salud.

A mí, Hermano y Hermanas, por estar en los momentos más difíciles conmigo, cuando más los necesitaba por todos los momentos que vivimos, en las alegrías tristezas, y brindarme su apoyo cuando más lo necesitaba.

A los amigos, compañeros de estudio que también brindaron su Apoyo incondicional durante el ciclo de estudio con los trabajos que se realizaron en esas épocas maravillosas por ello agradezco esos momentos de dicha y felicidad, que llevare en mi mente y mi corazón hasta la muerte.

Rommel Gómez

## RESUMEN

El problema en estudio es: ¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021? y el objetivo determinar las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.

El diseño de la investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal, la técnica encuesta, el instrumento cuestionario y la muestra fue de 15 colaboradores.

Se llegó a los siguientes resultados: el 100% afirma que la gerencia muestra confianza, credibilidad, integridad y valores, el 87% dijo que la gerencia selecciona al personal y los capacita. En cuanto a la evaluación de riesgos el 100% indica que se establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística y evalúa actos no apropiados. Referente a actividades de control el 100% dijo que la gerencia realiza constataciones físicas, separa funciones, además el 93% dijo que se desarrolla actividades de control con uso de tecnología. Respecto a la Información y comunicación la mayoría indica que la información recibida del área de logística es clara y concisa, y para el proceso de la información y comunicación utiliza los canales adecuados. En cuanto a monitoreo el 87% dijo que el control interno establecido está funcionando como fue planificado y se están logrando los objetivos. Por lo expuesto se concluye que las características del control interno en el área de logística son adecuado, efectivo y confiable.

**Palabras clave:** Características – Control interno – Logística

## **ABSTRACT**

The problem under study is: What are the characteristics of internal control in the logistics area of the hotel company "Arawi Pastoruri" in the district of Independencia, Huaraz - 2021? and the objective is to determine the characteristics of internal control in the logistics area of the hotel company "Arawi Pastoruri" in the district of Independencia, Huaraz - 2021.

The research design was simple descriptive, non-experimental and cross-sectional, the survey technique, the questionnaire instrument and the sample were 15 collaborators.

The following results were reached: 100% affirm that the management shows trust, credibility, integrity and values, 87% said that the management selects the personnel and trains them. Regarding the risk assessment, 100% indicate that objectives are established to identify and evaluate risks in the logistics area and evaluate inappropriate acts. Regarding control activities, 100% said that management performs physical verifications, separates functions, in addition, 93% said that control activities are developed with the use of technology. Regarding information and communication, the majority indicates that the information received from the logistics area is clear and concise, and for the information and communication process, it uses the appropriate channels. Regarding monitoring, 87% said that the established internal control is working as planned and the objectives are being achieved. From the foregoing, it is concluded that the characteristics of internal control in the logistics area are adequate, effective and reliable.

**Keywords:** Characteristics – Internal control – Logistics



## CONTENIDO

Índice.....	páginas
Carátula.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Jurado evaluador y asesor de tesis.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Gráficos.....	xv
I. Introducción.....	18
II. Revisión de la Literatura.....	25
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	25
2.1.1. Internacionales.....	25
2.1.2. Nacionales.....	28
2.1.3. Regionales.....	31
2.1.4. Locales.....	35
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	38
2.2.1. Teorías del Control Interno.....	38
2.2.2. Teoría de Logística.....	44
2.2.3. Teoría de las Empresas en General.....	48

2.3. Marco Conceptual.....	50
2.3.1. Definición del control interno.....	50
2.3.2. Control Interno .....	50
2.3.3. Fases del control interno:.....	55
2.3.4. Componentes del Control Interno.....	56
2.3.5. Normas Generales del Control Interno.....	62
2.3.6. Concepto del Control Interno en el Sector Público .....	62
2.4. Marco Conceptual de Logística .....	63
2. 4.1. Definición de logística:.....	63
2.4.2. Tipos de Logística: .....	65
III. Hipótesis .....	76
IV. Metodología.....	77
4.1. Diseño de la investigación .....	77
4.2. Población y Muestra .....	78
4.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	79
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. ....	82
4.5. Plan de análisis .....	82
4.6. Matriz de Consistencia .....	83
4.7. Principios Éticos.....	84
V. Resultados .....	87
5.1. Resultados.....	87
5.2. Análisis de Resultados.....	99
VI. Conclusiones.....	106

Aspectos Complementarios .....	109
Referencias Bibliográficas .....	109
Anexos .....	121
Anexo 1: Consentimiento informado.....	121
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	122
Anexo 3: Personal encuestados en la investigación realizada .....	125
Anexo 4: Figuras de los Resultados de la Investigación .....	126

## Índice de Tablas

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
Tabla 1 La gerencia muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional .....	87
Tabla 2 La gerencia realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.....	87
Tabla 3 La Gerencia y la administración manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y los valores éticos.....	88
Tabla 4 Usted conoce a detalle el reglamento interno de su empresa. ....	88
Tabla 5 Su empresa cuenta con un organigrama .....	89
Tabla 6 Usted conoce su rol en la empresa de acuerdo a la estructura organizacional ...	89
Tabla 7 La Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa.....	90
Tabla 8 La Gerencia ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo.....	90
Tabla 9 La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto . ....	91
Tabla 10 La empresa capacita a su personal en logística .....	91
Tabla 11 La gerencia realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística .....	92
Tabla 12 Su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística.....	92
Tabla 13 Su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística. ....	93

Tabla 14 Su empresa evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística.....	93
Tabla 15 Su empresa evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados.....	94
Tabla 16 El procesamiento de información en el área de logística es correcta y completa. ....	94
Tabla 17 La gerencia realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística.....	95
Tabla 18 La gerencia selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología.....	95
Tabla 19 La gerencia separa funciones, es decir el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas.....	96
Tabla 20 La información recibida del área de logística es clara y concisa.....	96
Tabla 21 Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza los canales adecuados .....	97
Tabla 22 En el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente.....	97
Tabla 23 El control interno establecido está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado.....	98
Tabla 24 Se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística.....	98

Tabla 25 Usted comunica las deficiencias de control interno en el área de logística de forma oportuna a los niveles facultados para que se aplique las medidas correctivas...99

## Índice de Gráficos

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
Figura 1 La gerencia muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional .....	126
Figura 2 La gerencia realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.....	127
Figura 3 La Gerencia y la administración manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y los valores éticos.....	128
Figura 4 Usted conoce a detalle el reglamento interno de su empresa. ....	129
Figura 5 Su empresa cuenta con un organigrama .....	130
Figura 6 Usted conoce su rol en la empresa de acuerdo a la estructura organizacional	131
Figura 7 La Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa .....	132
Figura 8 La Gerencia ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo.....	133
Figura 9 La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto .....	134
Figura 10 La empresa capacita a su personal en logística .....	135
Figura 11 La gerencia realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística .....	136
Figura 12 Su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística .....	137
Figura 13 Su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística. ....	138

Figura 14 Su empresa evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística.....	139
Figura 15 Su empresa evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados.....	140
Figura 16 El procesamiento de información en el área de logística es correcta y completa.....	141
Figura 17 La gerencia realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística.....	142
Figura 18 La gerencia selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología.....	143
Figura 19 La gerencia separa funciones, es decir el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas.....	144
Figura 20 La información recibida del área de logística es clara y concisa .....	145
Figura 21 Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza los canales adecuados.....	146
Figura 22 En el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente.....	147
Figura 23 El control interno establecido está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado.....	148
Figura 24 Se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística.....	149



Figura 25 Usted comunica las deficiencias de control interno en el área de logística de forma oportuna a los niveles facultados para que se aplique las medidas correctivas...150

## **I. Introducción**

El estudio está acorde con la línea de investigación planteado por la universidad católica los Ángeles de Chimbote y los temas son: “tributación, Auditoria, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES)”, Se planteó el siguiente tema de investigación “Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021”, y el objetivo de este estudio es determinar las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021, por ende, se describe si las operaciones de servicio de hospedaje de la empresa Arawi Pastoruri tiene un eficiente control en el área de logística con las practica correcta de leyes, normas, y políticas que establece el país, sobre todo si tiene el correcto funcionamiento con las normas del coso 2013 que establecen las fases del control interno y los cinco componentes, y estos componentes son usados por la gran mayoría de las empresas en el Perú y el mundo, según sea su características como el tamaño, tipo, clase, etc.

En ese sentido en la actualidad el mundo es más exigente con el manejo del control interno para el buen funcionamiento de las empresas en sus actividades comerciales, y así tener el control de sus operaciones mercantiles, con el objeto de controlar y prevenir cualquier fraude, errores, pagos ilegales en sus operaciones empresariales, por ello es muy importante tener un sistema de control interno uniformizado y adecuado, para el desarrollo de sus actividades comerciales, en donde el control tiene el objeto de salvaguardar todos los recursos que posea la entidad, y evitar

los riesgos como fraude, pérdidas, desviaciones, etc. El control es importante para evitar esos riesgos y no afectar el logro de los objetivos y metas.

En ese entender el control es uno de los pilares que intervienen en el manejo de las actividades comerciales y es el factor que permite mejorar las actividades económicas, en donde los actores principales son las empresas y personas quienes la conforman así alcanzar los objetivos y metas propuestos y alcanzar el éxito o el fracaso.

Según Pereira (2019) menciona que el control interno es cualquier acción dictada e implementada por los administrados de la entidad, con el fin de procurar la eficacia y eficiencia económica en el correcto uso de sus recursos, para el cumplimiento de los controles empresariales se debe de tener evidencias con la transparencia y honradez en el uso de sus recursos y deberán estar registrados para ser comprobados y demostrados y en el caso de la empresa incluso deberán ser auditadas.

En ese sentido el autor también nos menciona que es difícil estar a la vanguardia en el mundo globalizado sin el uso de la tecnología adecuada en el desarrollo de las actividades empresariales, en los rubros de servicio, extracción, producción, etc. Y para que estas puedan posicionarse en el mercado económico es necesario contar o tener un sistema administrativo ágil, útil y de fácil comprensión para todas sus áreas conformadas, por ende, es importante tener controles implementados ya sean automatizados o manuales.

Según Serrano et al. (2017) define el control como el contexto en que se desarrollan las organizaciones mediante procesos y adaptación de estrategias de gestión los cuales deberán ser administrados, permitiendo detectar inconvenientes en los

procesos adaptados y establecidos por la organización, en ese sentido el control interno permite la toma de decisiones de manera adecuada con los objetivos establecidos.

Por ello el control interno en su concepción más amplia se refiere a la “inspección, comprobación, fiscalización o intervención”, esto quiere decir que consiste en comprobar si las actuaciones están o no están en coordinación con las leyes y normas como se debe hacer, en ese sentido toda empresa que desarrolle actividad económica en su entorno, debe desarrollar y contar con un control efectivo el cual ejerza las funciones de verificación y facilite en la gestión administrativa; el control interno tiene muchos conceptos o criterios dentro de las organizaciones ya que garantizan el logro de los objetivos planteados minimizando los riesgos e impactos negativos.

Según Mendoza et al. (2018) describe el control interno como herramienta para la dirección de toda entidad, con la respectiva seguridad del cumplimiento de los objetivos el cual deben estar razonablemente correctos y con la capacidad de controlar los recursos de la entidad; por ello menciona que el control interno en los últimos tiempos se ha convertido en el pilar de las organizaciones, ya que estos controles permiten visualizar con eficiencia y eficacia a su vez con la claridad necesaria para verificar las operaciones que realiza la entidad con el correcto uso de normas y leyes.

Así mismo la empresa que ejerza controles en toda operación comercial, servicio, etc. Tiene la ventaja de conocer la situación real que atraviesa en sus operaciones, por ello la planificación con el adecuado cumplimiento y verificación del control es sumamente importante para que la empresa siga operando en el mundo competitivo de los negocios y poder sobrevivir en el transcurso de los años, en ese entender las preocupaciones de las entidades son la aplicación del control ya que en el transcurso de

los años se ha observado que las empresas pequeñas, medianas y grandes, muchos de estos han quebrado, otros se han reestructurado y otros se declararon insolventes.

Por lo mencionado el control interno se define como una acción del trabajo y efecto de demostrar o comprobar, fiscalizar, inspeccionar o intervenir. Además, explica que el control es inspeccionar, comprobar, un objetivo como controlar la calidad, sanidad y otros, con ello tener el control, la autoridad, verificar o limitar una cosa.

Así mismo el autor menciona que la gerencia es la encargada de preparar los controles para el crecimiento de la economía en la entidad, por ello las empresas deben de tener o contar con las normas y leyes con el análisis de la influencia que tiene estas normas para solucionar los problemas a futuro.

Referente al área de logística de la empresa hotelera Arawi Pastoruri, debo mencionar que la logística es fundamental para la empresa, en el desarrollo de sus actividades comerciales de prestación de servicio de alojamiento y servicio de restaurante al público en general, en ese contexto la logística, es la unión, métodos, técnicas, etc. El cuál es la encargada de la adquisición de bienes y servicios. Su principal función es la adquisición y almacenamiento de los materiales y suministros, conjuntamente con los procesos del control.

Por ello la logística tiene el control de salvaguardar los insumos de los bienes y servicios de la empresa, a su vez tiene el deber de proteger los bienes existentes con los controles adecuados e implementados por la gerencia de la entidad, la logística también es la encargada de controlar la distancia, el tiempo en la adquisición de sus bienes o insumos para sus operaciones, en donde se basa principalmente en los procesos de

logística los cuales son: Compras, servicio al cliente, gestión de inventarios, almacenamiento, y transporte. Por esta razón algunos autores definen la logística.

Según Pinheiro (2017) existen múltiples términos y definiciones de logística, por una parte, su origen en el ámbito militar, y la otra por su ejecución en el campo empresarial. Los cuales son para organizar el flujo de mercancía e información. En este contexto la logística se define como: conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una entidad y/o empresa, por ello toda actividad de logística es fundamental en una empresa de servicios, comercio, etc. Los cuales son el enlace de mercados y producción que están distanciados o separados por el tiempo.

Según Melero (2018) menciona que la logística es un proceso donde se debe manejar los movimientos, la adquisición y almacenamiento de los bienes, desarrollando los inventarios con la información correcta, mediante los procesos de control que desarrolla la organización, en ese contexto la entidad también debe contar con el marketing adecuada para que la rentabilidad pueda maximizarse con los pedidos eficientes a costos bajos.

Otra definición sobre la logística trata de las siete cosas que se debe hacer correctamente en una organización en la gran mayoría los cuales son: Brindar los servicios para los clientes adecuados, con las cantidades correctas, condiciones correctas del producto, contar con el lugar correcto, a su vez también tener el tiempo y los costes correctos, para el desarrollo de sus actividades comerciales. El objetivo de la logística es la satisfacción de los requerimientos del cliente con los mejores servicios y condiciones de los productos a costos bajos y de calidad así el cliente este conforme según sus expectativas.

Según Benites (2020) describe que todo producto dentro de una organización se debe de poner en el momento preciso ajustándose en los tiempos más adecuados verificando su stock, para realizar los servicios adecuados para el consumo hacia el cliente.

En ese contexto la investigación sobre caracterización del control interno en el área de logística de la empresa Hotelera “Arawi Pastoruri”, el cual está situado en el distrito de Independencia de la provincia de Huaraz – Ancash, ubicado en el Jr. Corongo 145 y el giro del negocio de la empresa es la prestación de servicio de hospedaje y/o alojamiento, y el motivo para la constante mejora de la calidad de servicios, son las competencias que existen de similar giro de negocio, por ello según el estudio planteado se describirá si tiene el control adecuado en el manejo de sus bienes y servicios.

En ese entender la finalidad del giro del negocio es la prestación de servicio de hospedaje y/o alojamiento de personas de índole nacional e internacional con la calidad que los caracteriza, y se planteó el problema de investigación de ¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?

Por ello el objetivo general de la investigación es: Determinar las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021. Y los objetivos específicos son: Describir las principales características del ambiente de control en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021, describir las principales características de la evaluación de riesgos en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021,

describir las principales características de las actividades de control en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021, describir las principales características de la información y comunicación en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021, describir las principales características del monitoreo en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021.

El enunciado del problema fue ¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?

En la actualidad la importancia del estudio del control interno es uno de los pilares del éxito en el mundo empresarial, por ello se ha recopilado información dispersa del control interno, conjuntamente con los conceptos y las teorías de logística, para el presente estudio de investigación

Por ende, esta investigación es importante para la universidad porque aumenta el legajo literario para brindar más información para las futuras investigaciones según la variable utilizada en este trabajo, y se justifica que los métodos usados son de distintas tácticas con diseño propio del autor, en donde se llegó a describir que el estudio fue cuantitativo, descriptivo y no experimental, así mismo la muestra fue de 15 colaboradores, su técnica es la encuesta y su instrumento el cuestionario.

Se llegó a los siguientes resultados: el 100% afirma que la gerencia muestra confianza, credibilidad, integridad y valores, el 87% dijo que la gerencia selecciona al personal y los capacita. En cuanto a la evaluación de riesgos el 100% indica que se



establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística y evalúa actos no apropiados. Referente a actividades de control el 100% dijo que la gerencia realiza constataciones físicas, separa funciones, además el 93% dijo que se desarrolla actividades de control con uso de tecnología. Respecto a la Información y comunicación la mayoría indica que la información recibida del área de logística es clara y concisa, y para el proceso de la información y comunicación utiliza los canales adecuados. En cuanto a monitoreo el 87% dijo que el control interno establecido está funcionando como fue planificado y se están logrando los objetivos. Por lo expuesto se concluye que las características del control interno en el área de logística son adecuado, efectivo y confiable.

## **II. Revisión de la Literatura**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Internacionales**

Mamani (2020) en su tesis sobre: Incidencia Del Control Interno En La Ejecución Presupuestaria De Gastos En La Municipalidad Provincial De Carabaya Macusani, 2020. Tuvo como objetivo: Analizar la incidencia del C.I. en la ejecución presupuestaria de gastos en la Municipalidad Provincial de Carabaya Macusani, 2020. El estudio de investigación realizado es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, diseño descriptivo simple. Conclusión: se determinó la existencia de deficiencias de control interno en el proceso de ejecución presupuestal, las mismas que afectan la ética, prudencia y transparencia de la gestión y tienen que superarse con la incidencia de un control interno para la municipalidad, en el marco de las normas del control interno para el sector público, el informe coso y los nuevos paradigmas de gestión y control

institucional; con la cual se va a obtener información presupuestal, financiera, económica y patrimonial oportuna y razonable para una adecuada gestión.

Torres (2019) el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: proponer un sistema de control interno como alternativa de solución para la mejora de la rentabilidad en la empresa Luben SAC, 2018. Se justifica al identificar falencias en cuanto a la administración interna de la empresa Luben SAC. Para analizar la situación en la empresa Luben SAC se aplicó una metodología que se ajusta al estudio de las variables; para lo cual se desarrolló una investigación de tipo propositiva, de diseño no experimental. Para la medición de las variables se utilizó como instrumentos de recolección de datos un análisis documental y la entrevista, aplicados a una población que estuvo constituida por el acervo documentario de la empresa Luben SAC. Para la selección de la muestra se empleó el método no probabilístico, se entrevistó al gerente de la empresa Luben, SAC; con el fin de analizar los procesos de control interno que se están empleando actualmente en la empresa Luben SAC, 2018. Los resultados muestran una rentabilidad inadecuada como consecuencia de una ineficiente gestión del control interno, motivo suficiente para mejorar esta situación; por lo tanto, la presente concluye que, al aplicar una propuesta de un sistema de control interno, esta se constituyó como alternativa de solución en la mejora de la rentabilidad de la empresa Luben SAC.

Cevallos & Lino (2017) el presente estudio tiene como objetivo general analizar el apropiado modelo de control interno y su afectación en los Estados Financieros. El control interno ayuda a salvaguardar los activos y prever el riesgo. Es importante tener un modelo de evaluación de control para identificar y valorar el riesgo. COSO ERM, administración de riesgo, que es un modelo confiable, que ha sido estudiado por

organizaciones y aplicado en empresas. Este modelo se enfoca en prevenir el riesgo que ayuda a cumplir objetivos de la empresa y a una seguridad razonable en los estados financieros. Para alcanzar el objetivo propuesto se utiliza el diseño metodológico no experimental de tipo Transeccional con tipo de investigación descriptiva y explicativa, se comprueba la hipótesis y valides de contenido con el método estadístico T de Student del cual se obtuvo un resultado superior a 2,160 lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Se comprueba la confiabilidad de los instrumentos usados entrevista y encuesta con Alfa de Cronbach, En conclusión, evaluar controles internos es importante para mitigar riesgos y tener una presentación razonable en los Estados Financieros.

Serrano et al (2017) menciona en su trabajo de investigación el objetivo de la presente investigación es determinar de qué manera el control sirve como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. Se realizó un estudio cualitativo, bibliográfico, documental y descriptivo. Los resultados obtenidos evidencian que las empresas cumplen con la mayor parte de los componentes del control interno, garantizando que las actividades y operaciones garanticen la legalidad y razonabilidad de la información que se genera. Palabras clave: Control Interno, Gestión financiera, gestión contable, resultados

Urbano (2016) en su tesis El control interno contable y su incidencia en los estados financieros del Hotel Gran Montearlos In, de la ciudad de Machala luego del análisis de la situación contable que reporta diariamente la empresa Hotel Gran Monte Carlos In, en la ciudad de Machala, se determinó varias necesidades tales como implementar un manual de Control Interno Contable, el mismo que permita mejorar los

resultados y que se vean reflejados en las cuentas de mayor significatividad de los Estados Financieros. Para lograr este propósito, se han clasificados en seis capítulos los mismos que describen el procedimiento y características que lo componen: capítulo I problema de investigación, este capítulo reúne el planteamiento del problema, elaboración del árbol de problemas, la justificación y objetivos generales y específicos. capítulo II marco teórico, se expone las definiciones correspondientes al tema a tratarse, en este caso el control interno, su aspecto legal vigente, filosófico y todo relacionado con el antecedente de la empresa su misión, visión. Conjuntamente se elabora su hipótesis central y particulares que despliegan sus variables nos detalla las técnicas de investigación que se emplean en la presente tesis, al igual que el universo y muestra.

### **2.1.2. Nacionales**

Rivadeneira (2019) en su tesis El control interno y su incidencia en el área de inventarios de las empresas del sector hotelero del Perú: caso empresa Figtur s.a. - San Borja, 2018. Menciona El propósito de esta investigación fue establecer que la adecuada implementación del control interno en el área de inventario en la Empresa del sector hotelero en el distrito de San Borja. Resaltando que la falta de control y supervisión de actividades realizadas en área de inventario conduce a constante pérdidas de productos e insumos en todas las Empresas. Se plantea como objetivo principal de esta investigación determinar que con la implementación de un sistema de control interno para la Empresa en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios con el cual se podrá establecer procedimientos, funciones administrativas con el fin de obtener resultados reales y confiables. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, con recopilación de información. Los resultados y el análisis demostraron que la empresa Figtur S.A. no

cuenta con un sistema de control interno de inventarios eficiente. En conclusión, la implementación de un sistema de control interno en los almacenes mejorará el área de inventarios para tomar decisiones correctas en bien de la empresa.

Coyuri & Guillermo (2018) en su investigación exponen el crecimiento del turismo en nuestro país. Teniendo como objetivo general evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras en la región Puno. Mientras que la hipótesis general fue, existe influencia significativa del control interno. La metodología usada fue el tipo de estudio descriptivo de relación múltiple o multivariada, determinando el grado de influencia del control interno sobre la gestión de servicios. La población estaba conformada por 300 trabajadores, seleccionando una muestra de 108 trabajadores de siete empresas hoteleras de cuatro y cinco estrellas de la región Puno y la recolección de datos se realizó con la técnica de encuesta. Para el procesamiento de datos se aplicó un diseño estadístico que incluye tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos y las pruebas de hipótesis chi cuadrada y de correlación bi variada de Pearson y correlación multivariada para probar el objetivo general. En cuanto al objetivo general, el resultado señala que, según el modelo de regresión lineal múltiple, existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

Gonzales (2017) en su tesis El control interno y su incidencia en la gestión de las municipalidades del Perú: caso de la municipalidad distrital de San Juan Bautista, 2017. Menciona La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir qué el control interno incide en la gestión de la municipalidad del Perú y de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2017. La modalidad utilizada fue Descriptivo

bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas cerradas aplicadas al gerente de la municipalidad, como técnica se utilizó la revisión bibliográfica y la entrevista. Obteniendo los siguientes resultados los autores nacionales y regionales han demostrado que el control interno incide en la gestión administrativa mejorando la eficiencia, eficacia y transparencia de las municipalidades del Perú. Así mismo podemos decir que la aplicación correcta de las normas de control interno, generan la transparencia en las gestiones permitiendo el cumplimiento efectivo de las metas y objetivos en la gestión pública, respecto a los resultados de caso, se encontró lo siguiente: que el sistema de control interno es un mecanismo eficiente que apoya al desarrollo de la municipalidad distrital de San Juan Bautista.

Vila (2016) en su tesis de investigación, en el cual se investiga la importancia del control interno y su incidencia en la optimización de la gestión del área de tesorería de la municipalidad distrital de Sivia 2016, una de las áreas más importantes en los gobiernos locales es la del área de tesorería donde se resguarda todos los recursos que recibe la municipalidad, sus recursos directamente recaudados que son los cobros de tasas, arbitrios municipales muchas veces estos fondos no son bien custodiados, y por omisión se despilfarra estas pequeñas recaudaciones, también pueden afectar a los pequeños gobiernos locales los actos de corrupción a todo esto la solución es la aplicación de un sistema de control interno, cuyo ente rector es la Contraloría general de la República,. El objetivo principal de esta investigación es determinar de qué manera el control interno tendrá incidencia en la optimización de la gestión del área de tesorería de la municipalidad distrital de SIVIA. El diseño de la investigación fue de tipo no

experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), Los resultados y el análisis de la investigación nos indican que se aplica de manera incorrecta las normas concernientes al control interno.

Infantes (2016) en su estudio titulado: Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016 tuvo como objetivo determinar y describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de información bibliográfica se utilizó las fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó una entrevista al encargado del área de tesorería, llegando a los siguientes resultados: Respecto a la revisión literaria y antecedentes encontrados los autores señalan que para mejorar los procesos y procedimientos del área de tesorería es necesario contar con manuales, reglas, procedimientos y guías, los cuales deben estar basados en normas del control interno, asimismo señalaron que el control interno permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa y con respecto a los resultados de la entrevista se determinó que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado adecuadamente los componentes del control interno en el área de tesorería.

### **2.1.3. Regionales**

Zarzosa (2017) menciona en su investigación: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del

Perú: caso empresa "Centro comercial Obregón S.A.C" – Chimbote, 2017. Y tuvo como objetivo general: Determinar y describir la Influencia del Control Interno en la Gestión de Inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú y de la Empresa "Centro Comercial Obregón S.A.C." - Chimbote, 2017. La investigación fue bibliográfica documental y de caso, y el recojo de la información con fichas bibliográficas y un cuestionario que se aplicó al gerente general y trabajadores de la empresa en estudio; encontrándose los siguientes resultados: Los autores nacionales, regionales, y locales se han dedicado a describir la influencia del control interno en la gestión del de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú, mas no lo han demostrado estadísticamente. Sin embargo, de acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno no influye en la gestión de inventarios de las empresas. En lo que respecta a la empresa del caso, se puede evidenciar que la empresa Centro Comercial Obregón S.A.C.

Cruz (2017) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso empresa M&M S.C.R.L. de Casma, 2014; presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el título de contador público. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la empresa M&M S.C.R.L. – Casma, 2014. La metodología fue bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario. Llegando a los siguientes resultados: La empresa carece de un adecuado sistema de control interno, lo que no está permitido realizar una eficiente gestión de los inventarios, ya que no se puede saber con exactitud las cantidades reales de las mercaderías



existentes, por lo tanto, requiere de la implementación de un adecuado sistema de control que asegure el buen desarrollo de las funciones establecidas y permita realizar una adecuada gestión de los inventarios.

Depaz (2017) La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la población estuvo constituida por 20 trabajadores, del cual se escogió una muestra de 13 personas quienes fueron los informantes, la técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario estructurado de 20 preguntas. Los resultados permitieron describir a los cuatro elementos del control interno: Organización, procedimientos, personal, y supervisión. Asimismo, se cumplió con el plan de análisis y se consignó los principios éticos de la investigación, cuyos resultados obtenidos en la empresa son: el 92% de los trabajadores indican, que las actividades se realizan conforme a los planes y objetivos establecidos por la gerencia, el 69% expresaron que la empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y el 54% manifestaron que se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades y procesos, se llegó a la conclusión general que, el control interno en la empresa Grupo Ortiz cuenta con personal capacitado, los procedimientos aplicados se siguen, sin embargo, requiere un cronograma de capacitaciones para alcanzar los objetivos trazados.

Llacza (2016) en su estudio titulado: El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa “Constructora Covesa S.R.L.” de Chimbote, 2015 tuvo como objetivo determinar y describir la

influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú y de la empresa “Constructora Covesa SRL” de Chimbote, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al contador general de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: los autores nacionales y regionales revisados no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que sí existe una influencia mutua entre el control interno y la gestión administrativa. Asimismo, se ha podido evidenciar grosso modo que empresa “Constructora Covesa S.R.L” de Chimbote, carece de una buena implementación de su sistema de control interno ya que es aplicado al 49%, siendo un respaldo de poco peso; este, por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de dicha empresa

Vásquez (2016) en su título de investigación: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016. Y como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas y la técnica fue la entrevista; encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales revisados establecen que el control interno es considerado

como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples. Y se concluye que no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa.

#### **2.1.4. Locales**

Ramírez (2018) en su tesis denominada: Análisis de costos y la rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y la Joya en la ciudad de Huaraz, 2017. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el análisis de costos y la rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y la joya en la ciudad de Huaraz, 2017. Metodología: tipo cualitativo, nivel correlacional, diseño transversal, Población 175 directivos y trabajadores, muestra 60 directivos y trabajadores, técnica 34 encuesta y observación e instrumento cuestionario. Concluyo que la rentabilidad está asociada a un previo estímulo de costos y gastos, por lo que la rentabilidad depende del desempeño de los costos por lo que se detalla la relación proporcional entre las variables, tanto que cuando disminuye el costo la rentabilidad aumenta.

López (2018) en su tesis de investigación consiste en implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG, que se encuentra ubicado en la ciudad de Huaraz, tuvo como objetivo general de determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018. La metodología de investigación utilizada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, la técnica fue la encuesta y observación y el instrumento el cuestionario estructurado de 15 preguntas, población de

45 personas entre administradores, clientes y personal de servicio, muestra de 25 personas relacionados a la investigación. El 80% de las personas encuestadas entre los administradores, colaboradores y clientes de la empresa Hotelera Residencial NG, consideran que será necesario la implementación del sistema de control interno en la empresa ya que este ayudara a la empresa a crecer de manera administrativa, contable y financiera, el 12% de los encuestados desconocen si existen normas, políticas, técnicas y procedimientos de control interno, y deberá implementar un manual de control interno y debe actuar de manera rauda para mejorar su gestión y calidad de atención a sus clientes.

Celmi (2017) en su tesis el presente estudio se planteó como problema general: ¿cuáles son las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?, y como objetivo general: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, el estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: el 83% manifestó conocer el reglamento interno, el 100% afirmó que la gerencia y la administración demuestran integridad y valores, fomentan el buen clima laboral, supervisan con independencia y delegan autoridad. También el 100% indicó que la organización define objetivos para identificar riesgos, capacita al personal responsable, está pendiente de fraudes y evalúa los cambios del entorno. Por lo expuesto se llegó a la conclusión de que las características del control interno de la empresa INEISA S.A.C. son: efectividad y confiabilidad.

Ramírez (2017) el problema de investigación consistió en: ¿Cuáles son las características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E? I.R.L, Huaraz, ¿2017? El objetivo logrado fue: Determinar las características de Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017. La metodología de la investigación fue de diseño descriptivo simple no experimental transversal cuantitativo; la población estuvo conformada por 37 trabajadores de la empresa, la muestra estuvo constituido por 37 trabajadores de la empresa, así mismo se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores, la técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado; se analizó con el programa Microsoft Excel y el estadístico SPSS versión 23, se presenta la matriz de consistencia y se consignan los principios éticos establecidas por la Universidad. Resultados: El 73% de trabajadores participan en el control interno previo, el 70% en el control posterior, el 78% realizan sus actividades comerciales con justicia, el 70% practican el principio ético. Conclusión: Se ha determinado las características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; porque los trabajadores en su totalidad no cumplen y no tienen conocimiento sobre el control previo, simultaneo, posterior; y con respeto a los principios del control interno muy pocas veces los trabajadores aplican el principio de la eficiencia, eficacia.

López (2017) el problema es ¿Cómo es el control interno en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz, Periodo 2017? objetivo: Determinar el control interno en la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad Distrital de independencia – Huaraz, Periodo 2017; su metodología fue:

tipo cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño no experimental, la población y muestra de 18 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Resultados: El 83% opinó que cuenta con misión y visión el Municipio, el 72% afirmó que en la municipalidad si se realiza la evaluación de riesgos, el 78% mencionó que el sistema de control interno es eficaz y facilita la correcta administración de la municipalidad, el 67% afirmó conocer la ejecución de las actividades de control gerencial en la municipalidad. En conclusión: Se ha determinado el control interno en la sub gerencia de logística según los resultados obtenidos, así como las propuestas teóricas de los investigadores descritos y analizados en los antecedentes y las bases teóricas se puede afirmar que categóricamente a mayor control mejor se percibe la calidad de gestión de las actividades realizadas en la sub gerencia de logística. Como aporte de la investigadora, se detectó dificultades en la aplicación de control interno. Como valor agregado al usuario final se sugiere que se realice medidas de mejoramiento para concientizar al trabajador, ya que los trabajadores no se interesan en realizar un control adecuado en sus labores.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Teorías del Control Interno.**

#### **2.2.1.1. Teoría del control de convencionalidad**

Según Olano (2016) el control de convencionalidad es fundamental en el desarrollo de las actividades de la corte Interamericana, por ello el control ha sido un proceso de evolución en el corte interamericano en los derechos humanos y debe ser aplicado por cada estado, en niveles internacionales se debe dar un buen uso para que pueda contribuir en las fuentes de estudio internacional e interno del derecho

jurisprudencial en cada estado o nación y se pueda aplicar todas las autoridades de manera lógica, ordenada, coherente, y armónica. y esto sería la premisa del control convencional. El cual reside en la idea, y que va a regir u observar los comportamientos del estado con los tratados internacionales. El cual esta norma obliga al estado en su conjunto que va a asumir los compromisos y deberes internacionales y ningún sector del estado nacional, regional, federal o local podría negarse a cumplir estos deberes; de los tratados internacionales y convencionales del control.

Y de ahí ejercer un control convencional que quede sujeta a revisión por parte del tribunal que ejerce el control tanto en los órganos no jurisdiccionales y órganos jurisdiccionales. Por ello El control de convencionalidad internacionalmente, basando en un Estado Derecho Social de carácter eminentemente nacional.

Donde domina un control de legalidad y un control constitucional, a un Estado tradicional de Derecho, en el cual se habla del Control de Convencionalidad.

Así mismo menciona que el control convencional puede ocasionar inconveniente en los sistemas operativos e jurídicos nacionales por el desconocimiento de obstrucción de derechos-humanos, se debe evitar las actuaciones anti convencionales y se debe de aplicar o ejecutarse adecuadamente los tratados convencionales.

#### **2.2.1.2. Teoría de control social**

Según Huertas (2019) el control social se sitúa en una perspectiva muy amplia del estudio sociológico en el cual se debe comprender a la sociedad mediante la comunicación y ser analizados las acciones sociales desde el individuo, en ese entender un claro ejemplo sobre el castigo a los individuos en los tiempos antiguos era importante porque guardaba relación con el corazón de las personas y la sociedad, donde

se hizo muchas veces el estudio y análisis del castigo de como era su función y sus formas de ejecución. Y llegaba al análisis y conclusión que era el motor y motivo de la vida moral para aquellos tiempos en que la sociedad debía acatar órdenes y respeto hacia los demás, era en función de los castigos que ejercía el gobernador u otro personaje a cargo de muchas familias, pueblos, imperios, etc. en ese sentido los castigos eran penal. Con este importante castigo se tomaba conciencia de la importancia de los principios del valor como seres humanos.

Por ello el autor en sus estudios realizados le preocupaba analizar y descubrir cuál era el origen de la solidaridad social en donde se refiere que toda una sociedad este unida por una sola causa o misma meta e interés, y su más lógica interpretación sobre la solidaridad social; fue en que cada ser individuo pueda ayudar a sus semejantes sin recibir nada a cambio y sin intereses, consideraba como algo esencial para la vida en sociedad, pero por su parte el debía implementarse normas y leyes para que la sociedad pueda interactuar con sus valores propios por ello nacen organizaciones distintas en aquellos tiempos.

El autor también menciona que los castigos eran el inicio de una organización moderna dentro de una cultura propia así dar paso a una cultura más moderna llena de valores y principios con un control en la sociedad, practicando los valores éticos como seres humanos hasta el fin de nuestras existencias, así surgiendo muchas organizaciones con distintas culturas y tradiciones con propias leyes y normas.

### **2.2.1.3. La teoría del control social informal de Hirschi**

Según López (2016) menciona o denomina la teoría de los vínculos sociales, por la causa de delincuencia esta teoría muestra que toda persona con lasos sociales o



pertenecientes a una sociedad cultural o tradicional están atraídas a cometer actos de violencia o cometer actividades delincuenciales faltando la ley, porque no tiene las libertades como otras personas no tradicionales.

Así mismo en su investigación menciona que todo persona, en ciertas situaciones se ve comprometida en hacer actos delincuenciales en donde las instituciones de defensa del ciudadano, son las encargadas de evitar estos actos delincuenciales que cometen ciertas personas, estos son los grupos sociales que se denominan tradicionales, además afirma que el control social informal es útil, para que las instituciones estén preparadas y poder evitar aquellos actos que afecten y atenten contra la sociedad, ya que estos individuos estas al asecho y en menor descuido cometen estos actos delictivos.

También son el motivo para infringir las normas, reglamentos y leyes; donde el individuo tiene dos opciones cometer o no cometerlos con el temor de ser descubiertos, en ese sentido los actos negativos que no comete la gente común son porque tienen una fuerte unión con la sociedad, pero en caso contrario si se debilitaría estos fuertes lazos de unión con la sociedad iríamos contra las normas y leyes que regula la sociedad. Y existe cuatro vías para dicha unión entre el ser y la sociedad:

- a) personas tradicionales A través de relaciones con las instituciones
- b) La participación de voluntarios
- c) Las actividades relacionadas con las tradiciones
- d) las creencias y el respeto a los valores morales con la sociedad

#### **2.2.1.4. Teoría de la contabilidad y el control.**

Según James (2015) menciona que el control en la contabilidad en las organizaciones es necesario tener tres ideas primordiales la primera es que toda

organización son el conjunto de grupos e individuos con contratos. Segunda son los suministros de información de los contratos entre grupos e individuos que diseñan y ayudan al diseño y ejecución de los contratos. Tercera-. Nos menciona que el control es un balance sostenido y equilibrado en las organizaciones mutuamente con el interés de sus participantes.

Describe que las organizaciones son un conjunto de contratos que varían en un punto de vista más complejo en el mundo del comercio competitivo en todo nivel por ello la organización tiene un significado diferente para cada agente.

Empresa comercializadora, son empleadoras para los individuos que trabajen en ella, y estos son clientes para los proveedores de servicios y bienes, y clientes para sus proveedores, benefactoras para los que reciben una caridad, e inversiones para los que invierten en ellos, y contribuyentes para el estado o gobierno, y amenaza para sus competencias, y burocracia para los más pobres y un pilar de la libre empresa así mismo todo esto dicho las organizaciones son vistas de diversas formas como una red muy compleja de relación humana, en algunas ocasiones las organizaciones son obstáculos para el progreso de una sociedad muy quedada en la actualidad.

Por ello la idea del control de las organizaciones difiere del control de una organización, tiene como balance y equilibrio entre los diferentes intereses y la manipulación y explotación de algunos agentes, así, mismo nos menciona que el control de las organizaciones son instrumentos de agentes o grupo de agentes el cual son usados para el logro de sus objetivos de los agentes que tienen el control y los demás bajo el concepto de control de las entidades.

Define también sobre la micro teoría de la contabilidad y el control de las organizaciones donde está compuesta por individuos, los cuales están obligados a aportar los recursos y tienen el derecho de ser compensados económica u otra forma según sus actividades que realizan en las organizaciones, estos se deben de cumplir con los respectivos contratos de la organización según estos puntos.

1. Mediante las contribuciones de los agentes
2. Distribución y medición de los derechos de los agentes y/o miembros
3. El grado de cumplimiento de los miembros según contrato.
4. Distribuir correctamente la información a los potenciales miembros y mantener la liquidez
5. Distribuir los conocimientos e información común para reducir costos de contratos

#### **2.2.1.5. Manual práctico de Control Interno Teoría - practica**

Según Royo (2017) nos menciona en su Manual práctico de Control Interno que la mayoría de los usuarios de este manual, coinciden que no es un concepto nuevo, la mayor parte de estudios profesionales en el mundo, como las finanzas, administración, auditoría, y consultorías financieras, etc., están involucrados en el desarrollo y ejecución en la evaluación de los sistemas de control interno.

Así mismo nos menciona que cada profesional se encuentra con la falta de referencia, por ello ningún organismo internacional o nacional ha emitido modelos o normas, a seguir, los cuales se puedan usar como guía o modelo de lo que pueda poseer un sistema de control interno, y nos pueda garantizar un correcto funcionamiento de la información financiera y la integridad de sus operaciones que salvaguarden los bienes y

activos de una entidad. Ya que, si se diera una norma con respecto al control interno o un sistema de control, llevaría a un riesgo muy importante ya que ninguna entidad en esta tierra es idéntica ni igual y no es sensato decir un mismo modelo para cualquier situación.

Pero en las organizaciones públicas si hay incluidas referencias de cómo es el control, por ejemplo, hay personas o instituciones quienes tienen la potestad de disponer los gastos, contratación de personal, etc. Mediante normativas previstas por el estado.

El autor menciona que el control interno siempre ha existido desde las primeras organizaciones también ha existido la necesidad de implementar o llevar controles sobre los individuos que participan en esta, y en sus operaciones cotidianas.

según la norma técnica de auditoría española año 1991 se define el control interno como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que se aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

### **2.2.2. Teoría de Logística.**

Según Escudero (2017) menciona que existen múltiples términos y definiciones de logística, y su origen en el ámbito militar, y la otra por su ejecución en el campo empresarial. Los cuales son para organizar el flujo de mercancía e información. La logística se define en RAE: conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una entidad y/o empresa. o de servicios, por ello toda actividad de logística es fundamental en una empresa de servicios, comercio, etc. Los cuales son el enlace de mercados y producción que están distanciados o separados por el tiempo.

Define que la logística empresarial es la actividad con la finalidad de satisfacer al cliente según sus necesidades, proporcionándole productos y servicios en la cantidad que lo solicite y en el lugar con el momento adecuado, y todo esto con los mínimos precios y coste.

Así mismo la logística en los ámbitos empresariales se debe garantizar el modelo y la dirección de los materiales y flujos de información financiera, desde el inicio y a su destino final. Por ello se debe de ejecutar coordinadamente y racionalmente los flujos que exige el cliente en los plazos cortos y el lugar correcto y así garantizar el cuidado del medio ambiente. El autor nos menciona también en su libro gestión de logística comercial según su actividad y son:

Empresas extractivas: el cual se denomina sector primario y su actividad principal en la extracción de materia prima y/o productos que son obtenidos de la naturaleza. Por ejemplo, la empresa de ganadería, agrícola, las minerías, pesquería y forestal, etc.

Empresa industrial: están en el sector secundario y sus actividades cotidianas son las de manipulación y fabricación de bienes físicos, los cuales son transformados de materia prima a producto elaborado en óptimas condiciones para el consumo humano y animal. Como por ejemplo una fábrica de muebles, calzados, vehículos, o quesos y por último la construcción.

Empresas de servicio: son el sector terciario, estas empresas ejercen actividades que dan alcance al público en general como servicios y bienes que son de las empresas extractivas y empresas industriales, estos son relativos al comercio, como enseñanza, transporte, espectáculos, sanidad, comunicaciones, banca, seguros. Etc.

Según García y Bermeo (2017) define la logística mediante RAE, como el conjunto de medios y métodos que desarrolla una empresa con ciertos precios para realizar actividades comerciales, servicios y de extracción, para desarrollar el ámbito empresarial ya sea en lo privado o público, por ello la logística con el pasar de los años ha ido en evolución desde la época de los romanos que por primera vez lo usaron en lo militar como parte fundamental para el manejo de las tropas militares en la alimentación armamento, etc. Y donde la logística llego a la época contemporánea del arte y técnica.

En la actualidad son utilizados y aplicados como base para un buen funcionamiento de la logística en distintas empresas así mismo la logística es definido como la conexión entre las producciones y el comercio para desarrollar una buena distribución de mercadería en sus puntos de distribución y tener mejor la conexión entre el cliente y la empresa mediante su calidad del producto y los costes bajos.

Según Servera (2016) menciona en su revista Innovar de conceptos y evolución de la función de logística, que ha evolucionado en los últimos años y aportando una gran competitividad a las empresas, y con la capacidad de obtener valor en sus consumidores finales, esto trata de la logística que ha aportado muchos veneficios a nivel empresarial en los últimos años según los mecanismos bien estructurados sobre el manejo de control de sistemas en la distribución de sus bienes con el transporte adecuado.

Por ello el autor menciona que durante muchos años las funciones de logística fue tomado como rutinario y necesario para la llegada de los productos desde el punto de producción hacia los consumidores y desde este punto solo se consideraba a la logística como un punto de costes, pero en lo académico realizo el estudio de perspectiva industrial, técnica y demostrar que la logística no solo era entrada y salida de los

productos, sino que dijo que su estudio era de la optimización de espacios, planificación, distribución, y sobre todo reducir los costes.

En ese contexto concluye que la logística con el tiempo y la globalización de la economía fue dando nuevos horizontes en los mercados a nivel mundial, fueron la base para cambiar la percepción de la función de logística a un nuevo horizonte, en donde la logística ayuda a reducir el tiempo de traslado y la adquisición de nuevos productos y minimizar los costes, por todas estas razones la logística a partir de los años 1960, entra a un punto de marketing y apunta al consumidor o cliente en brindarle nuevos prospectos como las necesidades y requisitos del cliente y que sean satisfechos con los productos que se les ofrece, y así pasaron los años y en la actualidad la logística o el centro de abastecimiento de cada entidad, cumple un rol muy importante para la supervivencia de las empresas, con la globalización de la economía y las competencias tanto en el comercio, servicio, o calidad del producto y sobre todo los bajos costos y costes a nivel local nacional e internacional. Son factores que permitirán la rentabilidad de una empresa.

Según Majen (2018) menciona sobre la automatización de los sistemas de control o información que posee una empresa, dentro de su área o departamento de logística. Estos sistemas son implementados por distintas empresas, para poder llevar un control adecuado de sus bienes y servicios durante sus operaciones cotidianas. Así mismo la automatización no es un fenómeno y que por muchos años han acompañado al avance de la economía, mediante la tecnología y que impacto está ocasionando en los empleos y la economía, donde la automatización no debería destruir el empleo sino ser un aliado para el crecimiento de la economía. Por ello se debe cuidar el futuro, muchos

cuestionamientos salen a la luz por razón de que la tecnología en estos últimos años ha evolucionado extraordinariamente, como la robótica, las inteligencias artificiales.

Por ello determina que la automatización hoy en día tiene el potencial de modificar las actividades cotidianas o diarias del trabajo. Como de los jardineros, mineros, banqueros, los soldadores, los diseñadores de modas, etc. En donde gracias a estos avances tecnológicos la economía en el mundo tendrá un impacto muy significativo en el empleo y la productividad de la economía mundial ira en incremento.

En ese sentido las empresas y el beneficio de la automatización son claros en sus desempeños, ya que en la era de la tecnología las empresas se potenciará en su economía, pero según el control que se lleve en sus distintas áreas, una de ellas es la logística, ya que esta área depende de los sistemas y la tecnología para llevar el buen control de sus bienes de una organización y así en el futuro tener mejores ingresos y la rentabilidad deseada.

### **2.2.3. Teoría de las Empresas en General.**

Según Cecar (2018) describe la teoría de empresas existen diverso ya sea por servicios, bienes, producción y de extracción entre otros, por ello en su estudio de distintos tipos de empresa ha concluido que toda empresa se ha formado con el fin de generar riqueza y dar el servicio a la población en general y contribuir el crecimiento de la economía en el país, con la contribución de algunos impuestos y deberes sociales en beneficio de la población en un sector determinado.

En este contexto las diferentes empresas existentes han de sobrevivir en el ámbito competitivo del comercio y alcanzar un dominio en un sector del mercado por esta razón las empresas son materia de estudio en distintos tipos de economía y analizar



cómo han surgido, ya sea por los sistemas que han adquirido con el control de sus bienes y el correcto funcionamiento en conjunto con todos sus subordinados en sus deberes y derechos cotidianos.

Según Águila (2016) menciona que toda empresa se basa en la producción de bienes y servicios, combinando ambos factores cuál de ellos es el más conveniente según la oferta y demanda el autor menciona también, que las teorías de las empresas ha empezado aproximadamente en la neoclásica con el aporte de los economistas hace más de 100.00 años, y se ubican en cualquier libro y en su teoría neoclásica expresa sobre la existencia de las empresas depende de la necesidad de mercado que existe en el país, así como en todo el mundo siempre existirá la demanda de mercado en distintos rubros por ello la existencia de muchas empresas para cubrir esas necesidades se crean empresa con el pasar del tiempo, en ese entender la empresa se crea según la cantidad de población y analizando los precios y la cantidad de consumo existente dentro de una sociedad, por ejemplo una empresa existente no puede fabricar cajas y cajas de clavo si no hay quien lo pueda dar uso o adquirir ese producto por ello la existencia de empresas es según las necesidades del mercado.

### **Descripción General de la Empresa Investigada**

La empresa hotelera Arawi Pastoruri es el nombre comercial el cual fue considerado para la investigación y su razón social es el INEISA SAC con RUC: 20504550177 Sociedad Anónima Cerrada (SAC), su fecha de inscripción 19/06/2002 Fecha de Inicio de Actividades: 01/07/2002, Domicilio Fiscal: CAL.COLÒN NRO. 223 (ENTRE LA CUADRA 2 Y 3 DE BENAVIDES) LIMA - LIMA – y uno de sus sucursales en la ciudad de Huaraz se ubica en el JR. CORONGO NRO. 145 ANCASH -

HUARAZ – INDEPENDENCIA Huaraz y su Actividad Económica(s): Principal - 5510

- actividades de alojamiento para estancias cortas

---

DNI	10062456	Saravia Sauñe German Raúl	Gerente General	02/05/2002
-----	----------	---------------------------	-----------------	------------

---

DNI	10610882	Saravia Huertas María	Sub Gerente	26/07/2010
-----	----------	-----------------------	-------------	------------

---

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Definición del control interno**

El control en las entidades del sector privado en estos tiempos son uno de los pilares más importantes en las organizaciones empresariales, este nos muestra la claridad de la eficacia y eficiencia del control de sus operaciones con la seguridad confiable del cumplimiento de leyes y normas.

Pues el control se sostiene de la independencia entre sus unidades ejecutoras, con el reconocimiento de sus necesidades de contar con el control adecuado para determinar ciertas responsabilidades. Por ello el control interno es sumamente importante para promover la eficiencia de las actividades comerciales donde se debe evitar los fraudes y se violen las normas contables.

### **2.3.2. Control Interno**

Según Estupiñán (2015) define el control como acción según el diccionario real académico, como el trabajo y efecto de demostrar o comprobar, fiscalizar, inspeccionar o intervenir. El autor, explica que el control es inspeccionar, comprobar, un objetivo como controlar la calidad, sanidad. Otros, y con ello tener el control y autoridad, o

verificar o limitar una cosa. Pero en el nivel académico el control se define como “corrección y medición de los desempeños de los objetivos de la entidad y los planes que se han propuesto alcanzar”, en esta misma línea se debe de supervisar las actividades y garantizar el adecuado uso de los planes de la administración, y corregir las desviaciones que puedan ocurrir.

Así mismo, menciona que existen dos tipos de control el externo y el interno.

1. Control externo, es el conjunto de normas, políticas, métodos y operaciones técnicos; el cual es utilizado o ejecutado por la contraloría general de la república y entre otros órganos del estado.
2. Control interno, es el proceso integrado de la gestión realizado por el funcionario o el jefe encargado de la entidad, y son desarrollados con mucha eficacia y eficiencia para enfrentar ciertos riesgos en las gestiones con la respectiva seguridad para alcanzar los objetivos de la entidad, orientadas a reducir los riesgos, con el control adecuado en los distintos organismos del estado, por ello el control interno y sus objetivos más relevantes según la contraloría, son
  - ✓ Buscar optimizar y promover la eficacia, eficiencia, transparencia de la economía en sus operaciones de la entidad: y la calidad de los servicios públicos prestados.
  - ✓ El estado debe resguardar y cuidar los recursos de cualquier forma de pérdida, deterioro, de actos ilegales, de usos indebidos, así como de todo acto irregular o situación que perjudique y afecten a la entidad.
  - ✓ Cumplir con las normas aplicables a la entidad en sus operaciones

- ✓ Dar la confiabilidad y garantizar oportunamente las informaciones del ente regulador.
- ✓ Practicar, impulsar e fomentar los valores institucionales.
- ✓ Dar cumplimiento de las rendiciones de cuenta de los funcionarios y servidores públicos de sus respectivos cargos.

Según Gonzales (2016) define el control interno que se desarrolla con la búsqueda de modelos que se muestra en el mando integral de balanced Scorecard y estos se detallan líneas abajo.

**Modelo Coso:** Su propósito es Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización. Y sus aspectos importantes son:

- ✓ Tiene la facultad de identificar los riesgos externos e internos con los asociados al cambio.
- ✓ Tiene la importancia de supervisión y planificación
- ✓ Propone una pirámide de componentes interrelacionados con el control

**Modelo Coco:** fue desarrollado en Canadá y el propósito es ayudar a las organizaciones a mejorar sus decisiones mediante una eficaz comprensión de toma de control de riesgos y de su dirección, así mismo sus aspectos importantes son:

- ✓ Es sustentada en las teorías de contingencia y sistemas.
- ✓ Resaltar la definiciones e importancias de adoptar las políticas y normas.
- ✓ Propone que las planeaciones estratégicas que proporcione en la dirección correcta.
- ✓ Determina 20 criterios de diseños sobre la modificación y desarrollo del control.

**Modelo ACC:** desarrollada en Australia Control Con criterios y su propósito es ayudar a las organizaciones en perfeccionar su toma de decisiones. En donde se enfoca más en la importancia de los trabajadores y grupos de intereses que cumplan los objetivos. así mismos sus puntos más importantes son

- ✓ Una de sus puntos más resaltantes es la importancia del autocontrol y la confianza mutua.
- ✓ El conocimiento y habilidades son uno de sus énfasis para el desarrollo de actividades.
- ✓ La Gestión de riesgos es Incluido un modelo.

**Modelo Cadbury:** Este modelo es procedencia de Reino Unido y su propósito es la adopción de la comprensión amplia del control en donde se muestra más especificaciones en sus definiciones del enfoque de los sistemas de control y su aspecto más importante es:

- ✓ Se sostiene en el sistema coso, limitándose en sus informaciones y toma otros aspectos o elementos para este modelo.

Describe Gonzales, sobre el control interno es el dominante y es ampliamente aceptados en el marco internacional es el modelo Coso, pero esto dependerá de la calidad de su implementación y el desarrollo correcto por las entidades, que la desarrollen mediante los mecanismos como la autoevaluación de cada entidad según su disposición. Entonces una entidad bien desarrollada y avanzada en su organización poseerá los mecanismos de retro alimentación el cual les permitirá observar su control interno conjuntamente con el resto de sus sistemas funcionales y administrativos; en otro caso si la entidad no está con un buen desarrollo organizacional no podrá disponer los

mecanismos para la verificación de sus procesos o avances y se dificultará su control gubernamental.

Según González (2013) describe el control interno con respecto al caso III año 2013, como el proceso ejecutado por la alta gerencia o junta de accionistas o directores dentro de una entidad, por ello la administración es la encargada de llevar correctamente las funciones de cada área, y así lograr los objetivos de la empresa según el marco conceptual del modelo Coso quien es la encargada de orientar sobre el control interno. Así brindando la confiabilidad de las informaciones financieras según normas y leyes, el control es un pilar muy importante para minimizar los riesgos y fraudes y/o mal manejo de los bienes y servicios dentro de una empresa; por ello es recomendable tener un buen sistema de control, para la prosperidad de toda organización ya sea a corto o largo plazo.

Por ello menciona que debe ser sistemático, dinámico, integrado, etc. Los sistemas de control interno los cuales son desarrollados por la administración de las empresas, con el fin de garantizar la seguridad razonable con los materiales de dicha entidad, y desarrollar controles internos que sean eficaces para un buen control y funcionamiento de la empresa y poder así llegar al éxito, con los siguientes objetivos:

- ✓ Prevenir la pérdida de rentabilidad de sus bienes y servicios
- ✓ Ser eficientes y eficaces en el desarrollo de sus actividades de la empresa.
- ✓ Usar estrategias, métodos específicos para lograr los objetivos.
- ✓ Tener un control por cada encargado de la entidad.
- ✓ Proporcionar el cumplimiento de las leyes y normas para lograr el objetivo

Así mismo el modelo coso nos menciona que un sistema de control bien elaborado nos proporciona los porcentajes Mínimos de riesgos dentro de la empresa y

así alcanzar los objetivos, por ello se debe seguir los componentes y principios del control interno. También menciona que siempre estarán presente las limitaciones en las organizaciones, por ello estas limitaciones deben ser tomados como referencia para la mejora continua de las organizaciones. Por ejemplo; alguna de estas limitaciones es:

- ✓ Los objetivos del control interno sin detalles y mal planteo.
- ✓ Los sistemas de control con criterios profesionales Que pueden tener errores Durante la redacción de estos controles.
- ✓ Capacidad de Dirección de la gerencia en una entidad
- ✓ Malos Manejos con complicidad al realizar las operaciones cotidianas.

Dentro del modelo Coso podemos encontrar las tres fases del control interno y son: Planificación, ejecución y evaluación y los cinco componentes del control interno son:

- a) El Entorno de control,
- b) La Evaluación de los riesgos
- c) La Actividades de control
- d) Los Sistemas de información y comunicación
- e) Las Actividades de monitoreo y supervisión.

### **2.3.3. Fases del control interno:**

**A. Planificación:** Son los procesos continuos los que van a reflejar en el cambio de los ambientes de cada organización y que va adaptarse a estos, por ello toda empresa debe de llevar una estrategia de planificación el cual tiene dos propósitos, el afirmativo y el protector, este proceso consiste en minimizar y reducir los riesgos en una acción determinada y el afirmativo consiste en elevar

el éxito de la organización, esto conlleva a un propósito de coordinar y tomar fuerzas para llevar una planificación adecuada ya que es como el corazón que arrastra todo el funcionamiento de las actividades dentro de la organización. Por ello la planificación es la columna vertebral de una organización del cual salen todas las ramas y crecen muchas funciones del desarrollo de actividades y su propósito es el logro de los objetivos,

**B. Ejecución:** Es la encargada del desarrollo del plan de trabajo mediante los niveles de la entidad, niveles secuenciales, y a nivel de proceso, en primer lugar, se establecerá la normativa y políticas de control para prevalecer los objetivos, y el segundo se identificará con anticipación a los objetivos y riesgos que son amenazados su cumplimiento, y asegurar la respuesta de los riesgos de la empresa según la responsabilidad de la administración que hayan adoptados.

**C. Evaluación:** Esta fase es orientada a comprender el logro de los procesos de implementar un sistema de control interno y su eficiente funcionamiento, con su respectiva mejora en donde la empresa hotelera arawi pastoruri debe de cumplir con los servicios de calidad a sus clientes de hospedaje temporal. Con el involucramiento de todo el personal que labora en la empresa hotelera. Cumpliendo ciertas funciones y compromisos con suma responsabilidad brindando la creatividad y el trabajo en grupo con la innovación suficiente

#### **2.3.4. Componentes del Control Interno**

**A. Entorno de control o Ambiente de Control:** Son los componentes que apoya a la evaluación de riesgo y así poder lograr los objetivos de la empresa. Estas evaluaciones de riesgo son realizadas por la administración, para



evaluar y verificar toda su operación y determinar el rendimiento de sus operaciones según el control. Mediante la verificación de todo suceso que ocurre dentro y fuera de la empresa, por eso el personal que labora dentro de la empresa debe de conocer los valores de la competencia del mercado, para poder llevar un adecuado estudio y control de los bienes.

En ese contexto Coso menciona que es de suma importancia el manejo de los sistemas de control para toda empresa, y llevar un sistema informático adecuado para cada tipo de empresa, y llevar una buena estructura del ambiente para sus operaciones y evitar fraudes, por ello es necesario tener en práctica los valores éticos, para todos los integrantes de la empresa, y algunos de estos valores son:

- ✓ El Área de Recursos Humanos de la empresa debe propiciar el valor ético
- ✓ Contar con profesionales de nivel.
- ✓ Designación de responsabilidades del personal
- ✓ La empresa debe contar con personal comprometidos y honestos y brindar la seguridad y lealtad en sus funciones designadas.

**B. Evaluación de Riesgos:** La evaluación de riesgo es uno de los elementos importantes dentro de toda empresa donde su principal función es determinar e identificar todo tipo de riesgo que se generan dentro de una empresa, y las variaciones de obstáculos que se presente durante sus operaciones cotidianas, los cuales se deben ser analizados y evaluados por la gerencia, con los métodos de evaluación de riesgo interno y externo y así poder llegar a una

conclusión y mejorar los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta las competencias que existen en este mundo de negocios, por ello se debe llevar un sistema de control adecuado para determinar los riesgos de fraude y perdida dentro de una empresa.

Por ello la evaluación de riesgos dentro de una organización ya sea por el tamaño conllevan a enfrentar diversos riesgos de orígenes internos y externos los cuales deben ser evaluados, donde la condición previa a una evaluación de los riesgos es identificar los objetivos de todos los niveles relacionados entre ellos y que son coherentes. Así mismo se debe de llevar mecanismos de identificación de los riesgos relacionados con el cambio continuo, donde la evaluación de riesgo no es una tarea que cumplir sino es un proceso continuo y el buen uso de los sistemas de información para la mejora continua de todo proceso. En ese sentido estos procesos de evaluación de los riesgos deben ser orientados hacia el futuro, e anticipar los nuevos riesgos, adoptar medidas oportunas para reducir y minimizar o eliminar estos riesgos permitiendo a la dirección al logro de los resultados esperados. La evaluación de los riesgos debe ser preventivo y convertirse en el proceso de planificación de la empresa.

**C. Actividades de Control:** El control como actividad, son las políticas y procedimientos que ayudan llevar un correcto instructivo de la dirección de la entidad. Y tomar las medidas necesarias para el control de los riesgos con relación a los objetivos. Las actividades de control están en todo los niveles y funciones de la entidad, Se deben de ajustar y establecer políticas con

procedimientos que puedan ayudar a conseguir la seguridad razonable y llevar con eficacia para afrontar los riesgos que puedan surgir y afectar a los objetivos de la empresa.

Estas actividades de control existen en toda organización y en todos sus niveles e funciones, ejemplo: autorizaciones, aprobaciones, verificaciones, análisis, conciliaciones, seguridad de activos, segregación de función del personal. En este contexto la actividad de control se clasifica: controles de detección, controles preventivos, controles correctivos, controles informáticos o de tecnología de información, controles manuales o de usuario y controles de la dirección. Y estos deben ser Independientemente adecuadas para todo tipo de riesgos.

La actividad de control dentro de la empresa debe elaborar sus reglamentos y procedimientos de control interno con normas y leyes vigentes para, mediante sus sistemas de tecnología y garantizar el control adecuado y minimizar los riesgos que puedan ocurrir en el futuro

**D. Información y Comunicación:** La información y comunicación dentro de la organización es una gran responsabilidad para todos los integrantes que pertenecen en una organización en donde se debe de identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en el plazo establecido. En donde la información y comunicación son sistemas que producen informes financieros con las normas establecidas y así controlar el negocio en forma adecuada. Estos sistemas de información deben de tener una comunicación eficaz, y fluya en toda dirección conjuntamente con todos los ámbitos de la

organización. Arriba, abajo e inversa. En donde todo empleado debe adoptar las responsabilidades de control con mucha seriedad y cuál es el papel que cumple cada individuo y el rol en las actividades individuales en el trabajo. Donde la comunicación debe ser eficaz con los clientes, proveedores, accionistas, organismos de control.

Por ello en la actualidad las empresas no pueden concebir sin un sistema de información. La tecnología hoy en día es parte fundamental para el desarrollo de las actividades cotidianas de las empresas. Donde el personal especialmente es el que cumple importantes funciones financieras y operativas, entendiendo el mensaje de la alta gerencia, tomándose seriamente estas obligaciones en materia de control y conocer su propia función del sistema de control interno con relación de sus actividades individuales con los demás y tener una comunicación efectiva con toda la organización.

La comunicación en las grandes empresas es más difícil de sobrellevarlo, pero sin embargo es muy importante para los que trabajan en la primera línea cumpliendo funciones muy delicadas sobre todo si son directamente con el público y autoridades. Por ello es recomendable llevar un adecuado ambiente para llevar una comunicación efectiva y abierta con todos los integrantes de la empresa conjuntamente con los manuales, políticas y procedimiento correcto del ambiente de la organización. Los problemas que surjan deben ser estrictamente comunicados a sus jefes inmediatos para una correcta solución. En resumen, tenemos que la comunicación interna debe ser efectiva con entidades como autoridades, accionistas, proveedores y clientes. Y

comprender lo que ocurre dentro de la organización con la información continua. Y la comunicación externa a menudo contiene el sistema de control interno los datos importantes de la entidad.

Toda empresa debe de tener una comunicación e información constante por parte los trabajadores, de los procesos y trabajos que se realizan en las áreas correspondientes y que la alta gerencia tome sus acciones correspondientes, la comunicación es muy importante como escrito y verbal para el buen funcionamiento de las operaciones de la empresa.

**E. Supervisión del sistema de control – Monitoreo:** Este control de monitoreo y supervisión debe de funcionar a largo plazo estos aspectos se logran con la continua observación de los sistemas de manera mensual, semestral y anual, estos controles se deben realizar la supervisión constante en las áreas de almacén – producción, y almacenamiento, de sus recursos de la empresa. Según sea la cantidad, y el buen estado de sus productos adquiridos para las operaciones y el servicio a sus clientes teniendo en cuenta:

- ✓ Determinación de las operaciones con supervisión y control
- ✓ Procesos de la supervisión y control de sus productos
- ✓ El monitoreo y la Evaluación se realizan en partes separadas
- ✓ Desarrollo de adecuados sistemas
- ✓ La organización debe contar con mecanismo de control eficiente para saber sus operaciones y estos son:

### **2.3.5. Normas Generales del Control Interno.**

Son las normas generales del control interno para ser adoptadas por cada organización según su disposición de normas, leyes y reglas para control adecuado de su patrimonio de una organización, con sus respectivas áreas o unidades ejecutoras, ya sea personal, administración, y operaciones de la entidad. Y su principal base legal son:

- ✓ Constitución política del Perú.
- ✓ Coso 2013
- ✓ Norma de Control Interno (RC N° 320-2006-CG)
- ✓ Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado (RC N° 458-2008-CG)
- ✓ Ley N° 28716
- ✓ Ley N° 27785
- ✓ RC N° 152-98-CG Manual de Auditoria Gubernamental
- ✓ Comisión nacional sobre informe financiero comisión treadway (1990)
- ✓ INTOSAI, 1994

### **2.3.6. Concepto del Control Interno en el Sector Público**

#### **Definiciones**

- ✓ Es un sistema integrado por esquemas según organización, donde se determina mediante planes, principios, métodos, procedimientos, normas con mecanismos de veracidad y evaluación adquiridas por la entidad, con políticas realizadas con dirección hacia los objetivos y metas.
- ✓ Ley 28716, en nuestro amado Perú o república del Perú, toda institución pública realiza el control interno y que de esta depende mucha sus funciones para poder

llevar a cabo toda gestión de proyectos y servicios. En donde la contraloría general de la república es la encargada de determinar los controles en las distintas áreas del sector público con la ley N° 28716, el cual tiene como objetivo de brindar ciertas leyes y normas con el fin de custodiar y proteger los órganos de control y los sistemas administrativos, para poder evitar los fraudes y el mal manejo de los recursos del estado sobre todo de la corrupción de funcionarios, servidores públicos y empresas que siempre están latentes en estos actos de corrupción que afecta mucho al estado y castiga al más humilde.

- ✓ Son conjuntos de trabajos de actividades, mediante planes y políticas para el control y registro de una entidad el cual se regirá mediante leyes y normas del estado. Según los componentes del control interno.

## **2.4. Marco Conceptual de Logística**

### **2.4.1. Definición de logística:**

Según Martínez (2018) define como organización y planificación de todas las actividades de la entidad, por ello la logística en el mundo globalizado y competitivo en donde vivimos, en donde los usuarios potenciales y consumidores en general, piden la calidad en los productos y servicios y el papel fundamental que juega la logística para alcanzar resultados positivos en la gestión empresarial; es por ello contar con una definición correcta de la logística.

En primer lugar, su sigla en inglés de logística significa “logistics” y que denomina como el conjunto de métodos y medios que realizan los procesos de compras, servicios y almacenamiento de los suministros. E involucra los procesos de producción, adquisición y comercialización de mercancía para el desarrollo de las actividades en la

organización, por ello la logística es uno de los factores que involucra los nexos de servicio, producción y el mercado, con un determinado tiempo y distancia para el buen funcionamiento de sus actividades empresariales.

Y la Norma AFNOR, menciona que la logística es una función y su finalidad es satisfacer necesidades actuales o expresados, según las condiciones económicas de algunos servicios determinados.

También Logistics Management, menciona que la logística son los procesos de planificar e implementar, controlar los flujos de materias primas, productos en proceso, productos terminados, entre otros hasta el punto de consumo con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente.

Como Objetivos de logística es la satisfacción de los requerimientos del cliente con los mejores servicios y condiciones de los productos a costos bajos y la calidad, para que el cliente este conforme según sus requisitos con una gran ventaja empresarial, con estos requisitos. tener garantizado y evitar sanciones sobre los temas del medio ambiente, Las empresas deben de importarles las razones de estrategias con la necesidad del cliente y llevar una logística adecuada con los deseos positivos de los clientes con el buen uso de la tecnología.

Según Pyme (2016) describe que todo producto dentro de una organización debe de realizarse y ponerse en el momento preciso ajustándose en los tiempos más adecuados y verificando su stock, para realizar los servicios adecuados en el consumo final de los clientes. Describe también que el producto que se ofrecen debe ser de calidad, según los gustos y tradiciones de los clientes ya que el área de logística debe proveer estos aspectos muy importantes, con mucha cautela ya que en este tipo de



empresa de prestación de servicio llegan muchos clientes naciones e internacionales. Por ello la logística de aprovisionamiento es muy importante.

#### **2.4.2. Tipos de Logística:**

##### **1. Logística de aprovisionamiento.**

Describe también que el producto que se ofrecen debe ser de calidad, según los gustos y tradiciones de los clientes ya que el área de logística debe proveer estos aspectos muy importantes, con mucha cautela ya que en este tipo de empresa de prestación de servicio llegan muchos clientes naciones e internacionales.

Según pyme la logística de aprovisionamiento es muy importante: ya que de ello dependerá el fracaso o el éxito de la empresa, donde habrá el control de los abastecimientos de los productos y servicios, y cubrir sus necesidades para una atención adecuada al consumidor final. Y esta logística de aprovisionamiento debe contar con:

- ✓ Tener cantidades y fechas correcta de los productos
- ✓ Debe contar con proveedores adecuados
- ✓ Tener estrategias y modelos de inventarios
- ✓ Adquisición de productos según la demanda de los consumidores
- ✓ Contar con el servicio correcto y estrategia sobre la calidad del producto.

##### **2. Logística de distribución.**

Son los servicios de repartición o distribución de los productos al alcance de los clientes, el objeto es en que el producto debe llegar al consumidor final mediante bienes y servicios adecuados, con sus propios sistemas de operación en donde la empresa llegue a utilizar una adecuada distribución y son:

- ✓ Contar con el almacenamiento adecuado en el área de logística

- ✓ Prevenir toda actividad que se realiza en el almacén
- ✓ Verificar la caducidad y calidad de los productos
- ✓ Adquisición correcta de los productos
- ✓ Brindar un adecuado traslado hacia los clientes
- ✓ Transporte correcto a los clientes.

### **3. Logística de producción.**

Es la causa de almacenamiento y circulación de los procesos de logística, como la obtención de las compras, para luego ser elaborados en productos de consumo final para los clientes, y describe que la producción de logística es en producir los productos de los insumos adquiridos, en productos de consumo final con bajos costos para el correcto funcionamiento de la empresa.

### **4. Logística inversa.**

Es la actividad que se desarrolla en el sentido contrario con respecto a los conceptos de tipos de logística que se ha mencionado, y su objeto principal es mejorar la circulación de los productos de la empresa, por ejemplo:

Tener una adecuada instalación con reparación de ellas y con el stock adecuado para prestar el servicio adecuando con el recojo de los materiales desde sus casas en lugar de llevárselo.

### **5. Actividades de Logísticas.**

Se menciona que las actividades de logística son sistemas estructurados, y estos son los siguientes:

- a) El estándar de servicio a los clientes coopera con marketing para:**

- ✓ Establecer las necesidades y pedidos del cliente para la logística del servicio al consumidor.
- ✓ Ejecutar las respuestas del cliente a los servicios
- ✓ Establecer niveles para los servicios al consumidor

**b) Transportes**

- ✓ Servicio de transporte y del modo
- ✓ Flete y tarifas consolidadas
- ✓ Tener rutas de transporte
- ✓ Tener programación de vehículos para el rol de sus funciones
- ✓ Seleccionar el equipo adecuado.
- ✓ Contar con un control de quejas de los clientes y servidores.
- ✓ Contar con Auditoria de tarifas.

**c) Manejo de inventario**

- ✓ Tener una Política de almacenamiento de bienes terminados de materias primas
- ✓ Contar con un estudio o plan de ventas a corto plazo
- ✓ Aprovisionamiento y Mezcla de producto.
- ✓ Contar con el adecuado control de los puntos de almacenamiento
- ✓ Contar con estrategia de inventarios para el sistema pull y push
- ✓ Reglas de pedidos e inventarios y contar con información de pedidos

**d) procesamiento de pedidos y Flujos de información**

- ✓ Pedidos e inventarios con interfaz
- ✓ Procedimientos de la transmisión de las informaciones de pedidos

- ✓ Pedidos con sus respectivas reglas

**e) Almacenamiento**

- ✓ Contar con un espacio adecuado para el depósito de los productos
- ✓ Las distribuciones correctas de las existencias y el punto de descarga
- ✓ Tener un almacén configurado
- ✓ Colocar las existencias

**f) Manejo de materiales**

- ✓ Contar con equipos y las políticas de reemplazo de los equipos
- ✓ Recuperación de las existencias dentro del almacén

**g) Compras**

- ✓ Selección y monitoreo de momento para la adquisición de los productos y la fuente correcta de suministros
- ✓ Realizar la Cantidad de compra correcta

**h) Protección diseñada para Embalaje**

- ✓ Mencionar las cantidades adicionales.
- ✓ Contar con la secuencia del tiempo de rendimiento de producción
- ✓ Programar los suministros para las operaciones según su producción

**i) Realizar operaciones y producción para Cooperación**

- ✓ Detalla la cantidad adicional.
- ✓ Tiempo de producción según Secuencia y mantenimiento.
- ✓ Programar la producción y operaciones en sus suministros

**j) Mantenimientos de las informaciones**

- ✓ La información de recopilación del almacenamiento y manipulación

- ✓ Analizar datos de la información.
- ✓ Realiza Procedimientos de los controles

## **6. Gestión de logística:**

Según Bastos (2016) la definición de la gestión de logística es la gobernanza de funciones de cadena de abastecimientos, entonces las actividades de gestión de logística incluyen la gestión de los transportes externo e interno, y las flotas de almacenamiento, el manejo de los materiales, con estricto cumplimiento de orden de las redes sociales, como la planificación de ofertas y demandas, gestión de inventario conjuntamente con la gestión de proveedores externos, en distintos niveles conjuntamente con el servicio al cliente.

Por ello la logística es un ente fundamental para llevar una adecuada relación con los clientes para la prestación mutua de bienes, servicios y adecuados suministros por ello se debe de planificar la producción y embalaje e ensamblaje. Entonces la logística, en mención es parte de todos los niveles de organización y ejecución – estratégica, con tácticas y operaciones que integran todas las actividades de logística, conjuntamente con la comercialización, como ventas, producción, con tecnología y finanzas según información.

Según Sánchez (2017) menciona sobre la administración de logística que es planear, proveer, organizar, dirigir, evaluar y coordinar toda acción con el objeto de lograr un objetivo de la organización, en este sentido la logística es la fase que va regular, la circulación de los materiales y servicios de la entidad, con el fin de tener un abastecimiento razonable que sea continuo a bajos costos, el flujo del manejo de

logístico es muy importante para tener un eficaz control de tiempos de traslado de los productos hacia las zonas de venta.

Por ello la logística debe tener la comunicación correcta y fluida con todas las áreas de la empresa para así lograr los objetivos de la empresa, todo esto debe ser flexible con los clientes y proveedores, con la adquisición de productos y servicio mutuo. Por ello la administración de logística deben de cumplir. Algunos puntos que son los siguientes.

- ✓ Adecuada coordinación con los proveedores.
- ✓ Rotación y Mejora de los inventarios.
- ✓ Servicios a producción y Mejorar la seguridad.
- ✓ Los costos deben ser ahorro en la manipulación de sus bienes y servicios.
- ✓ Los esfuerzos no deben ser duplicados

Según Sánchez (2017) define como el ejercicio o desarrollo de acciones en su manera de comportarse de sus empleados en el cumplimiento de las actividades comerciales y desempeño administrativo, y son cuatro: planeamiento, organización, dirección y el control.

#### **a. Planeamiento**

Vista como un proceso, y es una de las principales funciones que se realiza luego de haber realizado los objetivos o determinados, con distintos medios, y estos son puestas como planes de organización los cuales van a determinar el curso de la empresa, y estimaran un gran éxito en sus cumplimientos de los objetivos, estos planes se determinan para las actividades con poco tiempo, que

varían de meses o años y así completar a su vez también estos planes y/o objetivos también son usados en corto plazo.

**b. Organización:**

Bueno con respecto a la organización luego de haber sido preparados se debe llevar a la práctica y ejecución de los planes se necesita crear la organización el cual está a cargo de los que lideran una empresa como la gerencia, y estos son los encargados de determinar la organización según el tamaño, tipo y servicios, Por ello los planes que se han realizado, deben ser apropiados conjuntamente con los objetivos de una organización, que permita llegar a sus metas trazadas, y tener la influencia y característica según su estructura de la empresa, por ello la empresa su principal objeto es brindar un techo, alimentos al público en general.

**c. Dirección**

Es una de las funciones de la gerencia el cual está orientado a las descripciones de la motivación, liderazgo, estímulo, guía y actuación. A pesar que cada uno de estos conceptos tiene significados o connotación diferente, por ello estos indicadores indican los factores humanos de la empresa con respecto de a la dirección por parte de la gerencia. Estos factores se deben realizar o ejercer con cada uno de los miembros de la organización, por ello este proceso gerencial debe ser óptima y transparente para un adecuado proceso de dirección de la gerencia.

**d. Control**

Es la fase de los procesos gerenciales es la función del control y su objetivo es medir cuantitativamente y cualitativamente, y la función del control es continua y se relaciona, con las funciones de la dirección y organización, pero su más cercano e íntimo asociación, con el planteamiento, por ello se desarrolló algunos objetivos de la gerencia y son:

- ✓ Posicionarse en los mercados
- ✓ Productividad e Innovación
- ✓ Recurso financieros y físicos
- ✓ Utilidad y Rentabilidades (rendimientos de beneficios)
- ✓ Desarrollo de la gerencial y Actuación eficiente
- ✓ Actitud de los trabajadores y el desarrollo
- ✓ Tener Responsabilidades sociales

## 7. Aspectos Generales del sector hotelero.

**Clase y categoría de hospedajes:** Los hospedajes o establecimientos de servicios al Individuo donde deben solicitar al órgano competente para determinar su categorización y clasificación y cumplir con los requisitos como el equipamiento, infraestructura, personal, servicios en los reglamentos establecidos por Decreto-ley 13/2020, Y se clasifican de la siguiente manera.

<b>Clase</b>	<b>Clasificación de Categoría</b>
Hoteles	1 a 5 estrellas
Hoteles – Departamentos	3 a 5 estrellas
Hostales	1 a 3 estrellas



Pensiones	1 – 2 estrellas
Albergues	1estrella

Definición de los servicios hoteleros que son los siguientes:

**Hotel:** Son edificios bien equipados para la prestación de servicios de albergue de personas en un tiempo determinado y corto, en donde sus habitaciones deben de contar con la cama, baño y armario y el servicio de tv cable conjuntamente con internet, heladería, sillas, etc. Por otro lado, el hotel en algunos casos de categoría cinco estrellas cuentan con piscinas y gimnasios y el restaurante para el confort de los clientes.

**Departamentos – hotel:** Son estructuras diseñadas para contar con lo necesario para tener alimentos y ser consumidos dentro de estas habitaciones, cocina-refrigerador

**Hospedaje:** De igual modo los hospedajes son servicios de alojamiento destinados a prestar alojamiento a las personas que no sea permanente, el cual permanece con un tiempo límite según los contratos establecidos con la administración, según las tarifas establecidas por la empresa de hospedajes.

**Albergue:** Son alquilados para las parejas o personas individuales para realizar ciertas actividades como el sexo de parejas o personas solas para quedarse por horas es decir temporal para personas profesionales que vienen a desarrollar una actividad de conferencia, arte deporte, entre otros. Y no necesariamente debe contar con un registro.

## 8. El Modelo de Operación en la Gestión Hotelera

### A. El Modelo Operacionales

Este modelo de operacional de la gestión de aprovisionamiento se enmarca en la visión de modelos dirigidos a los clientes con calidad de servicio, conjuntamente con los detalles de mejora constante, en los servicios de hotelería. Este debe de mostrar la calidad de servicio según su organización mostrando su capacidad basándose en los productos y servicios.

El reto de las organizaciones es brindar una gestión adecuada sobre el aprovisionamiento integral con todas sus áreas, para asegurar el servicio y producto de calidad que atraigan a los clientes externos e internos, según sus necesidades que desean. De modo que objetivo es integrar todo el compendio de las operaciones de la gestión de la empresa. sobre el aprovisionamiento hotelero, con ello mejorar las decisiones que son tomados por parte de la gerencia con la eficacia y calidad de servicio al usuario. y estos elementos son los siguientes:

- ✓ Análisis de aprovisionamientos y demanda de estos
- ✓ Clasificación de los inventarios de los productos
- ✓ Tener la Gestión de Inventarios
- ✓ Hacer un Análisis del o los Proveedores
- ✓ Contar con Gestión de Transportes

## **B. Gestión de Almacenamiento**

Se considera este modelo con 1 punto de partida son los clientes según autores se coinciden que la planificación estratégica es la guía para llegar a la misión y objetivos conjuntamente con el desarrollo de los planes para todas sus áreas de la empresa. Según los objetivos y la misión.

El modelo operacional se centra principalmente en todos los clientes internos que desarrolla el aprovisionamiento de los alimentos y bebidas según la comercialización con la finanza adecuado.

**9. Estos Elementos Operacionales que Identifica en los Modelos Son:**

**a) Análisis de demandas de aprovisionamiento.**

El objeto de este elemento es desarrollar cantidades que requiera la empresa hotelera y desarrollar los aprovisionamientos eficientes con visión hacia el cliente, por ende, estos elementos se desarrollan mediante con los elementos operacionales con la demanda de aprovisionamiento y son desarrolladas mediante el análisis de los individuos como clientes, y selección de productos en el área de venta y con la proyección de las demandas.

**b) Clasificar los Productos en los Inventarios.**

El objeto es la clasificación de los productos en los inventarios para determinar diferentes estrategias para el aprovisionamiento correcto con la eficiencia con orientado a los individuos que son los clientes. Por ello la clasificación de los productos de inventarios el más recomendable es el método ABC, de las variables, el cual tiene la base cuantificable.

**c) la Gestión del Inventario.**

Es muy importante que la gestión de inventarios se deriva de sus bienes y servicios de la empresa, con el manejo adecuado de la administración según sus necesidades, y controlar estos productos con el objeto de mejorar y mantener un adecuado nivel de servicio a los clientes con el menor costo posible.

**d) Realizar el Análisis de Proveedor.**

El objeto es desarrollar los procedimientos correctos para realizar las evaluaciones de los proveedores con los estándares más eficaces para poder mejorar la calidad de los servicios, con la competitividad que se necesita para brindar la calidad de los servicios hoteleros para los clientes nacionales y extranjeros. Por ello los proveedores deben tener la calidad de sus productos para brindar la prestación de servicio a las empresas hoteleras.

#### **10. Calidad de los Servicios en la Empresa Hotelera.**

Aporte del investigador acerca de la empresa hotelera Arawi Pastoruri los servicios a los clientes deben ser satisfactorio por parte de la empresa hacia sus clientes, en donde se debe practicar la retroalimentación entre los comensales y la entidad en la prestación de servicio, y su objetivo es el crecimiento de la calidad de sus servicios hacia sus clientes y mejorar algunos detalles o falencias según las sugerencia y quejas por parte de los clientes.

En ese contexto la calidad de servicio y el plan que conlleva a una competencia y cultura organizada que lleva un gran compromiso de toda la organización para la prestación de sus servicios al cliente nacional e internacional.

Y la calidad deben ser constante con la evaluación y así mejorar de los servicios, y sobre todo tiene que ver mucha transparencia y lealtad. Con todos los colaboradores en la atención del cliente.

### **III. Hipótesis**

En el presente estudio titulado: Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

#### **4.1.1. Tipo de Investigación.**

La presente investigación se determinará de tipo cuantitativo, según las teorías y recolección de datos cuantitativos correctamente aceptadas mediante análisis de los objetivos, conjuntamente con el uso de la revisión bibliográfica documental, porque se tendrá un límite sin entrar en detalles de cantidades.

#### **4.1.2. Nivel de Investigación**

El nivel de investigación será descriptivo porque se buscará especificar características más resaltantes del control interno en el área de logística, y según sus cualidades, características y atributos del tema de investigación con originalidad como sin entrar a detalles cuantitativos del problema.

#### **4.1.3. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es descriptivo simple, no experimental y transversal. En tal sentido el diseño fue descriptivo por que se ha recolectado datos naturales y no experimental, así mismo no se han manipulado deliberadamente las variables del estudio y estos datos se obtuvo con el cuestionario aplicado donde

M = es la muestra conformada por entidad encuestada

O = es la observación de las variables del control interno

**a) No experimental.**

El estudio será No experimental porque no se manipulará deliberadamente las variables de la investigación el cual se demuestra en su contenido de esta investigación.

**b) Descriptivo.**

El estudio será descriptivo porque no se utilizará la investigación científica o demostrativas según las comparaciones de otros estudios por ello solo se hará el estudio principal de descripción y características de la variable del presente estudio.

según Álvarez A. (2020) se efectuó sin que se manipular las variables de manera deliberada y se observó el contexto de forma clara y precisa por parte del investigador.

**4.2. Población y Muestra**

**4.2.1. Población.**

Se define a la cantidad de individuos o trabajadores de la empresa, hotelera arawi pastoruri en cual se hizo la encuesta a 15 colaboradores de la entidad.

**4.2.1. Muestra.**

La muestra fue de 15 colaboradores del hotel arawi pastoruri donde se usó técnica de muestreo no probabilístico, según Porfirio (2020) el cual describe estas técnicas como el icono que nos permite la selección de casos accesibles lo más cercano posible a la población.

### 4.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Control Interno</b>	Definiendo el control interno en la empresa hotelera son los planes de organización, métodos y procesos que son tomadas para el desarrollo de sus actividades comerciales y que la toma de decisiones es parte de la gerencia o el directorio para dar la responsabilidad a la administración para su control, y el adecuado desarrollo de sus actividades cotidianas, en donde la administración tiene el deber de lograr las metas y los objetivos (Gómez, 2001).	Ambiente de control	Filosofía del alta Dirección	¿La gerencia muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional?
				¿La gerencia realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
			Integridad y Valores Éticos	¿La Gerencia y la administración manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y los valores éticos?
				¿Usted conoce el reglamento interno de su empresa?
			Estructura Organizacional	¿Su empresa cuenta con un organigrama?
				¿Usted conoce su rol en la empresa de acuerdo al organigrama?
			Asignación de autoridad y responsabilidad	¿La Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa?
				¿La Gerencia ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo?
			Políticas, normas y prácticas de recursos humanos	¿La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto?
				¿La empresa capacita a su personal en logística?

				¿La gerencia realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística?
		Evaluación de riesgos	Establecimiento de objetivos	¿Su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística?
			Identificación de riesgo	¿Su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística?
				¿Su empresa evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística?
			Niveles de fraude	¿Su empresa evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados?
		Actividades de Control	Procesamiento de información	¿El procesamiento de información en el área de logística es correcta y completa?
			Controles físicos	¿La gerencia realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística?
			Tecnología	¿La gerencia selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología?
			Separación de funciones	¿La gerencia separa funciones, es decir el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas?
		Información y comunicación	Información efectiva	¿La información recibida del área de logística es clara y concisa?



			Comunicación oportuna	¿Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza los canales adecuados?
			Comunicación interna y externa	¿En el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente?
		Monitoreo	Seguimiento	¿El control interno establecido está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado?
				¿Se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística?
			Acciones correctivas	¿El área de logística comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.4.1. Técnica**

En el presente desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Para determinar las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera Arawi Pastoruri.

##### **4.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos de la presente investigación fue el cuestionario formulado por el autor y aplicado a los trabajadores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri.

#### **4.5. Plan de análisis**

El análisis de los resultados de la presente investigación fue descriptivo según la variable tomada de forma individual en donde la tabulación se realizó en tablas y gráficos utilizado en el programa Excel. Los cuales fueron analizados e interpretados acorde a los cuestionarios formulados.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

### TÍTULO: Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las principales características del ambiente de control en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?</li> <li>2. ¿Cuáles son las principales características de la evaluación de riesgos en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?</li> <li>3. ¿Cuáles son las principales características de las actividades de control en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?</li> <li>4. ¿Cuáles son las principales características de la información y comunicación en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?</li> <li>5. ¿Cuáles son las principales características del monitoreo en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021?</li> </ol>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las principales características del ambiente de control en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.</li> <li>2. Describir las principales características de la evaluación de riesgos en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.</li> <li>3. Describir las principales características de las actividades de control en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.</li> <li>4. Describir las principales características de la información y comunicación en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.</li> <li>5. Describir las principales características del monitoreo en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.</li> </ol>	<p>En el presente estudio titulado: Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021, la hipótesis no corresponde por ser una investigación descriptiva.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 15</p> <p><b>Muestra:</b> 15</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

#### **4.7. Principios Éticos.**

En la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos que rige la investigación, en la universidad católica los Ángeles de Chimbote ULADECH. Con acorde a la privacidad y honestidad de los colaboradores de la empresa Hotelera Arawi Pastoruri, en donde se informó al entrevistado de la intención del cuestionario planteado para el desarrollo del objetivo de la investigación y la voluntad de cooperar en la entrevista de cada trabajador de dicha empresa, y estos principios eticos son:

##### **4.7.1. Protección de la Persona**

Se refiere a la seguridad y bienestar de las personas con el fin supremo de todas las investigaciones, para ello se debe de proteger su identidad, dignidad, diversidad social y cultural, privacidad, confidencialidad, creencia y religión. Por ello estos principios no involucra solamente a las personas que involucran o participan en la investigación, en otro contexto también se debe de proteger sus derechos fundamentales si se encuentran en situación vulnerable.

##### **4.7.2. Libre Participación y Derecho a Estar Informado**

El individuo que tenga relación en las investigaciones tienen el derecho de ser informados correctamente, de los objetivos o fines de la investigación que desarrollan o participan, a su vez tienen el derecho de participar en ella por su propia voluntad,

Por ello toda investigación debe contar con la manifestación voluntaria informada. Inequívoca y específicas, libre, para el uso de la información con fines específicos para el proyecto.

#### **4.7.3. Beneficencia y no Maleficencia:**

Por ello toda investigación debe de contar con un balance adecuado y un riesgo con los alcances de beneficio positivo y permitido, y tener el bienestar y el cuidado de la vida de los individuos que son parte de la investigación. Por ello la conducta y regla del investigador responde a no causar daño, ni disminuir ni maximizar los efectos diversos o beneficios de la empresa.

#### **4.7.4. Cuidado del Medio Ambiente y Respeto a la Biodiversidad:**

El investigador debe de tener un adecuado juicio de no cometer actos que perjudiquen la dignidad de los animales, así mismo tener en cuenta el cuidado del medio ambiente, sobre todo de las plantas que nos brindan oxígeno, por ello debe prevalecer estos principios del cuidado del medio ambiente por encima de lo científico, y tomar medidas de cómo evitar diversos daños de la naturaleza, por ello se debe de tomar acciones para disminuir los posibles efectos adversos y así planificar para evitar daños.

#### **4.7.5. Justicia:**

La justicia y el bien común debe anteponer el investigador antes que el interés personal, por ello se debe de realizar un adecuado juicio razonable, según sus limitaciones de conocimientos, sesgos, capacidades, y no den practicas injustas, por ello el investigador debe de tratar con igualdad, equidad, a los que participen en procesos y servicios asociados en la investigación y así acceder a los resultados del proyecto de investigación.

#### **4.7.6. Integridad Científica:**

El investigador debe de evitar los engaños en todos los aspectos en la investigación por ello se debe de tener en cuenta los daños y riesgos o beneficios que puedan afectar a los individuos que participan en la investigación. Por ello se debe de evaluar y declarar la validez de sus métodos científicos que se han aplicado en su investigación, por ello el investigador debe de garantizar la veracidad en todo proceso de investigación, de formulación, desarrollo, análisis e información de los resultados.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*La gerencia muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 2**

*La gerencia realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.*

Alternativa	fi	Porcentaje
Si	13	87%
No	1	6%
Desconoce	1	7%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 3**

*La Gerencia y la administración manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamientos la importancia de la integridad y los valores éticos.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 4**

*Usted conoce a detalle el reglamento interno de su empresa.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	11	73%
No	3	20%
Desconoce	1	7%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri



**Tabla 5**

*Su empresa cuenta con un organigrama.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	13	87%
No	0	0%
Desconoce	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 6**

*Usted conoce su rol en la empresa de acuerdo a la estructura organizacional.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 7**

*La Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	14	93%
No	0	0%
Desconoce	1	7%
Total	15	100

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 8**

*La Gerencia ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	14	93%
No	0	0%
Desconoce	1	7%
Total	15	100

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 9**

*La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	13	87%
No	1	6%
Desconoce	1	7%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 10**

*La empresa capacita a su personal en logística.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	13	87%
No	0	0%
Desconoce	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 11**

*La gerencia realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	12	80%
No	1	7%
Desconoce	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 12**

*Su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
SI	14	93%
NO	1	7%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 13**

*Su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 14**

*Su empresa evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	13	87%
No	0	0%
Desconoce	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 15**

*Su empresa evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 16**

*El procesamiento de información en el área de logística es correcta y completa.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	11	73%
No	1	7%
Desconoce	3	20%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 17**

*La gerencia realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 18**

*La gerencia selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	14	93%
No	0	0%
Desconoce	1	7%
Total	15	100

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 19**

*La gerencia separa funciones, es decir el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 20**

*La información recibida del área de logística es clara y concisa*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	12	80%
No	1	7%
Desconoce	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri



**Tabla 21**

*Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza los canales adecuados.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
SI	14	93%
NO	1	7%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 22**

*En el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	11	73%
No	1	7%
Desconoce	3	20%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 23**

*El control interno establecido está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	13	87%
No	1	6%
Desconoce	1	7%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 24**

*Se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	13	87%
No	0	0%
Desconoce	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

**Tabla 25**

*Usted comunica las deficiencias de control interno en el área de logística de forma oportuna a los niveles facultados para que se aplique las medidas correctivas.*

Alternativa	Fi	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los colaboradores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri

## **5.2. Análisis de Resultados**

El análisis de los resultados de la investigación Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021 tiene como objetivo general determinar las características del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021.

Gracias al instrumento de investigación aplicada se obtuvo los siguientes resultados:

### **Entorno de control o Ambiente de Control:**

Respecto al componente ambiente de control los trabajadores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri afirmaron en 100% que la gerencia sí muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional (tabla 1).

Según Gonzales (2016) Son los procesos continuos los que van a reflejar en el cambio de los ambientes de cada organización y que va adaptarse a estos, por ello toda empresa debe de llevar una estrategia de planificación el cual tiene dos propósitos, el afirmativo y el protector, este proceso consiste en minimizar y reducir los riesgos en una acción determinada

De acuerdo a la tabla 2 del total de encuestados el 87% menciona que la gerencia sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal el cual favorece el clima laboral, el 6% dijo que no así mismo el 7% dijo desconocer.

El 100% de encuestados de la empresa hotelera Arawi Pastoruri afirma que la Gerencia y la administración sí manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y los valores éticos (Tabla 3).

Según coso (2013) Mediante la verificación de todo suceso que ocurre dentro y fuera de la empresa, por eso el personal que labora dentro de la empresa debe de conocer los valores éticos de uno mismo y de la competencia, para poder llevar un adecuado estudio y control de los bienes. Por ello es necesario tener en práctica los valores éticos, para todos los integrantes de la empresa.

Según la tabla 4 del total de encuestados los colaboradores mencionaron en un 73% conocer a detalle el reglamento interno de su empresa, el 7% respondió que no y el 20% dijo desconocerlo.

Según Estupiñán (2015) define el control como acción según el diccionario real académico, como el trabajo y efecto de demostrar o comprobar, fiscalizar, inspeccionar o intervenir. en donde dice que todo el personal debe de conocer los reglamentos de la entidad para saber sus funciones. Y brindar lealtad y respeto a la entidad.

Un 100% de encuestados el 87% dijo que su empresa sí cuenta con un organigrama y el 13% afirmó desconocer (Tabla 5).

Según Olano (2016) describe que un empleador que contrata a un subordinado debe de informar y dar a conocer el organismo de la entidad para que así el subordinado y el empleador no cometan errores que puedan afectar el negocio.

Según la tabla 6 se observa que del total de encuestados el 100% dijo conocer su rol en la empresa de acuerdo a la estructura organizacional.

Respecto a si la Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa el 93% indicó que sí y el 7% lo desconoce (Tabla 7).

En cuanto si la Gerencia ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo el 93% dijo que sí y el 7% desconoce (Tabla 8).

Según la tabla 9 el 87% dijo que la gerencia sí selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto, el 6% manifestó que no y 7% desconoce.

Según López (2016) describe que la gerencia es la encargada de distribuir las funciones y cargos a los subordinados según el perfil adecuado para el correcto funcionamiento del giro del negocio de la entidad. Por ello es importante que la gerencia sea responsable en la ejecución de tareas para cada trabajador.

Con respecto si la empresa capacita a su personal en logística del total de encuestados el 87% dijo que sí lo hace, pero el 13% desconoce si es así (Tabla 10).

El 80% del total de los encuestados afirmó que la gerencia sí realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística, el 13% dice desconocer y el 7% dijo que no (Tabla 11).

González (2013) menciona que el entorno de la empresa debe ser optimo en donde la gerencia debe capacitar al personal y realizar las evaluaciones frecuentes con el personal para que pueda desarrollar positivamente en sus funciones.

### **Evaluación de riesgos:**

Respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores sobre si su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística el 100% manifestó que sí (Tabla 12).

Según Gonzales (2016) la evaluación de riesgo es uno de los elementos importantes dentro de toda empresa donde su principal función es determinar e identificar todo tipo de riesgo que se generan dentro de una empresa, y las variaciones de obstáculos que se presente durante sus operaciones cotidianas, los cuales se deben ser analizados y evaluados por la gerencia.

Al realizar el cuestionario a los trabajadores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri sobre si su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística el 87% respondió que sí y el 13% lo desconoce (Tabla 13).

Según el resultado de la encuesta y el grafico se observa que el 93% dijo su empresa sí evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística y el 7% dijo desconocer (Tabla 14).

Se observa que del total de encuestados el 100% afirma que su empresa sí evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados (Tabla 15).

### **Actividades de control:**

La tabla 16 muestra que del total de encuestados sobre si el procesamiento de información en el área de logística es correcto y completa el 73% respondió que sí y el 7% afirmó lo contrario y el 20% dijo desconocer.

Del total de encuestados el 100% dijo que la gerencia sí realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística (Tabla 17).

Según Gonzales (2016) estas actividades de control existen en toda organización y en todos sus niveles y funciones, ejemplo: autorizaciones, aprobaciones, verificaciones, análisis, conciliaciones, seguridad de activos, segregación de función del personal.

Se puede ver que del 100% de encuestados el 93% dijo que la gerencia sí selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología y el 7% señaló desconocer (Tabla 18).

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas el 100% manifestó que la gerencia sí separa funciones en el área de logística, el registro, la autorización, la aprobación de compras lo realizan distintas personas (Tabla 19).

Según Martínez (2018) define como organización y planificación de todas las actividades de la entidad, por ello la logística en el mundo globalizado y competitivo en donde vivimos, los usuarios o consumidores piden la calidad en los productos y en los servicios por ello la gerencia debe de tener estrecha relación en la separación de funciones en el área logística. Y ejercer la actividad de control.

### **Información y comunicación**

Como se aprecia en la tabla 20 el 80% indica que la información recibida del área de logística es clara y concisa por otra parte el 7% dijo que no y el 13% desconoce. El 93% del total de los encuestados dijo que para el proceso de la información y comunicación la empresa hotelera Arawi Pastoruri sí utiliza los canales adecuados y el 7% opina lo contrario (Tabla 21).

La tabla 22 muestra que del total de los encuestados sobre si en el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente el 73% dijo que sí, el 7% señaló lo contrario y el 20% desconoce.

Según Gonzales (2016) La información y comunicación dentro de la organización es una gran responsabilidad para todos los integrantes que pertenecen en una organización en donde se debe de identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en el plazo establecido.

### **Monitoreo**

Según la tabla 23 el 87% dijo que el control interno establecido sí está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado, el 6% manifestó lo contrario y 7% dijo desconocer.

Del 100% de los encuestados de la empresa hotelera Arawi Pastoruri el 87% afirmó que sí se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística y el 13% manifestó desconocer (Tabla 24).

Como se aprecia en la tabla 25 el 100% de encuestados indican que sí comunican las deficiencias de control interno en el área de logística de forma oportuna a los niveles facultados para que se aplique las medidas correctivas.



Según Gonzales (2017) Este control de monitoreo y supervisión debe de funcionar a largo plazo estos aspectos se logran con la continua observación de los sistemas de manera mensual, semestral y anual, estos controles se deben realizar la supervisión constante en las áreas de almacén – producción, y almacenamiento, de sus recursos de la empresa.

## **VI. Conclusiones**

El trabajo de investigación se desarrolló sobre Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021 y se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. Se llegó a la conclusión de que el control interno en el área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz – 2021 es adecuado, efectivo y confiable.

2. El área de logística de la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” posee un adecuado ambiente de control pues los trabajadores afirmaron que la gerencia sí muestra un ambiente de confianza y credibilidad y manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamientos la importancia de la integridad y los valores éticos, además la mayoría indicó conocer a detalle el reglamento interno de su empresa, y señalaron que su empresa cuenta con un organigrama y ellos conocen su rol, también la gerencia ha definido los cargos y funciones en cada área, y selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto, los capacita y realiza evaluaciones del desempeño en el área de logística.

3. En cuanto a la evaluación de riesgos tenemos las siguientes características, los trabajadores indicaron que su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística, también la mayoría afirmó que la empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística, además evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística, y evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición,

uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados

4. Referente a las actividades de control tenemos las siguientes características: la mayoría de los trabajadores afirmaron que el procesamiento de información en el área de logística es correcta y completa, que la gerencia sí realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística, y que también selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología, separa funciones en el área de logística, es decir el registro, la autorización, la aprobación de compras lo realizan distintas personas

5. La información y comunicación tienen las siguientes características: la mayoría de los trabajadores indican que la información recibida del área de logística es clara, que el proceso de la información y comunicación la empresa hotelera Arawi Pastoruri sí utiliza los canales adecuados y que en el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente.

6. El monitoreo cuenta con las siguientes características: la mayoría de los trabajadores señalan que el control interno establecido sí está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado, que también se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística y que sí comunican las deficiencias de control interno en el área de logística de forma oportuna a los niveles facultados para que se aplique las medidas correctivas.

## **Recomendaciones**

- ✓ Se recomienda que la empresa hotelera “Arawi Pastoruri” no descuide los manejos del control interno en el área de logística
- ✓ Conservar un adecuado ambiente de control, para lo cual capacitar y mantener informado a los colaboradores que se integran sobre el control interno establecido.
- ✓ Perfeccionar el procedimiento de evaluación de riesgos para definir cómo deben administrarse las oportunidades de fraude u otros actos que se presenten contra la empresa, ejemplo capacitar a los colaboradores en conciencia de fraude, ética y valores.
- ✓ Estar a la vanguardia con las actividades de control teniendo en cuenta la tecnología.
- ✓ Mejorar la información y comunicación estableciendo canales de comunicación entre clientes internos y externos.
- ✓ Realizar el monitoreo constante a la efectividad de los controles.

## Aspectos Complementarios

### Referencias Bibliográficas

Águila J. (2016). *Teoría de la empresa*. <https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa>

Álvarez A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Arribasplata, K. (2017). *Incidencia de la gestión logística en el desempeño administrativo de hoteles de 3 y 4 estrellas bajo la percepción de los administradores*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/583>

Bastos, I. (2016). *Distribución Logística y Comercial*. Madrid: Editorial Ideas Propias. <https://books.google.com.ec/books?id=9uAUDkLyDcYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Benites, L. (2020). *La Auditoria De Gestión Y Su Influencia En El Área De Logística Del Hotel Costa Del Sol Cajamarca 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1463/Tesis%20Auditoria%20de%20Gestion%20Costas%20Del%20Sol%20%20-%20TANTA%20BENITES%20Leidy%20Lizbeth.pdf?sequence=1>

- Campos, L. (2017). *Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo - 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8591/Campos\\_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8591/Campos_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cecar, E. (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas*. <https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/enfoques-teorias-y-perspectivas-del-administracion-de-empresas-y-sus-programas-academicos.pdf>
- Celmi, H. (2017). *Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas Ineisa s.a.c. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017* [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12109>
- Cevallos, P. y Lino, L. (2017). *Evaluación de control interno y su impacto en el área de inventarios redima*. [Tesis de doctorado, Universidad De Guayaquil]. Repositorio de la Universidad De Guayaquil.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17361/1/TESIS%20DE%20GRADO%20EVALUACION%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20INVENTARIOS%20REDIMA.pdf>
- Coyuri, A., y Guillermo, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno* [Tesis de Maestría,

universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio de la universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9523>

Cruz, A. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: Caso empresa M&M SCRL – Casma, 2014*. [Tesis de Maestría, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3819>.

Depaz, Y. (2017). *El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017*. [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10225>

Díaz, I. (2017). *Propuesta Del Sistema De Control Interno Para Prevenir Actos Ilícitos En La Empresa Vallman Corporation E.I.R.L., Chiclayo, 2017*. [Tesis de Título profesional de contador, Universidad USMP]. Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6645/d%C3%ADaz\\_rim.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6645/d%C3%ADaz_rim.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escudero, J. (2019). *Logística de Almacenamiento* (2a, ed.). Almacenamiento. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=log%C3%ADstica&ots=8qd2JNOqin&sig=a4WrfMIW5n\\_cSnDaNZhAXSyUqp8#v=onepage&q=log%C3%ADstica&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=log%C3%ADstica&ots=8qd2JNOqin&sig=a4WrfMIW5n_cSnDaNZhAXSyUqp8#v=onepage&q=log%C3%ADstica&f=false)

Escudero, M. (2017). *Gestión logística y comercial*. Ediciones Paraninfo, SA. Gestión logística y comercial.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zQv\\_AAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=teor%C3%ADa+de+logistica+&ots=NDwq9GZqgw&sig=UW66UZgIRSMaYFetkdH5zhxT1d0#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20logistica&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zQv_AAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=teor%C3%ADa+de+logistica+&ots=NDwq9GZqgw&sig=UW66UZgIRSMaYFetkdH5zhxT1d0#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20logistica&f=false)

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes: Analisis de informe COSO I, II y III

con base. [https://books.google.com.pe/books?id=-3tGEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Rodrigo+Estupi%C3%B1%C3%A1n+Gait%C3%A1n%22&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-3tGEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Rodrigo+Estupi%C3%B1%C3%A1n+Gait%C3%A1n%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

García, J. y Bermeo, J. (2017). *Logística Empresarial*. Logística.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12493/1/LogisticaEmpresarial.pdf>

Gonzales C. (2016). Principales modelos del control interno.

[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Gonzales, B. (2017) *El control interno y su incidencia en la gestión de las*

*municipalidades del Perú: caso de la municipalidad distrital de San Juan*

*Bautista, 2017* [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de

Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050326>



- González, R. (2013) *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*, Manual del Participante. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Huamanchumo, D. (2021). *Análisis de la Logística Interna en el Sector Hotelero*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima Facultad de Ingeniería y Arquitectura Carrera de Ingeniería Industrial]. Repositorio de la Universidad de Lima Facultad de Ingeniería y Arquitectura Carrera de Ingeniería Arquitectura. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13731/Quevedo\\_Huamanchumo\\_Diego\\_Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13731/Quevedo_Huamanchumo_Diego_Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huertas, O. (2019). *La perspectiva funcionalista del delito en la criminología*. Editores. <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v51n2/v51n2a07.pdf>
- Infantes, O. (2016). *Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016*. [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL\\_INTERNO\\_TESORERIA\\_INFANTES\\_YUPANQUI\\_OSMAR\\_HEINER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL_INTERNO_TESORERIA_INFANTES_YUPANQUI_OSMAR_HEINER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- James, L. (2015). *Teoría de la contabilidad y el control*. Teoría de control. [http://www.fce.unal.edu.co/publicaciones/images/pdf/Teoria\\_de\\_la\\_contabilidad\\_2015.pdf](http://www.fce.unal.edu.co/publicaciones/images/pdf/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf)
- Llacza, G. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa “Constructora Covesa S.R.L.” de*

- Chimbote, 2015*. [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1683/CONTROL\\_INTERNO\\_INFLUENCIA\\_LLACZA\\_RODRIGUEZ\\_GERALDINE\\_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1683/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_LLACZA_RODRIGUEZ_GERALDINE_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, D. (2017). *Control interno en la subgerencia de logística de la municipalidad distrital de Independencia–Huaraz, período 2017*. [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21591>
- López, L. (2018) *en su tesis de: Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018* [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10717>
- López, R. (2016). *Término CRIMIPEDIA: Teorías del control social*. Crimipedia.  
<http://crimina.es/crimipedia/wp-content/uploads/2015/07/Teor%C3%ADas-del-control-social.pdf>
- Majen, J. (2018). *Dos puntos relevantes a tomar en cuenta en la gestión de almacenes*. gestión de almacenes. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/dos-puntos-relevantes-a-tomar-en-cuenta-en-la-gestion-de-almacenes>
- Mamani, M. (2020). *Incidencia Del Control Interno En La Ejecución Presupuestaria De Gastos En La Municipalidad Provincial De Carabaya Macusani, 2020*. [Tesis de

licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui.

[http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1095/Mariela\\_tra\\_b-inv\\_grado-acad\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1095/Mariela_tra_b-inv_grado-acad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, L. (2018) *Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión*

*Organizacional orientadas al cliente.*

file:///C:/Users/ROMMEL/Downloads/Dialnet-

LogisticaIntegralYCalidadTotalFilosofiaDeGestionOr-7062704%20(1).pdf

Melero, M. (2018). *Que es logística definición.* Libro Logísticas

<https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su*

*influencia en la gestión administrativa del sector público.* Gestión

Administrativa. file:///C:/Users/ROMMEL/Downloads/Dialnet-

ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf

Noriega, M. (2017). *El Sistema Logístico En El Sector Hotelero.* Logística.

<http://monografias.umcc.cu/monos/2008/Indeco/m08105.pdf>

Olacefs, O. (2017). *El Control Interno Desde La Perspectiva Del Enfoque Coso – Su*

*Aplicación Y Evaluación En Las Efs – Proyecto Piloto.*

<https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2017/08/Informe-Final-ICI->

Anexo\_1.pdf

- Olano, H. (2016). *Teoría del control de convencionalidad. Estudios constitucionales*.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-52002016000100003&script=sci\\_arttext&tlng=p](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-52002016000100003&script=sci_arttext&tlng=p)
- Parada, O. (2018). *Gestión de aprovisionamiento en hotelería*. Hotelería y Aprovisionamiento.: <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-aprovisionamiento-en-hoteleria/>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Instituto mexicano de contadores públicos, A. C. Ciudad de México. ed. setiembre 2019.  
[https://books.google.com.pe/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false)
- Pérez, A. (2017). *Procesos Más Relevantes Del Control Interno De Una Empresa Hotelera*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462017000400217](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462017000400217)
- Pinheiro de Lima O., Breval Santiago S., y Rodríguez Taboada C. (2017). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. 2016  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Porfirio O. (2020). *Universo, población y muestra*.  
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Pyme, E. (2016). *Tipos de logística empresarial*. <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-logistica-empresarial.html>

- Quirós, A. (2018). *Mecanismos del Control Interno y Gobierno Corporativo aplicables a las Mipymes control interno*. <http://hdl.handle.net/10654/20836>
- Ramírez, C. (2017). *Características del control interno en el área de compras y ventas de la Empresa Cevive* [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote. “Cevive” EIRL Huaraz, 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15505>
- Rivadeneira, C. (2019). *En su tesis El control interno y su incidencia en el área de inventarios de las empresas del sector hotelero del Perú: caso empresa Figur sa-San Borja, 2018*. [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19019>
- Royo, M. (2017). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica*. Profit Editorial Barcelona. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=taihAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=teor%C3%ADa+del+control+interno&ots=BOGSLSDuR\\_&sig=skR0WyQaTbaQ9BNaCiHtXPHOzmk#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20control%20interno&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=taihAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=teor%C3%ADa+del+control+interno&ots=BOGSLSDuR_&sig=skR0WyQaTbaQ9BNaCiHtXPHOzmk#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20control%20interno&f=false)
- Sánchez J. (2017). *Administración de Logística*. Logística. <https://economipedia.com/definiciones/administracion-logistica.html>
- Sangoquiza, J. (2015). *Sistema de control interno para el funcionamiento eficiente de la oficina contable de asesoría contable y tributaria “SERVICONTRI” del cantón santo domingo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los

- Andes]. Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/969/1/TUAICAF028-2015.pdf>
- Santillán, M. (2017). *El Sistema De Control Interno En El Área De Logística De La Unidad Ejecutora N° 312 Del Instituto Superior De Música Público “Daniel Alomía Robles” Huánuco 2017*. [Tesis de título de contador público, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad Huánuco.  
Urrelo.<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/461>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., y Herrera, J. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*. [Tesis de doctorado, Universidad cantón Machala]. Repositorio de la Universidad cantón Machala.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Servera, D. (2016). *Concepto y evolución de la función logística Innovar*. [Tesis de Maestro, Universidad Nacional de Colombia Bogotá]. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia Bogotá.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>
- Sunder, S. (2019). *Teoría de la contabilidad y el control. Univ. Nacional de Colombia*.  
Teoría del control y la contabilidad.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r-v304U6B9cC&oi=fnd&pg=PA21&dq=teor%C3%ADa+del+control+interno&ots=fSroiudIxT&sig=jgecSYsGtp9c->

qJzGeSWMI3Ql\_U#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20control%20inter  
no&f=false

Torres, M. (2019). *Propuesta de control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Luben SAC–2018*. [Tesis de título de contador público, Universidad Seños de Sipán]. Repositorio de la Universidad Seños de Sipán.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5970>

Urbano L. (2016). El control interno contable y su incidencia en los estados financieros del Hotel Gran Montecarlos In, de la ciudad de Machala (Trabajo de Titulación) UTMACH, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6003>

Vásquez, Y. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples. “El Constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016*. [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042136>

Vergara, M. (2017). *Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización. Universidad Internacional Sek. República del Ecuador*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

[36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

Vila, M. (2016). *en su tesis Importancia del control interno y su incidencia en la optimización de la gestión del área de tesorería de la municipalidad distrital de Sivia 2016 de Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016* [Tesis

de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044968>

Zarzosa, M. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Centro comercial Obregón S.A.C" – Chimbote*, [Tesis de Licenciatura, universidad católica los ángeles de Chimbote]. Repositorio de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046725>



## Anexos

### Anexo 1: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ENCUESTAS

La finalidad del presente protocolo de Consentimiento Informado es informar sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el desarrollo y obtención de información requerida por el investigador, para el proyecto de investigación denominado: *Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera "Arawi Pastoruri" del distrito de Independencia, Huaraz - 2021*, Autor: Rommel Gómez Urbano con código N° 1203131039 el cual se denomina como el investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer las características del control interno en el área de logística de la empresa Hotelera Arawi Pastoruri, donde el investigador tiene por objeto conocer el desarrollo del control interno sobre sus operaciones, según normas y políticas establecidas por la empresa.

En ese entender, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, debe consultar y Al concluir la investigación, será informado de los resultados a través de documentos pertinentes. Y puede comunicarse a través del correo del estudiante y de la universidad los cuales son: [rommel1989@outloo.com](mailto:rommel1989@outloo.com) [admision\\_huaraz@uladech.edu.pe](mailto:admision_huaraz@uladech.edu.pe) y el cual tiene su oficina en el Jr. Simón Bolívar N°789 – Huaraz, números: Cel.: 943630428 – RPM: #515733

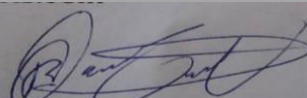
para recibir mayor información. Debe comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre : Olivia Tamariz Izquierdo Fecha

Correo electrónico : [reservas-pastoruri@arawihotels.com](mailto:reservas-pastoruri@arawihotels.com)

  
ARAWI  
PASTORURI HOTEL  
HUARAZ

Firma del Participante  
DNI: 80141078



Firma del Investigador  
DNI: 46102058

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAS DE CIENCIAS E INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Le saluda la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en especial mi persona, para solicitarle que tenga la amabilidad de brindarme la oportunidad de recabar información para el estudio de investigación que estoy realizando sobre la

**“Caracterización del control interno en el área de logística de la empresa hotelera**

**“Arawi Pastoruri” del distrito de Independencia, Huaraz - 2021”**, donde su apoyo es

muy importante y anónimo con fines académicos.

Por este motivo Solicito a Ud. Se Sirva responder el Siguiete Cuestionario marcando con una **(X)**. y/o **(+)**, La respuesta que considere Correcta.

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	DESCONOCE
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1. ¿La gerencia muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional?			
2. ¿La gerencia realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?			
3. ¿La Gerencia y la administración manifiestan a través de sus directivas, acciones y			

comportamiento la importancia de la integridad y los valores éticos?			
4. ¿Usted conoce el reglamento interno de su empresa?			
5. ¿Su empresa cuenta con un organigrama?			
6. ¿Usted conoce su rol en la empresa de acuerdo al organigrama?			
7. ¿La Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa?			
8. ¿La Gerencia ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo?			
9. ¿La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto?			
10. ¿La empresa capacita a su personal en logística?			
11. ¿La gerencia realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística?			
<b>EVALUACION DE RIESGO</b>			
12. ¿Su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística?			
13. ¿Su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística?			
14. ¿Su empresa evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística?			
15. ¿Su empresa evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o			

disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
16. ¿El procesamiento de información en el área de logística es correcta y completa?			
17. ¿La gerencia realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística?			
18. ¿La gerencia selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología?			
19. ¿La gerencia separa funciones, es decir el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas?			
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>			
20. ¿La información recibida del área de logística es clara y concisa?			
21. ¿Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza los canales adecuados?			
22. ¿En el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente?			
<b>MONITOREO</b>			
23. ¿El control interno establecido está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado?			
24. ¿Se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística?			
25. ¿El área de logística comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			

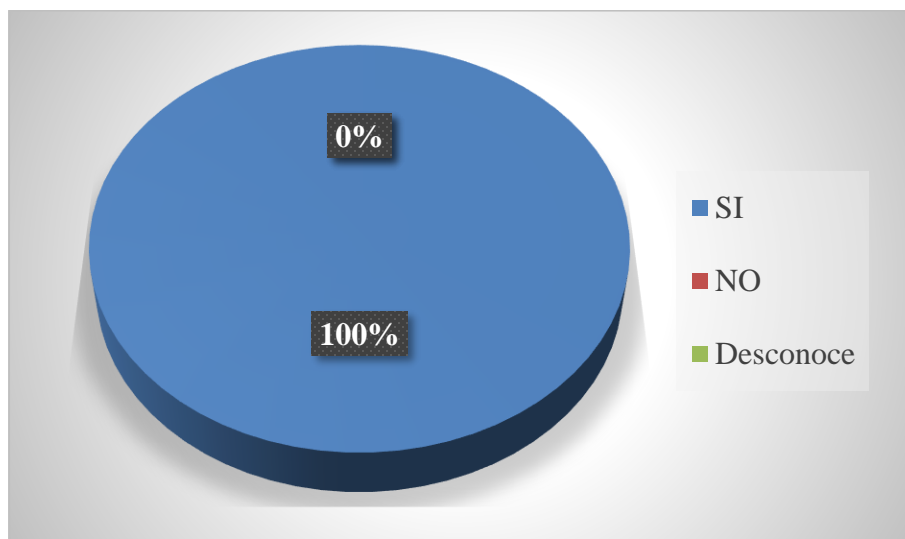
**Anexo 3: Personal encuestados en la investigación realizada**

<b>Personal que trabaja en la empresa hotelera arawi pastoruri</b>		
<b>Áreas</b>	<b>N° Colaboradores</b>	<b>Descripción</b>
Gerencia	1	Gerente general
Administración	1	Administradora
	1	Asistente Administrativo
Contabilidad	1	Personal contador
	1	Asistente de Contabilidad
Ventas	1	Personal de ventas
Recepción	3	Personal mañana, tarde, noche
Lavandería	1	Personal de lavandería
Cuartelería	1	Personal de cuartería
Seguridad	1	Personal de seguridad
Restaurante	1	Cocinero
	1	Ayudante del cocinero
	1	Mesera
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>Colaboradores</b>

## Anexo 4: Figuras de los Resultados de la Investigación

**Figura 1**

La gerencia muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional.



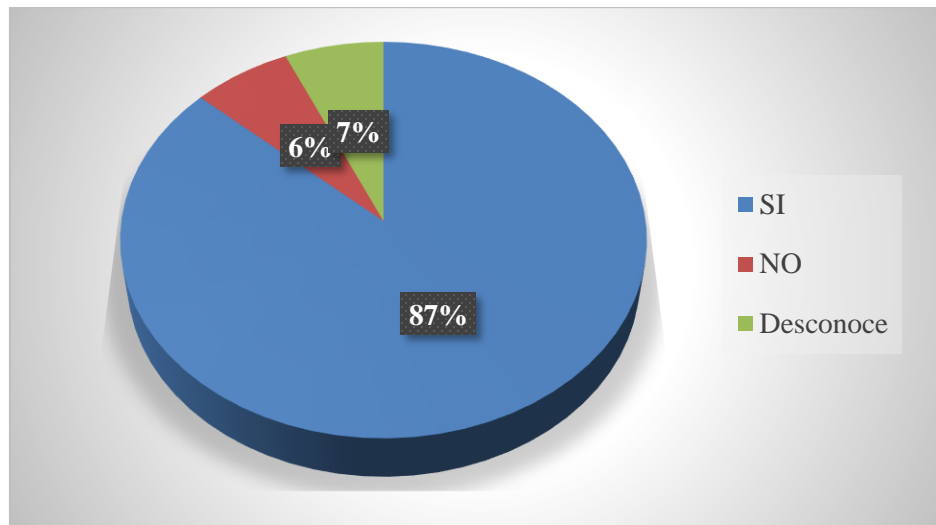
**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:**

Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri sobre si la gerencia muestra un ambiente de confianza y credibilidad respecto a su capacidad tanto técnica y profesional el 100% afirmó que sí es así.

**Figura 2**

La gerencia realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.



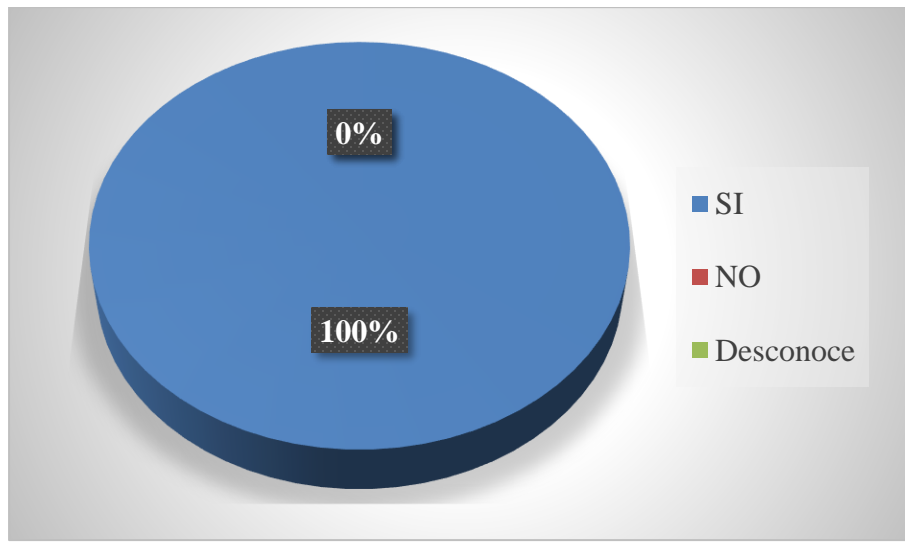
**Fuentes:** Tabla 2

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 2 y figura 02 se muestra que del total de encuestados el 87% menciona que la gerencia sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal el cual favorece el clima laboral, y el 6% dijo que no así mismo el 7% dijo desconocer.

**Figura 3**

La Gerencia y la administración manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y los valores éticos.



**Fuente:** Tabla 3

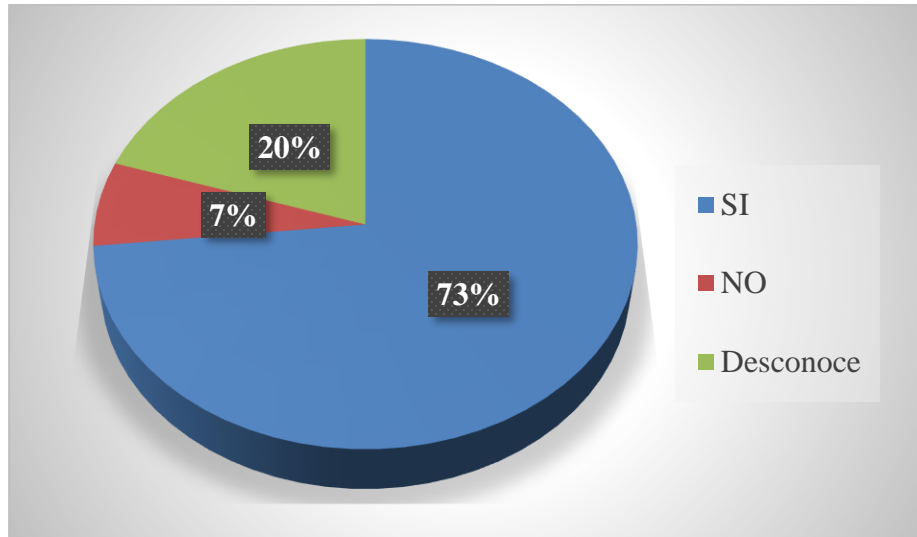
**Interpretación:**

El 100% de encuestados de la empresa hotelera Arawi Pastoruri afirma que la Gerencia y la administración sí manifiestan a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y los valores éticos.



**Figura 4**

Usted conoce a detalle el reglamento interno de su empresa.



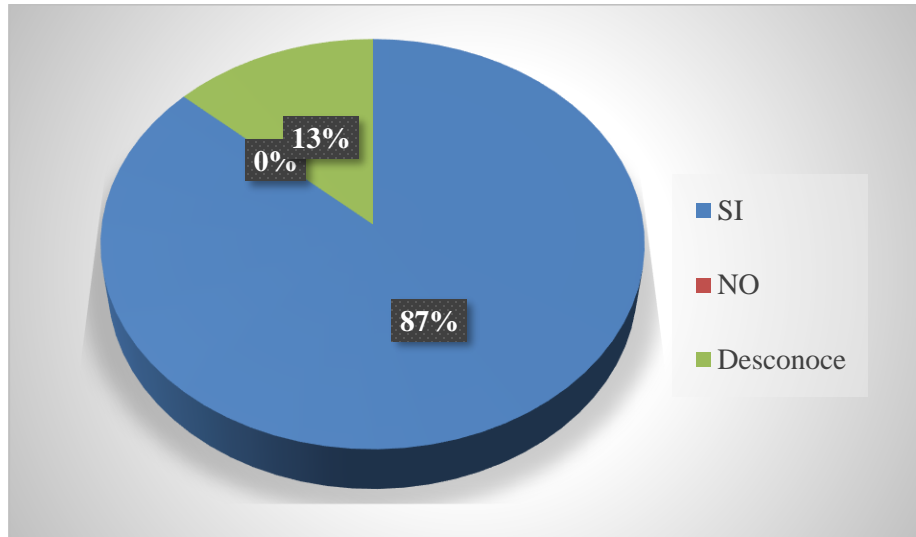
**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:**

Según la figura se observa del total de encuestados los colaboradores mencionaron en un 73% conocer a detalle el reglamento interno de su empresa, el 7% respondió que no y el 20% dijo desconocerlo.

**Figura 5**

Su empresa cuenta con un organigrama.



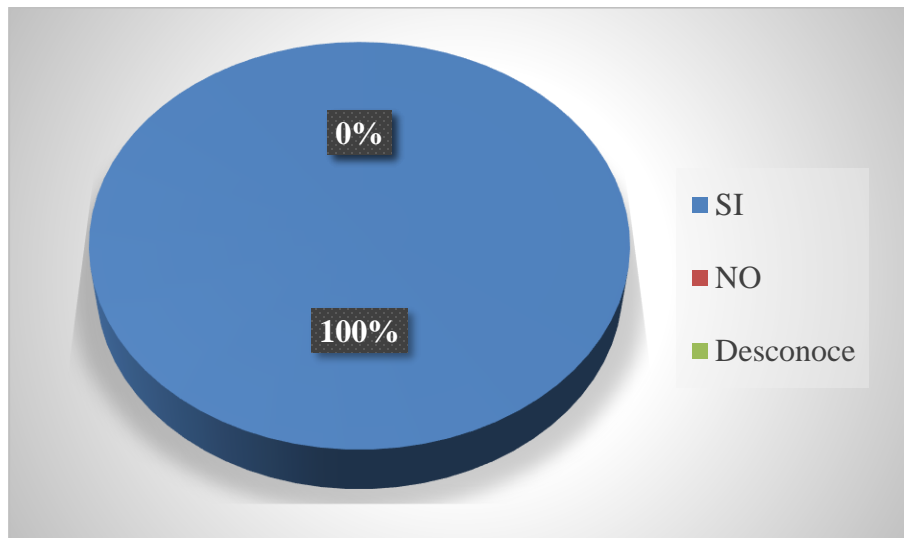
**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:**

De un 100% de encuestados el 87% dijo que su empresa sí cuenta con un organigrama y el 13% afirmó desconocer.

**Figura 6**

Usted conoce su rol en la empresa de acuerdo a la estructura organizacional.



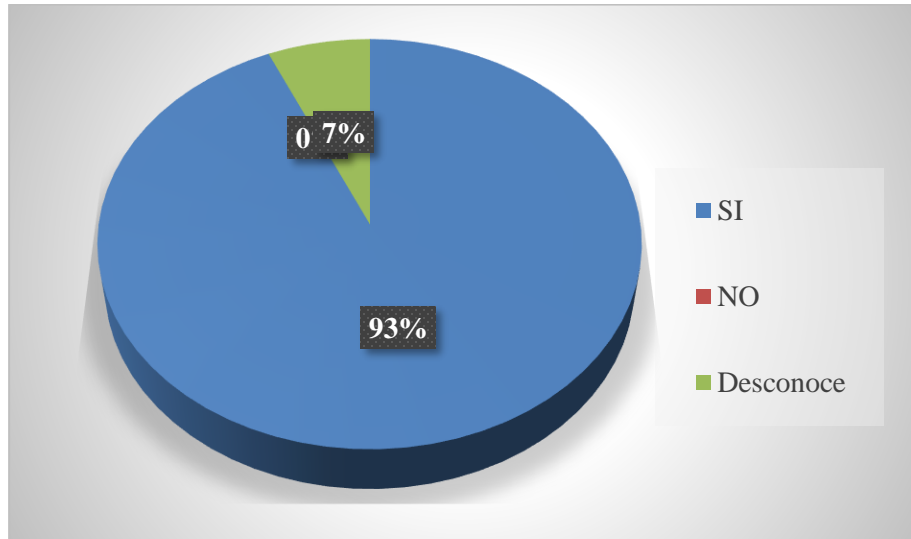
**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:**

Según la figura 06 se observa que del total de encuestados el 100% dijo conocer su rol en la empresa.

**Figura 7**

La Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa.



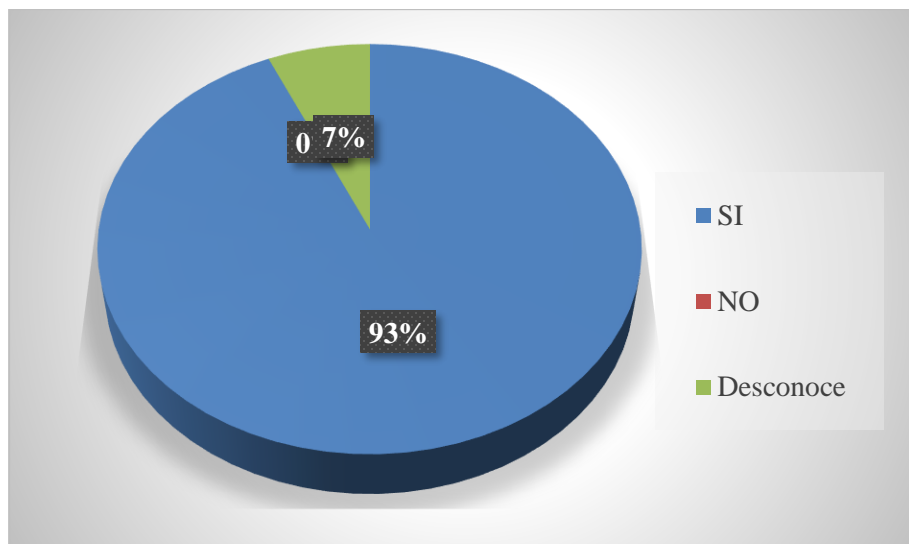
**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:**

Los encuestado al formularle la pregunta sobre si la Gerencia ha definido los cargos en cada área de la empresa el 93% indicó que sí y el 7% lo desconoce.

**Figura 8**

La Gerencia ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo.



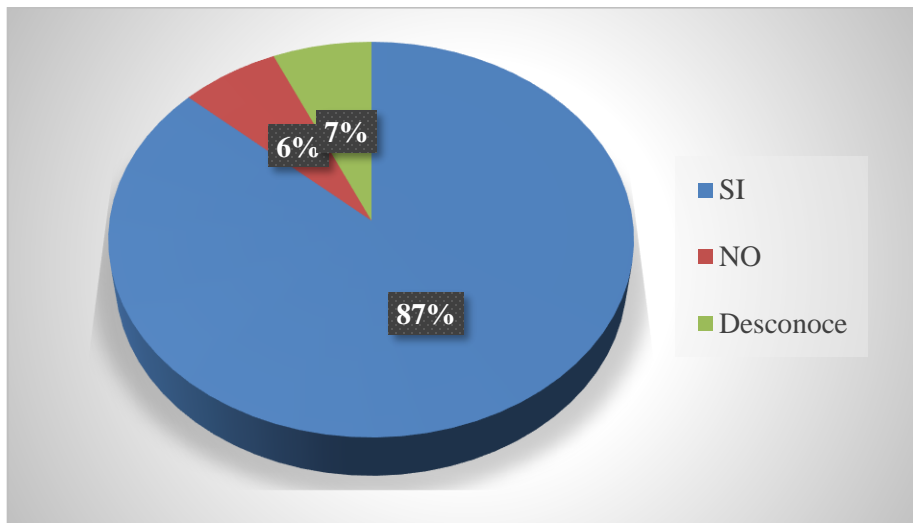
**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:**

De acuerdo a la respuesta de los encuestados y observando la figura presente el 93% dijo que la Gerencia sí ha establecido las funciones de cada trabajador de acuerdo a su cargo y el 7% desconoce.

**Figura 9**

La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto.



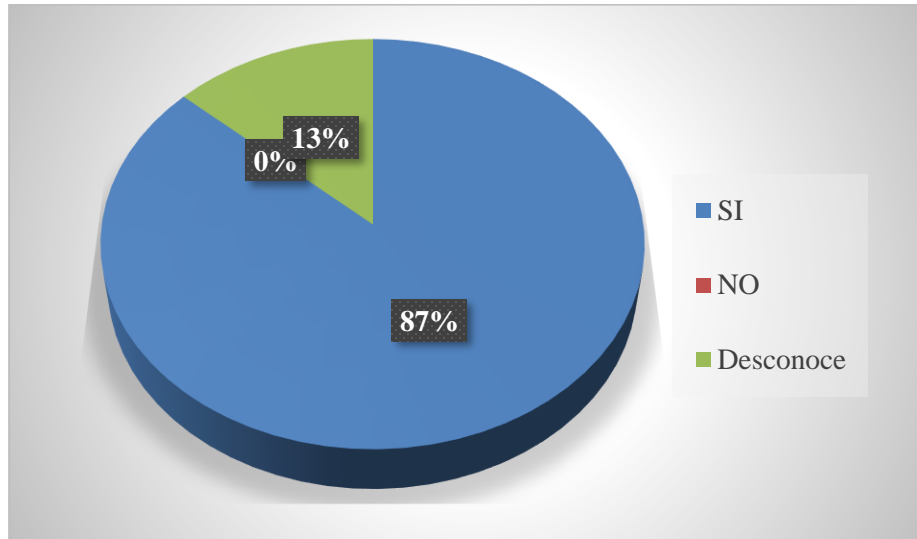
**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:**

Según el resultado de encuestas el 87% dijo que la gerencia sí selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto, el 6% manifestó que no y 7% desconoce.

**Figura 10**

La empresa capacita a su personal en logística.



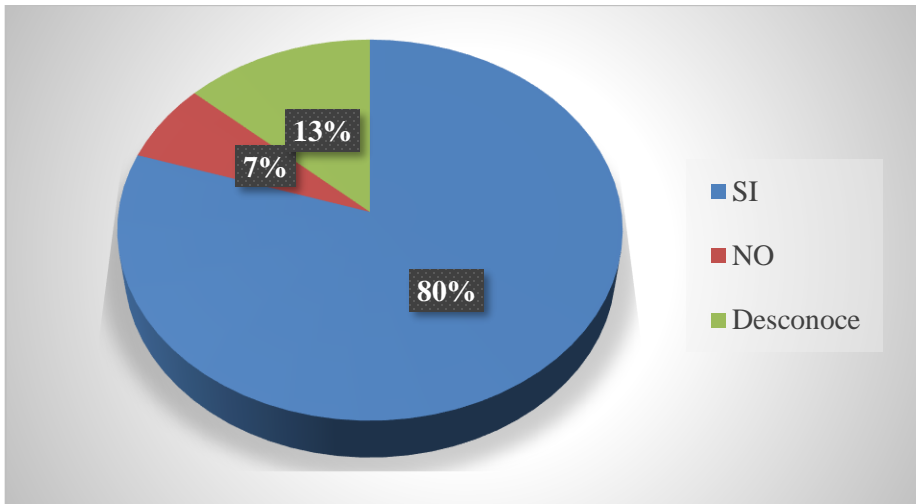
**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:**

Con respecto a si la empresa capacita a su personal en logística del total de encuestados el 87% dijo que sí lo hace, pero el 13% desconoce si es así.

**Figura 11**

La gerencia realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística.



**Fuente:** Tabla 11

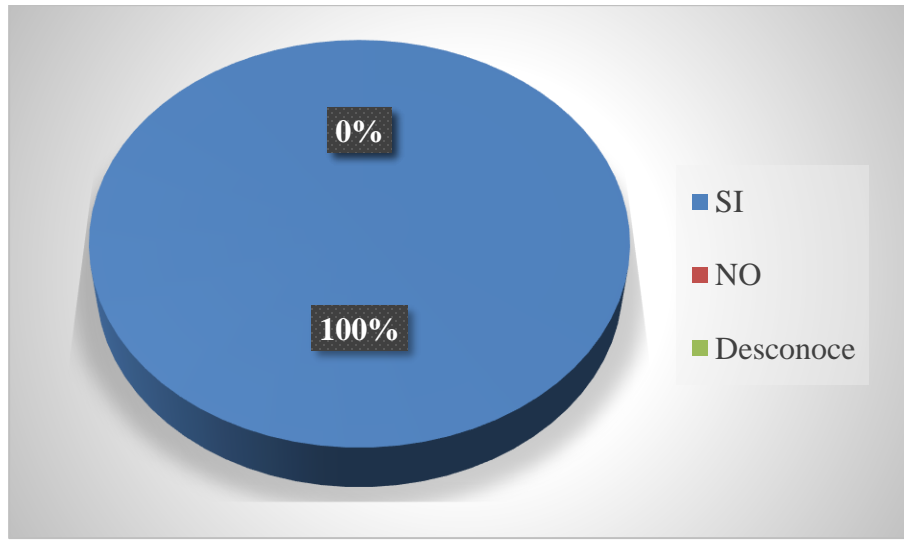
**Interpretación:**

El 80% del total de los encuestados afirmó que la gerencia sí realiza evaluaciones del desempeño de sus colaboradores del área de logística, el 13% dice desconocer y el 7% dijo que no.



**Figura 12.**

Su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística.



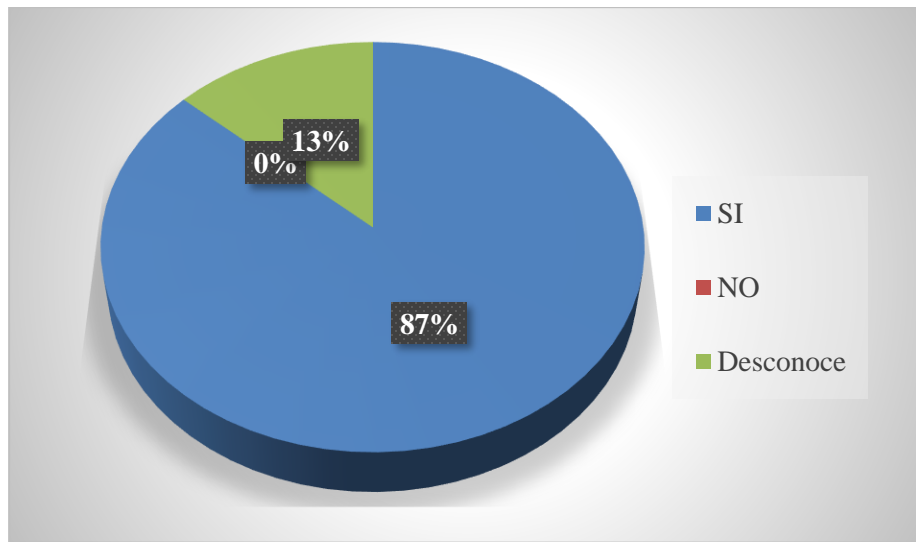
**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:**

Respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores sobre si su empresa establece objetivos para identificar y evaluar riesgos en el área de logística el 100% manifestó que sí.

**Figura 13.**

Su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística.



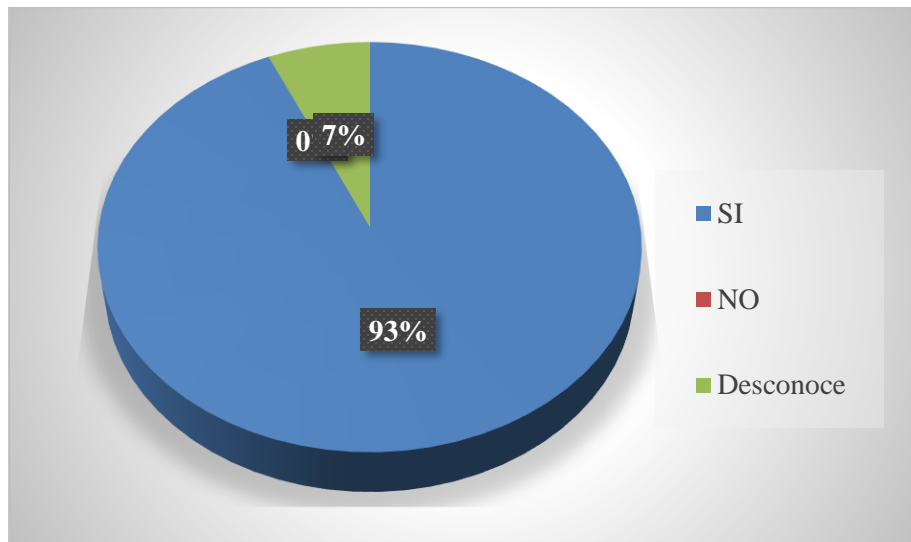
**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:**

Al realizar el cuestionario a los trabajadores de la empresa hotelera Arawi Pastoruri sobre si su empresa capacita al personal que es responsable de la identificación de riesgos en el área de logística el 87% respondió que sí y el 13% lo desconoce.

**Figura 14.**

Su empresa evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística.



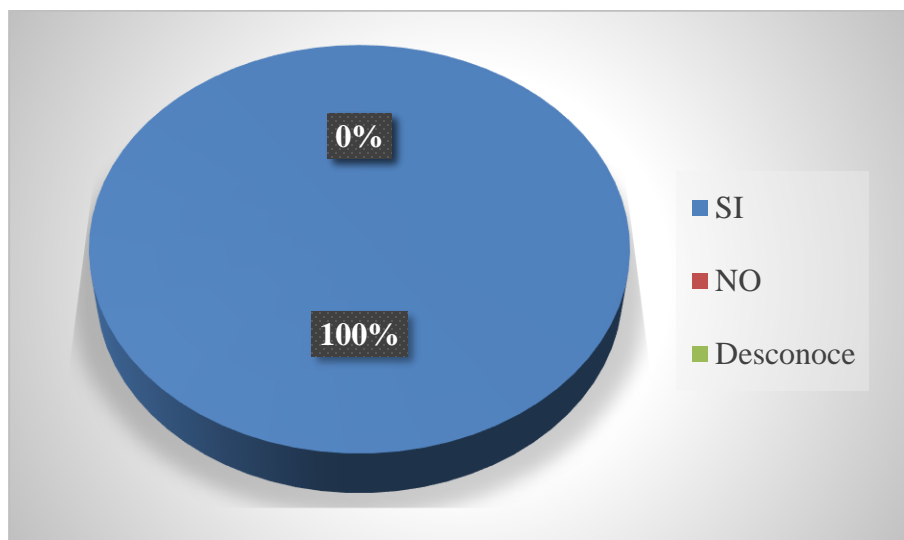
**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:**

Según el resultado de la encuesta y el gráfico se observa que el 93% dijo su empresa sí evalúa aquellos cambios tanto internos y externos que puedan llegar a afectar el área de logística y el 7% dijo desconocer.

**Figura 15**

Su empresa evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados.



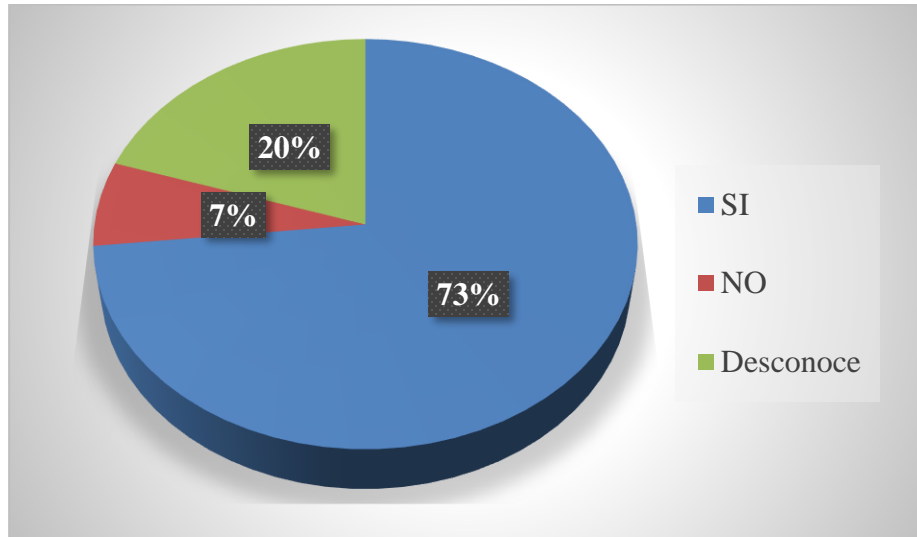
**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:**

Se observa que del total de encuestados el 100% afirma que su empresa sí evalúa las oportunidades que se puedan presentar en la adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros u otros actos no apropiados.

**Figura 16**

El procesamiento de información en el área de logística es correcta y completa.



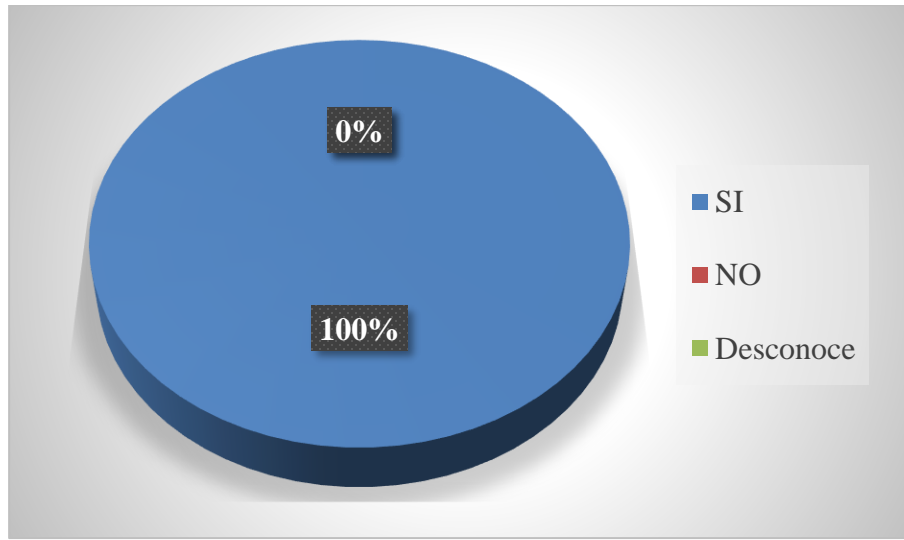
**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:**

La figura 16 muestra que del total de encuestados sobre si el procesamiento de información en el área de logística es correcto y completa el 73% respondió que sí y el 7% afirmó lo contrario y el 20% dijo desconocer.

**Figura 17.**

La gerencia realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística.



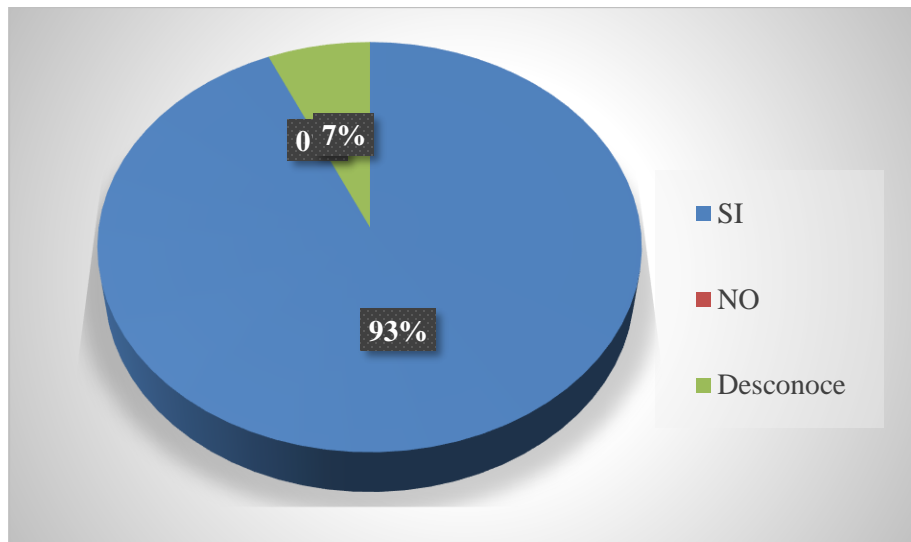
**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:**

Del total de encuestados el 100% dijo que la gerencia sí realiza constataciones físicas de todas las operaciones en el área de logística.

**Figura 18.**

La gerencia selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología.



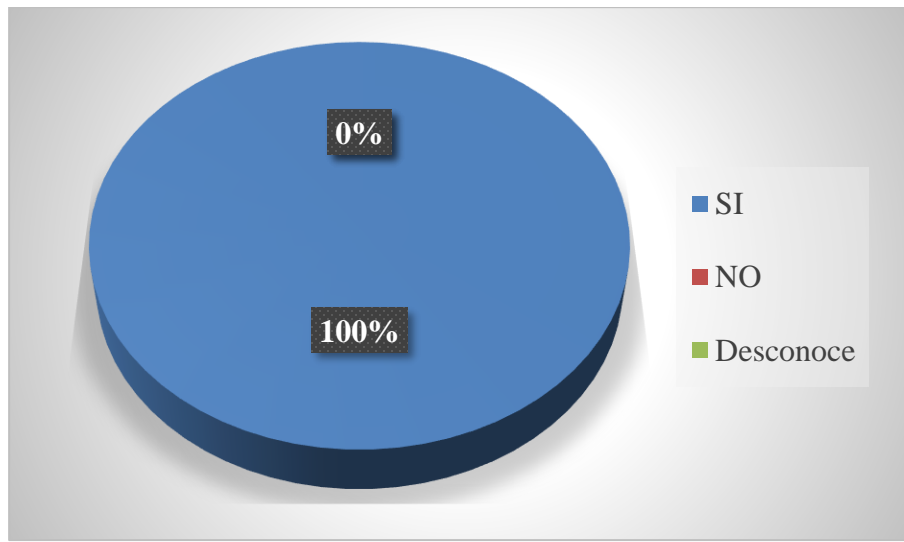
**Fuente:** Tabla 18

**Interpretación:**

Se puede ver que del 100% de encuestados el 93% dijo que la gerencia sí selecciona y desarrolla actividades de control con uso de tecnología y el 7% señaló desconocer.

**Figura 19.**

La gerencia separa funciones, es decir el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas.



**Fuente:** Tabla 19

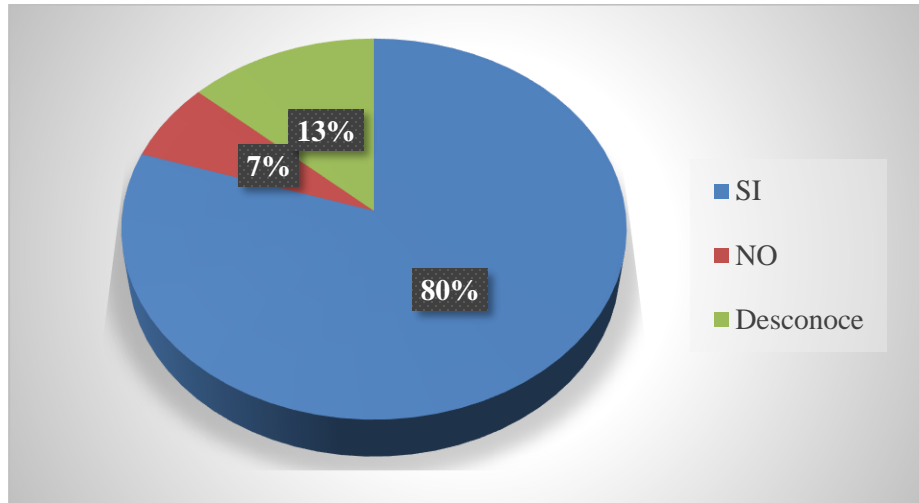
**Interpretación:**

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas el 100% manifestó que la gerencia sí separa funciones en el área de logística, el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas.



**Figura 20**

La información recibida del área de logística es clara y concisa.



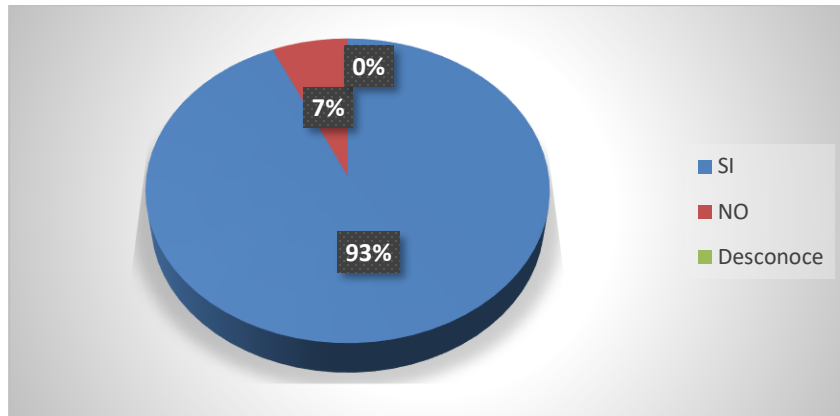
**Fuente:** Tabla 20

**Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 20 y figura 20 el 80% indica que la información recibida del área de logística es clara y concisa por otra parte el 7% dijo que no y el 13% desconoce.

**Figura 21**

Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza los canales adecuados.



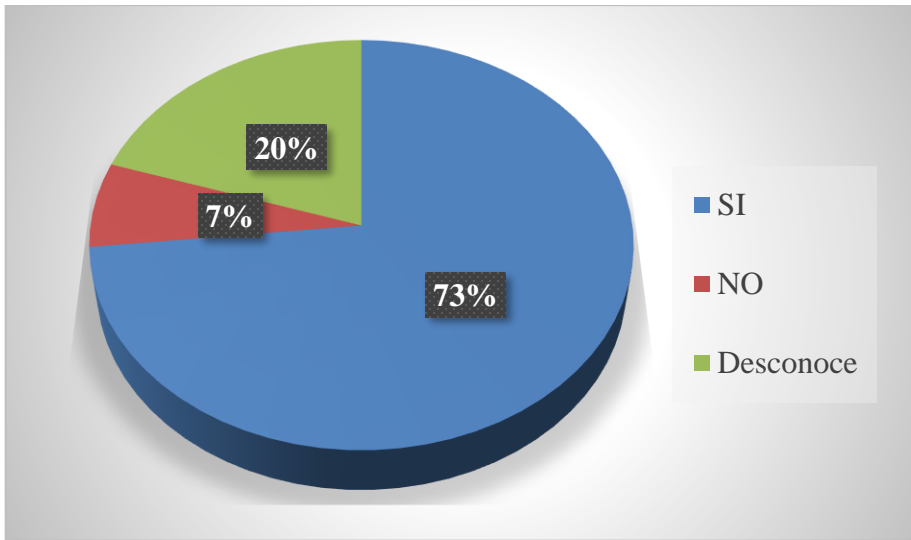
**Fuente:** Tabla 21

**Interpretación:**

El 93% del total de los encuestados dijo que para el proceso de la información y comunicación la empresa hotelera Arawi Pastoruri sí utiliza los canales adecuados y el 7% opina lo contrario.

**Figura 22**

En el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente.



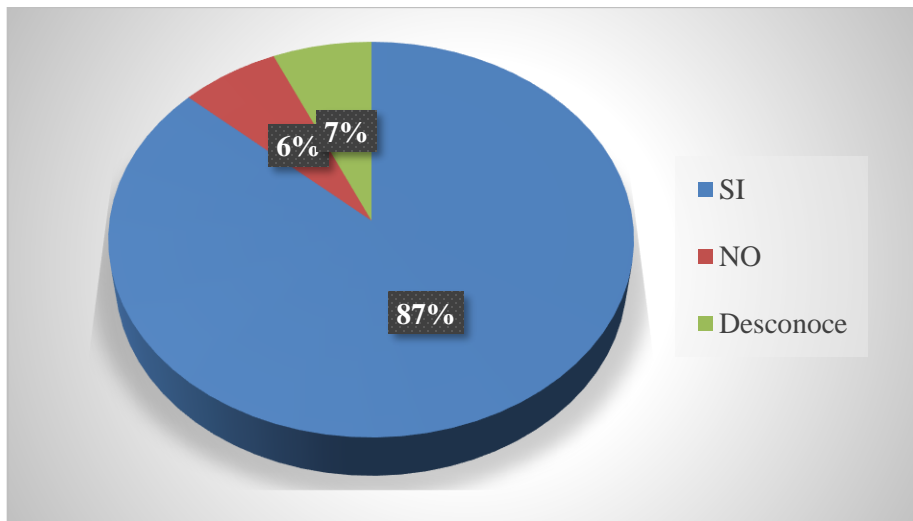
**Fuente:** Tabla 22

**Interpretación:**

La figura 22 muestra que del total de los encuestados sobre si en el área de logística de su empresa la comunicación interna y externa es fluida y permanente el 73% dijo que sí, el 7% señaló lo contrario y el 20% desconoce.

**Figura 23**

El control interno establecido está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado.



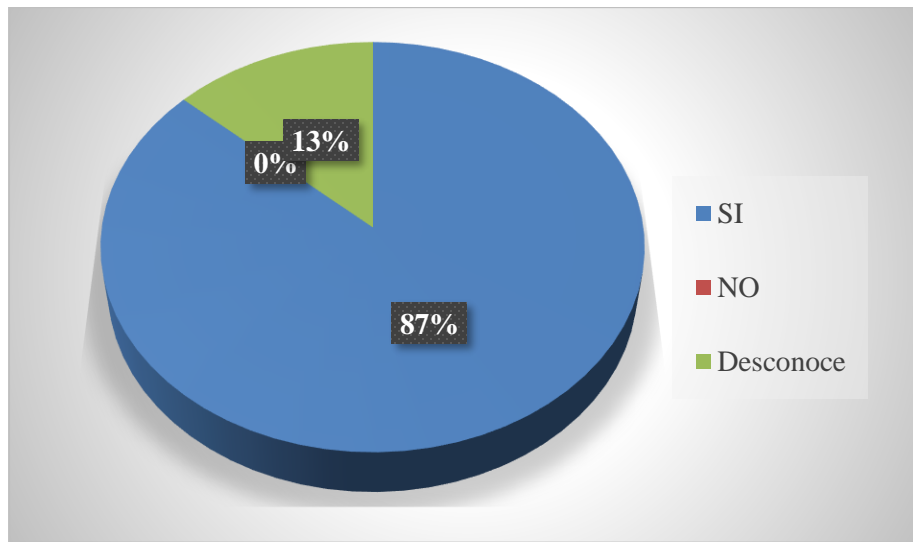
**Fuente:** Tabla 23

**Interpretación:**

Según la figura el 87% dijo que el control interno establecido sí está funcionando de acuerdo a cómo fue planificado, el 6% manifestó lo contrario y 7% dijo desconocer.

**Figura 24**

Se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística.



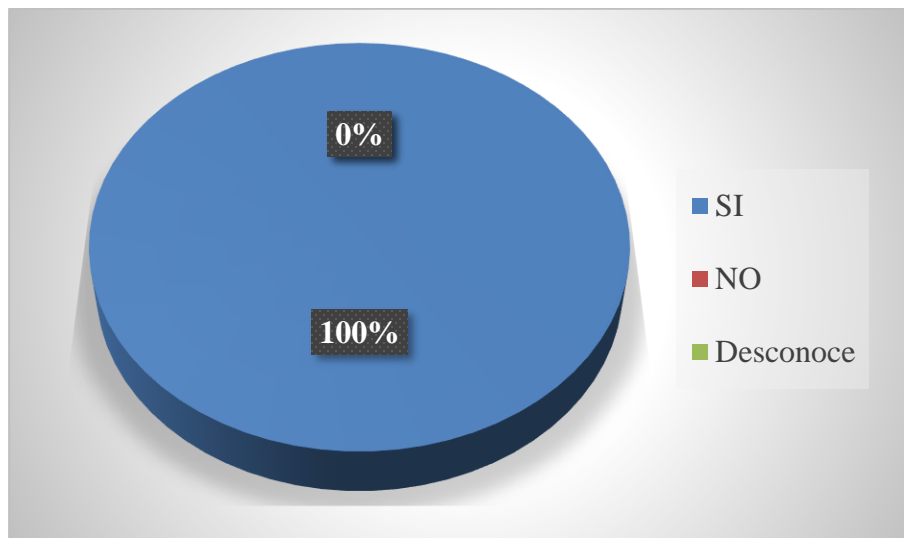
**Fuente:** Tabla 24

**Interpretación:**

Del 100% de los encuestados de la empresa hotelera Arawi Pastoruri el 87% afirmó que sí se están logrando los objetivos establecidos de control interno en el área de logística y el 13% manifestó desconocer.

**Figura 25**

Usted comunica las deficiencias de control interno en el área de logística de forma oportuna a los niveles facultados para que se aplique las medidas correctivas.



**Fuente:** Tabla 25

**Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 25 y figura 25 el 100% de encuestados indican que sí comunican las deficiencias de control interno en el área de logística de forma oportuna a los niveles facultados para que se aplique las medidas correctivas.