



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
DE ABASTECIMIENTO DE LA EMPRESA DEL
SECTOR SERVICIOS, SOCIEDAD HOTELERA
CALIFORNIA S.A.C., PIURA - 2019**

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

AUTOR

**FLORES CABRERA, MONICA KATERINE
ORCID: 0000-0002-6393-8501**

ASESORA

**GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

PIURA – PERÚ

2019

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE ABASTECIMIENTO DE LA EMPRESA DEL
SECTOR SERVICIOS, SOCIEDAD HOTELERA
CALIFORNIA S.A.C., PIURA - 2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Flores Cabrera, Mónica Katerine

ORCID: 0000-0002-6393-8501

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero

Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Jannyna Reto Gómez

Miembro

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar de las personas que amo, y por permitirme sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda espiritual.

A la CPC. Edmé Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi inspiración hacia la superación, por los cuales me esfuerzo día a día y por estar a mi lado siempre brindándome su amor, apoyo y consejos para hacer de mi mejor persona.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por brindarme la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Proponer mejoras a los factores relevantes del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. La investigación tiene como variable independiente el Control Interno. La metodología fue de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, entrevista y revisión bibliográfica, y como instrumento de recolección de información un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los 06 trabajadores de la empresa en materia de investigación, la muestra representativa fue calculada en base a la población del rubro hotelero de la ciudad de Piura. Como resultados se obtuvo que el área de abastecimiento cuenta con personal idóneo con alta ética laboral, controla los bienes y recursos periódicamente, mantiene un almacén limpio y ordenado facilitando la actividad del personal, las compras se verifican en cuanto a cantidad, calidad y documentación y son entregados en el plazo establecido, además, cumplen con el pago oportuno de planillas y con la debida segregación de funciones del personal. Finalmente, se concluye implementar un organigrama funcional en el área de abastecimiento, un manual de organización y funciones, un sistema de inventarios que facilite el ingreso y salida de bienes y su respectiva codificación, políticas para las actividades, realización de auditorías, el software SIIGO Empresarial e implementar un mecanismo indirecto de recojo de información de deficiencias al personal.

Palabras claves: Abastecimiento, Control interno, Factores relevantes, Hotel.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose improvements to the relevant internal control factors in the supply area that improve the possibilities of the company Sociedad Hotelera California S.A.C. The investigation has as an independent variable Internal Control. The methodology was of a descriptive, quantitative level, non-experimental design, applying the survey, interview and literature review technique, and as a tool for collecting information a pre-structured questionnaire with questions related to research, applied at 06 Company employees in the field of research, the representative sample was calculated based on the population of the hotel industry in the city of Piura. As a result, it was obtained that the supply area has suitable personnel with high work ethic, controls the goods and resources periodically, maintains a clean and tidy warehouse facilitating the activity of the personnel, the purchases are verified in terms of quantity, quality and documentation and They are delivered within the established deadline, in addition, they comply with the timely payment of payroll and with the proper segregation of staff functions. Finally, it is concluded to implement a functional organization chart in the area of supply, an organization and functions manual, an inventory system that facilitates the entry and exit of goods and their respective coding, policies for activities, audits, the SIIGO software Business and implement an indirect mechanism for collecting information on deficiencies of personnel.

Keywords: Supply, Internal control, Relevant factors, Hotel.

CONTENIDO

TÍTULO	
EQUIPO DE TRABAJO	
FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESORA	
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA:	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Internacionales	5
2.1.2. Nacionales	7
2.1.3. Locales.....	9
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.2.1. Teorías del Control Interno.....	11
2.3. MARCO CONCEPTUAL	13
2.3.2. LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.....	28
2.3.3. Caso en estudio:	33
III. HIPÓTESIS	37
IV. METODOLOGÍA	38
4.1. Diseño de la investigación.....	38
4.1.1. Tipo de investigación:.....	38
4.1.2. Nivel de la investigación:.....	38
4.2. Población y muestra:.....	38

4.2.1.	Población:	38
4.2.2.	Muestra:.....	38
4.3.	Definición y operacionalización de variables.....	39
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	42
4.4.1.	Técnicas:	42
4.4.2.	Instrumento:.....	42
4.5.	Plan de análisis	42
4.6.	Matriz de consistencia:	43
4.7.	Principios Éticos:.....	45
V.	RESULTADOS	47
5.1.	Resultados:.....	47
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	47
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2:	53
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3:	68
5.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	85
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1:	85
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2:	86
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3:	90
VI.	CONCLUSIONES	92
6.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	92
6.1.2.	Respecto al objetivo específico 2	93
6.1.3.	Respecto al objetivo específico 3.....	95
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
	ANEXOS	101
	ANEXO N° 01 SOLICITUD DE PRESENTACIÓN	101
	ANEXO N° 02 CARTA DE ACEPTACIÓN	102
	ANEXO N° 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conceptos fundamentales	14
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables.....	39
Tabla 3: Matriz de consistencia	43
Tabla 4: Primer componente – Ambiente de control	47
Tabla 5: Segundo componente – Evaluación de riesgos.....	48
Tabla 6: Tercer componente – Actividades de control	49
Tabla 7: Cuarto componente – Información y comunicación.....	51
Tabla 8: Quinto componente - Supervisión	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso de aprovisionamiento	30
Gráfico 2: Proceso de Selección de Proveedores.....	33
Gráfico 3: Organigrama Funcional	36
Gráfico 4: Organigrama Funcional Para El Área de Abastecimiento.....	69

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno económico más competitivo como el actual, el sector servicios trae consigo nuevas inversiones en los ámbitos nacionales y locales, por ende los hoteles de Piura han obtenido un alto porcentaje de crecimiento, esto debido a la facilidad con la que las personas pueden iniciar un negocio en respuesta al crecimiento de la población, turismo y la libre competencia, significando un beneficio para el país y de mucho interés para las empresas para que funcionen de manera más óptima para maximizar los beneficios de los aportantes de capital y acrecentar el nivel de satisfacción de todas las necesidades de los distintos actores con que se interrelaciona la empresa: los trabajadores, los clientes, los proveedores, el estado y la comunidad.

En este contexto, las empresas hoteleras en su gran mayoría presentan variedad de riesgos en sus diferentes áreas los cuales deben ser atendidos a la brevedad posible, tal es el caso del área de abastecimiento, que tiene función logística mediante el cual provee a su empresa de todo material necesario para su funcionamiento en un cierto plazo, y que durante su proceso pueden surgir estos riesgos. Es por ello que se consideró primordial identificar los factores relevantes del control interno del área de abastecimiento de la empresa del caso de estudio Sociedad Hotelera California S.A.C. – Piura, para de esta manera ayudar formulando algunas propuestas que mejoren las deficiencias, refuercen e innoven sus controles internos y así lograr satisfacer a un alto grado la exigencia del consumidor, al estado con una mayor captación de tributos, a los socios con mayores dividendos y a los trabajadores con mejoras remunerativas.

Es importante para la empresa desarrollar un buen control interno en el área de abastecimiento porque le permitió tener conocimiento si la empresa está cumpliendo

con sus objetivos trazados, además del fortalecimiento de los procesos administrativos de abastecimiento a través de un control interno eficiente y eficaz.

Dentro de los factores relevantes que se identificaron en el área de abastecimiento tenemos: contar con personal idóneo basado en principios éticos, controla los bienes y recursos mensualmente, mantiene un almacén limpio y ordenado facilitando la actividad del personal, las compras se verifican en cuanto a cantidad, calidad y documentación y son entregados en el plazo establecido, cumplen con el pago oportuno de planillas y cuenta con debida segregación de funciones del personal. Además, también se encontraron las siguientes debilidades como no contar con un manual de organización y funciones, un sistema automatizado de inventarios que facilite el ingreso y salida de bienes y su respectiva codificación, políticas para las actividades, realización de auditorías, evidenciar su plan de evacuación e implementar un mecanismo indirecto de recojo de información de deficiencias dirigido al personal del área; y para los cuales se implementaron propuestas de mejora en beneficio del hospedaje, los cuales se especifican en los resultados.

La metodología realizada fue de diseño no experimental - cuantitativo – descriptivo - bibliográfico, documental y de caso, porque se conoció las situaciones, y aptitudes a través de la descripción exacta de todas las actividades, procesos, objetos, personas mediante la creación de preguntas y el análisis de los datos.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formuló a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento mejoran las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C., Piura – 2019?

Siendo el objetivo general:

Determinar las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C - Piura

Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. – Piura.
2. Describir las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. – Piura.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. – Piura

Finalmente, la investigación se justifica en:

Desde el punto de vista teórico:

Esta investigación se realizó con la finalidad de brindar propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de abastecimiento de la empresa prestadora de servicios Sociedad Hotelera California S.A.C. Cabe recalcar que si se lleva un buen control Interno se obtendrá el mejoramiento de la calidad de información administrativa y financiera, optimizando los recursos económicos de la entidad,

existirá un mejor manejo de los recursos y de los movimientos de ingresos y egresos que se generan.

Desde el punto de vista social: El servicio de hotel es fundamental para todas las personas, y cada vez más importante para el turismo y para aquellas personas que por razones de trabajo viajan y les agrada descansar en lugares placenteros, logrando así acrecentar las posibilidades de ampliar la recepción de turistas a través de las recomendaciones.

Desde el punto de vista económico: El servicio de hotel es una fuente de trabajo para las personas y fuente generadora de ingresos para nuestro país a través de los tributos.

Desde el punto de vista académico: La presente investigación en un futuro podrá beneficiar a estudiantes y profesionales para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno rubro hotelería, pues será una fuente de trabajo para aclarar ideas, así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA:

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Posso & Barrios (2014) en su tesis titulada “*Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*”, teniendo como objetivo general Diseñar un sistema de control interno para la empresa del caso de estudio mediante la realización de un diagnóstico general minucioso logrando la identificación de las falencias de los métodos, procedimientos contables, financieros y de control que se han dejado de realizar en la empresa, los cuales de acuerdo a los resultados obtenidos buscare implementar los elementos de control debidamente diseñados en beneficio de la empresa; en el cual obtuvo las siguientes conclusiones: Que implementar un buen sistema de control interno es un instrumento muy fundamental para lograr de manera más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la entidad, además que es un instrumento administrativo que brinda seguridad y confiabilidad en las

operaciones y en la información financiera, además que mejora el clima laboral (comunicación) en las distintas áreas de la empresa.

Melo & Uribe (2017) en su tesis titulada “*Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.*”, cuyo objetivo general es Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa en estudio, en la cual concluyen mediante un análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas para el proceso de contabilidad en las entidades del sector servicio hotelero proponen la implementación de un diseño de procedimiento de control que monitoree e identifique los posibles riesgos y acciones de control por la empresa con los responsables de los distintos procesos contables para de esta manera identificar las debilidades actuales y brindar respuesta a riesgos no identificados.

Salcedo (2015) en su tesis denominada “*Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para El Hotel Mansión Santa Isabella De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo*” teniendo como objetivo general proponer un sistema de control interno para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos contables y administrativos, para alcanzar los objetivos óptimamente en la cual concluye que implementar un buen sistema de control interno en la empresa es de vital importancia pues garantiza la obtención de información financiera segura y eficiente, lo cual es un punto muy importante para la marcha

de la empresa, porque en base a ella es que se toman decisiones en la empresa, además de que se formulan actividades futuras que permitirá el buen uso de los recursos y salvaguardar los activos de la entidad.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Arcaya (2018) en su tesis titulada *“El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la Región Puno”* cuya metodología de investigación fue de tipo descriptivo - explicativo teniendo como objetivo general Evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas hoteleras por lo que concluyó que el control interno es un factor significativo en la gestión de servicios en las entidades Hoteleras de Puno por el cual se deben implementar un manual de Control Interno General en correlación con el Control Interno específico, también encomienda a los propietarios de los empresas hoteleras fortalecer el nivel de Control Interno, aplicando planes y programas que reduzcan las debilidades halladas según el nivel de riesgo.

Sandoval (2014) en su tesis titulada *“Sistema de Control interno bajo enfoque Coso III e Incidencia en mejora del servicio en Hotel Korianka,*

ejercicio 2014, que tiene como objetivo general: Determinar que un adecuado sistema de control interno bajo enfoque COSO III incide favorablemente en la mejora del servicio en Hotel Korianka, La metodología de investigación es de nivel descriptivo, de diseño no experimental y concluye que el control interno bajo el enfoque coso III en un plan en el que se utilizan métodos y procedimientos que se adoptan en la entidad para mejorar todos sus procesos operativos y administrativos, para de esta manera presentar información financiera de calidad, cumplir con las normas legales e identificar y gestionar los riesgos.

Según **Llacho (2016)** en su tesis denominada “*Propuesta De Implementación De Un Planeamiento Estratégico Y Su Incidencia Económica En Los Estados Financieros Proyectados Para Mejorar La Competitividad En Las Empresas Del Sector Hotelero En Arequipa. Caso: Hotel Antares S.A.C.*”, en el cual tiene como objetivo determinar los factores internos y externos del micro y macro ambiente que permita especificar las necesidades de la empresa, para así elaborar planes de acción en base a un eficiente planeamiento estratégico. Por lo cual concluyo que gracias a esa implementación la incidencia económica en los estados financieros de la empresa son seguros y confiables por ende la empresa tiene un crecimiento muy sostenido y ayuda en la competitividad del sector en el mercado.

2.1.3. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Ayasta (2015) En su investigación “El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú – Hotel Los Portales de Piura”, concluyó con la importancia del control interno y lo conceptualiza como el principal contribuyente a la seguridad de manejo que se utiliza en las empresas, siendo uno de los promotores para que en éstas se puedan realizar los objetivos que tengan. Como resultados obtuvo que la empresa en estudio cuenta con la comunicación adecuada entre las áreas administrativas del almacén con contabilidad, logística y caja, describen los objetivos y funciones que se deben cumplir en el área de estudio, establecieron normas de control interno administrativo y contable para salvaguardar los activos de la empresa, consideró que las normas de control interno permiten además una buena gestión gerencial, y que cuenta con un Kardex computarizado. La metodología que aplicó es de tipo descriptivo de nivel cuantitativo de diseño No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

Martínez (2015) en su tesis “*Caracterización del control interno administrativo en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura*”, en el cual obtuvo como objetivo general determinar las características del control interno

administrativo de las micro y pequeñas empresas. La metodología de investigación es tipo cuantitativo de nivel descriptivo de diseño no experimental, como instrumento de investigación utilizó un cuestionario para recaudar la información y concluyó que el 20% de las empresas encuestadas no cuentan con controles en la elaboración y conformidad de servicios que avalen que todas éstas se realizaron de manera adecuada y se fueron justificadas, el 80% ponen en buen recaudo sus ingresos diarios en cuentas bancarias, y prueba de ello son los comprobantes del banco, y el mismo estado de cuenta donde se evidencia la transacción, el 100% tienen explicado su misión y visión. El 40% no refieren con orientación para las diligencias y que garantice un buen control interno, es decir, no cuentan con un manual de políticas y procedimientos. Mientras el 30% no cuentan con un organigrama estructural. Así mismo el 70% cuentan con un registro adecuado de los huéspedes, el 40% no vigila el ingreso de menores de edad, el 50% cuentan con libro de reclamaciones, el 80% no capacitan a su personal y sólo el 40% cuentan con sistema de seguridad en sus instalaciones.

Según **Maza (2018)** en su tesis titulada “*Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú*”, concluyó que el manejo de un buen sistema de control interno administrativo genera que se puedan tomar medidas para el resguardo de recursos de la empresa hotelera, no sólo porque resten los riesgos, sino que también ayuda a que el desarrollo de la actividad se genere con eficiencia, teniendo siempre el cumplimiento de la normativa y los procedimientos

que se siguen. La segregación de funciones, el organigrama visible, el libro de reclamaciones, las medidas de protección de caja y almacén los componentes de control, son lo que cada empresa hotelera usa para guiarse. Y cómo resultados, obtuvo que la empresa parte de su estudio no cumple con todo lo requerido para el buen desarrollo del control.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1. Teorías del Control Interno

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación, de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. La efectividad de los controles internos en las empresas está cada vez más sujetas a cánones de dirección vinculadas a una organización más óptima en sus resultados, esto es, las eficiencias en los procedimientos administrativos se proyectan como línea de acción ejecutiva en cada una de las ramas o departamentos que conforman las empresas.

Otro de los exponentes clásicos de **Fayol (1841-1925)** en su "*Teoría clásica administrativa*" discute que existen seis funciones primordiales de la empresa, las funciones técnicas, comerciales, financiera, de seguridad, contables y administrativas y es esencialmente en las

funciones con respecto a la administración el autor encuadra el conocimiento del control, y con ello alude la planeación, distribución, orientación y coordinación. Según *Fayol* vigilar es comprobar que todo lo que ocurra quede de acuerdo con las reglas establecidas y los mandatos facilitados (*Chiavenato I, 1997*),

Para *Fayol*, no sólo está relacionado con las funciones administrativas, también es importante y vital para todas las demás funciones, porque envuelve a todos los colaboradores, todas las áreas y departamentos de la empresa.

Urwick (1943) en su libro “*Los elementos de administración del negocio*” alude que el control como iniciación, pero en este caso lo define como principio de extensión del control y éste recalca que cada superior no debe tener más que un cierto número de colaboradores a cargo, que varía según el nivel de las obligaciones y el ambiente de los mismos, muestra también que el supervisor no sólo inspecciona a sus trabajadores, sino también las relaciones entre esas personas (*Chiavenato I, 1997*). *Urwick* sólo se orienta a la administración del personal, dejando de lado los procesos, ordenamientos y prontitudes que hacen parte de la ejecución del control interno.

Para **Koontz & Donnell (1990)** la misión insuperable es el trascurso de planear, constituir, regir e inspeccionar las acciones de los órganos y la ocupación de todos los recursos organizacionales, con la intención de

alcanzar las metas fundadas para la organización. Habló de la gestión institucional como una causa para insistir el hecho de que todos los gerentes, sean cuáles existieran sus capacidades o destrezas personales, rescatan innegables actividades conectadas con la intención de conseguir las metas que anhelan.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. El Sistema De Control Interno

Según **Arthur (2013)** Conceptualiza el control interno como el plan de organización y todos los métodos que en forma regularizada se afilian en un negocio para proteger sus activos, comprobar la razonabilidad y seguridad de su información financiera, originar la eficiencia operacional e incitar la adherencia a las políticas señaladas por la administración.

Por otro lado, **INTOSAI**, califica al control interno como representación del conjunto de los procedimientos, técnicas, ordenamientos y otras medidas, encerrando la actitud de la orientación, para brindar una garantía sensata de que se han cumplido los objetivos generales que se plantean:

- a) Suscitar las operaciones ordenadas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de disposición, conforme con la misión que la empresa debe desarrollar;
- b) Preservar y custodiar los bienes ante cualquier falta, desproporción o actos fuera de la norma legal.

c) Acatar a los reglamentos o normas gubernamentales, y por medio de ello producir informes sobre el estado financiero de la empresa, deberá ser legítima y confidencial y,

d) Confeccionar y conservar datos financieros y de gestión honrados y exhibirlos cabalmente en los informes pertinentes.

Según Informe **COSO (1992)**. El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway definen al control interno como el proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías.

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo cual refleja los siguientes conceptos fundamentales:

Tabla 1: Conceptos fundamentales

	“proceso”	Medio utilizado para consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
Control interno	“Personas”	No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.

	“Grado de seguridad razonable”	No la seguridad total a la Dirección y al Consejo de Administración de la entidad.
	“objetivos”	Facilitar la consecución de objetivos propios de la entidad.

Fuente: Elaboración propia en base a estudio COSO 1992

El interés del informe COSO consiste en disponer de una metodología común, con una visión integradora y dinámica que permita satisfacer las demandas de todos los sectores involucrados, para mejorar la calidad de la información financiera, concentrándose en el manejo corporativo y las normas éticas. Desde su concepción ha sido ampliamente difundido en el ámbito mundial como uno de los estudios más completos en la materia.

Concepto:

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control gerencial

- Información y comunicación
- Supervisión

Componentes de Control interno

El control interno posee cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del control son:

a. Ambiente de control:

Son el conjunto de técnicas y estructuras que sirven de asiento para realizar el correcto control en la empresa. Desde el más alto nivel escalonado de la empresa. El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control.

Es la base de todos los demás componentes de Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de la dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración.

b. Evaluación de riesgo:

Identifica examina y dirige los factores o eventos que logren afectar adversamente el acatamiento de los fines metas, objetivos, actividades y operaciones elaborando una respuesta apropiada a los mismos.

El riesgo es la contingencia de que un hecho ocurra o conmueva adversamente el desempeño de objetivos, asimismo la estimación del riesgo se refiere a una causa imborrable a fin de que la empresa pueda tomar medidas para afrontar los indicados eventos.

c. Actividades de control gerencial:

Instituye políticas, ordenamientos prácticos para afirmar que los objetivos empresariales se alcancen y que las habilidades para aminorar riesgos se elaboren. Éstos se distribuirán por el administrador o encargado que elija la gerencia y los niveles ejecutivos dispositivos, en correspondencia con las funciones que les hayan sido fijadas.

Además, para ser seguras deben ser adaptadas, marchar consistentemente de acuerdo con una técnica a lo largo de un espacio definitivo y tener un costo conveniente, que sea sensato y coherente claramente con los objetivos del control.

d. Información y comunicación

Asegurar que el registro, procesamiento integración y flujo de información se en todas las direcciones, con calidad y oportunidad a

través de métodos procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistemático y regular esto permitirá que se cumplan las responsabilidades individuales y grupales.

e. Supervisión

Es el conjunto de actividades de autocontrol reunidas a los procesos y operaciones de inspección de la empresa con fines de perfeccionamiento y valoración.

Clases de Control Interno

Se ha clasificado el Control Interno en dos áreas primordiales:

❖ **Control interno contable:**

Son aquellas medidas que corresponden directamente con el amparo de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable.

❖ **Control interno administrativo:**

Son las medidas trazadas para optimizar la eficiencia estratégica y que no tienen relación directa con la confidencialidad de los registros contables.

Parte de éste control administrativo, es el requisito de que los colaboradores deben ser enseñados en las reglas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a

establecidas áreas de la organización; con ello el Control Interno concierne con la eficiencia en las operaciones instituidas por la entidad.

Al enfocarnos en el Control Interno como un transcurso, hace referencia a una serie de ejercicios realizados a todas las actividades, inseparables a la gestión e integrados a los demás métodos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el desempeño de sus objetivos y apoyar sus decisiones de calidad.

Es esencial, que se alcancen los objetivos del Control Interno y, dentro de ese entendimiento, puedan separarse los objetivos principales de aquellos controles de menos categoría o trascendencia.

Objetivos:

Seguridad razonable de:

- Reducir los riesgos de corrupción
- Lograr los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores

- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados

Elementos del control Interno

Savitzky (2001). Detalló los principales elementos que ayudan al control interno en las empresas como son:

- ❖ El progreso y el mantenimiento de una línea eficaz de autoridad para completar los controles de organización.
- ❖ Una clara ilustración de funciones y responsabilidades de las áreas y otras actividades de la organización.
- ❖ Un sistema contable que abastezca una pertinente, completa y justa información de los resultados de las operaciones, así como de las responsabilidades y grados de cada función y de la organización en conjunto.
- ❖ La comprobación interna, con el fin de abastecer un funcionamiento efectivo y el máximo amparo contra fraudes.
- ❖ El mantenimiento dentro de la organización de la actividad de valoración independiente exhibida por la auditoría interna, a cargo de la responsabilidad de revisar políticas, reglamentos prácticas financieras y operaciones en general, como un favor constructivo y de amparo a la administración.
- ❖ La habilidad de los controles anteriores en tal forma que incite y logre una completa e incesante ventaja de ciertas cualidades naturales de los

colaboradores, cuya plena creencia y ejercicio ha de impedir la necesidad de algunos controles, al mismo tiempo que la dilatación y dureza de otros.

El control interno comprende todo el ámbito de una empresa comprobando, evaluando y evidenciando todos los hechos que se ejecutan en los diferentes niveles jerárquicos de la organización. Es inseparable porque integra toda la organización, es por ello que se dice que el control es integral abarca todos los ámbitos de la empresa.

Tipos de Control Interno

A. Control interno previo:

Es el que planifica y regula el proceso de control anterior de la Contraloría Interna de la Institución, a las sistematizaciones y actos administrativos ejecutados por sus distintas dependencias, impartiendo al personal a su cargo las labores de revisión y análisis de contextos administrativos tramitados ante la unidad.

- Coteja y demuestra los análisis y revisiones de los soportes y/o documentos gestionados ante la unidad a su cargo.
- Consiente y rúbrica la documentación objeto de investigación y análisis sin réplicas, y la envía al Contralor Interno para su aprobación.
- Eleva informes técnicos de los casos impugnados por el personal a su cargo o que no efectúan con las leyes y/o las resoluciones internas de la Institución.

- Envía al Contralor Interno, oficio con los casos que muestran anomalías en el procedimiento administrativo.
- Descubre anormalidades en el proceso de control previo, planteando soluciones oportunas en base a los procedimientos, normas, objetivos que mantienen la gestión contralora.

B. Control interno concurrente:

La afluencia en las bases de datos es de gran importancia en los métodos de información, ya que impide errores en el instante de elaborar las diferentes transacciones.

Contiene la inspección de las diligencias que constituyen parte del transcurso de transformación, a fin de aseverar que tales actividades se desarrollen acorde a las normas instituidas para el negocio. Se hace énfasis en la caracterización de aquellos problemas que se pudieran exhibir en el proceso productivo y que pudieran dar como consecuencia efectos o servicios deficientes.

C. Control interno posterior:

- Planea las auditorías a ejecutar en la empresa en el período señalado, tomando en cuenta las áreas críticas descubiertas en auditorías antepuestas y las solicitudes verificadas por los altos mandos de la empresa.

- Confecciona los proyectos de trabajo, instituyendo objetivos y ordenamientos a continuar mostrando los recursos humanos y materiales obligatorios, y valorando el tiempo de cumplimiento.
- Recoge y estudia toda la documentación relacionada con las auditorías y descubre fuentes de información para la ejecución de las mismas.
- Procesa planes de trabajo para auditorías de ocurrencia en unidades, para las que no hayan sido programadas.
- Encarga que se efectúen los estatutos, ordenanzas y resoluciones que provienen de la máxima autoridad de la Institución.
- Planea y sistematiza las diligencias de sustanciación de las investigaciones administrativas.
- Ejecuta las respectivas recomendaciones que piensa adecuándose en el resultado de las auditorías y acorde a las leyes, estatutos y ordenamientos que sistematicen la materia.

Fases de Control interno:

A. Planificación:

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un

plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

B. Ejecución:

Es efectuar el sistema de control interno. Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

C. Evaluación: Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

Principios de Control interno

Es compromiso de la administración y directivos desarrollar un sistema que avale el acatamiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte fundamental de la cultura organizacional.

El Marco integrado de control interno presentado por el informe COSO suministra una orientación exhaustiva y herramientas para la ejecución de un sistema de control interno seguro y en pro de mejora perenne. Un sistema de control interno seguro somete a un nivel admisible el riesgo de no lograr un objetivo de la empresa. Los principios para cada componente del control son:

❖ Ambiente de control

Principio 1: Compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

❖ Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

❖ **Actividades de control**

Principio 10: Identifica y desarrolla actividades de control

Principio 11: Identifica y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

❖ **Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

❖ **Supervisión del sistema de control - Monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

Estos principios de Control Interno recuperan el contenido de las normas de Control Interno que fueron aprobadas por la Contraloría

General de la República (R.C. N° 320-2006-CG) durante años previos, así como la Ley N° 28716 (Ley de Control Interno de las Entidades del Estado).

Además, estos principios se encuadran para afirmar el éxito de la fundación del control, es necesario que existan contextos primordiales en la micro y la pequeña empresa como:

- Voluntad y compromiso del propietario de contar con controles.
- Tener personal que se comprometa al transcurso de ordenación de los controles.
- Refiera con un plan de ejecución que sirva de guía para la clasificación de las labores del desempeño de metas.

2.3.2. LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

✓ **Definición:**

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante).

Existen diversas clasificaciones de hoteles de acuerdo a las comodidades y servicios que brindan al viajero. La más usual está compuesta por estrellas: un hotel de cinco estrellas es el que ofrece el máximo nivel de confort. Al otro extremo, los hoteles de una estrella sólo brindan un servicio básico.

✓ **Reglamento de requisitos mínimos de los establecimientos hoteleros:**

Según el reglamento del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR) en el Artículo 8.- Presentación de la Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos y expedición de la constancia de cumplimiento de requisitos mínimos.

8.1 Los establecimientos de hospedaje que inicien operaciones y opten voluntariamente por no ostentar las clases de Hotel, Apart-Hotel y Hostal en sus diferentes categorías o Albergue, deberán presentar dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciadas sus actividades, al Órgano

Competente, una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113 de la Ley N° 27444, Ley del 23 Procedimiento Administrativo General, anexando una Declaración Jurada en la que evidencie su condición de Establecimiento de Hospedaje e informando del cumplimiento de requisitos exigidos para Establecimientos de Hospedaje del presente Reglamento, de acuerdo al formato aprobado por el Viceministerio de Turismo del MINCETUR señalando las siguientes condiciones mínimas:

8.1.1 Infraestructura

Deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 5 de la Norma Técnica A.30 "Hospedaje" del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE.

8.1.2 Equipamiento

- a. Contar con teléfono de uso público, el mismo que puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.
- b. Contar con un botiquín de primeros auxilios, según las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- c. Contar con sistemas que permitan tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no deberá ser activado por el huésped.

8.1.3 Servicios

- a. Deben realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.
- b. Brindar el servicio de custodia de equipaje.
- c. El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, el huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.

ÁREA DE ABASTECIMIENTOS:

Aprovisionamiento:

Según Gómez (2013, p.56), indica que el conjunto de operaciones que compone la función de aprovisionamiento debe efectuarse de modo que se mejore el rendimiento de las personas, se controlen los costes y se mantengan a la organización en concordancia con su entorno. La función de aprovisionamiento comprende la selección, adquisición y recepción de pedidos.

Gráfico 1: Proceso de aprovisionamiento



Fuente: Gómez. (2013)

Selección de proveedores:

Según el autor Mora (2010, p.44) menciona: “el análisis y selección de proveedores es uno de los procesos principales en la empresa, debido a que genera y mantiene la competitividad de la misma. Además, es considerado como uno de los factores de éxito en el proceso de compras, los criterios de búsqueda como: el precio, calidad, los plazos de entrega y el prestigio de la entidad deberán ser claros. Este proceso de selección de proveedores ayudara a la empresa a mantener una sostenibilidad en las relaciones ya sea a corto, mediano y largo plazo.

Cotizaciones

Todas las adquisiciones deben realizarse mediante un estudio de las cotizaciones para así tener la opción de elegir según el criterio que se tenga, para de esta manera tener las compras de manera confiable, oportuna y eficiente. Estas cotizaciones nos permiten compara precios, calidad, beneficios que nos ofrecen los proveedores previos a la compra.

Confiabilidad

La fiabilidad significa la conservación y el cumplimiento de las promesas de entrega de lo solicitado, guarda relación directa con la calidad pues es una medida de responsabilidad y cumplimiento. Toda entidad siempre busca un alto grado de confiabilidad, respecto a los servicios, si cotizamos los tiempos de entrega considerando tiempo esperado y tiempo cotizado, el cliente calificara y valorara el grado de fiabilidad en los servicios.

Stock de seguridad

Según Gómez (2013). Se considera como la cantidad de productos necesarios para afrontar un cierto grado de incertidumbre en la conservación de los inventarios. Por tanto, el stock de seguridad describe un nivel extra de stock que se mantiene en almacén a fin de hacer frente ante contingencias de stock.

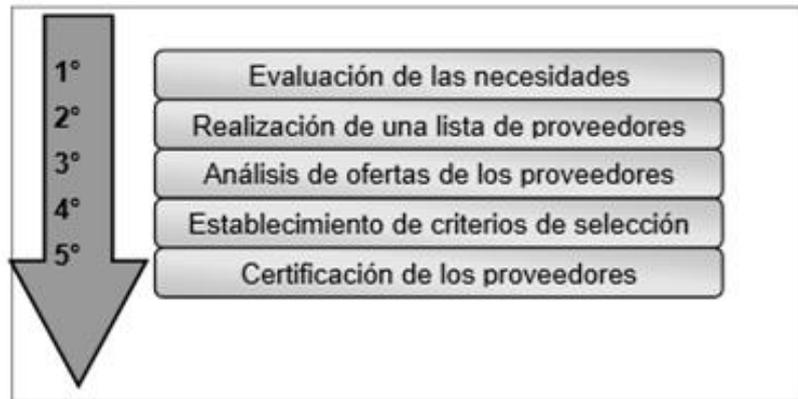
Almacén

Gómez (2013, p.120) señala al almacén como el lugar donde se guardan las cosas, para luego disponer de ellas en el momento adecuado". Son espacios físicos para custodiar y conservar los productos a fin de optimizar los requerimientos oportunamente, considerando los costos. En almacén es importante la mano de obra para la recepción, el control, manejo y distribución de la mercadería almacenada.

Distribución de productos

La función de distribución atiende la demanda de los clientes y el envío de productos por los canales de comercialización, considerando tres indicadores básicos: demanda, envío y coste. La demanda del producto para su distribución se relaciona con las necesidades del cliente y en función a las temporadas del sector. El envío tiene que ver con la entrega de los pedidos que hicieron los clientes. Y en cuanto al Coste de distribución estos serán de acuerdo al volumen, cantidad y distancia de las ordenes de pedido.

Gráfico 2: Proceso de Selección de Proveedores



Fuente: Gómez. (2013)

2.3.3. Caso en estudio:

EMPRESA : SOCIEDAD HOTELERA CALIFORNIA S.A.C.

RUC : 20604017671

DIRECCIÓN : CALLE JUNIN SUR NRO 835 - PIURA

SECTOR SERVICIO : HOTELERO

ESTADO : ACTIVO

TIPO : SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA

Reseña Histórica:

Piura, la ciudad del eterno calor, fue el escenario perfecto para abrir sus puertas a los cientos de turistas que visitan este paraje del norte del Perú y la atención por brindar un buen servicio a cada uno de sus huéspedes, fueron calificando a Piura como la ciudad que lo tiene todo, no solo en el aspecto turístico sino también en el económico y en oportunidades de negocio, dotada de grandes recursos ictiológicos, mineros, petroleros, agrícolas, ganaderos y es tierra de artesanos milenarios que han sabido plasmar su arte en cerámicos.

La Sociedad Hotelera California S.A.C. con más de 15 años de actividad, somos un equipo comprometido con ofrecer lo mejor de nuestro país a las personas que depositan su tiempo y confianza en nosotros, de manera personalizada. Buscan tratarlos como se merecen y trabajar por mejorar constantemente la calidad de sus servicios.

Es de gran importancia mencionar que la empresa desde el 01 de mayo del 2014 inicio sus actividades como empresa natural con RUC: 10078345549 a nombre de Ortega Acuña De Rodríguez Celina Argelia, y que a partir de este año continua sus actividades de alojamiento como persona jurídica.

Actividad Económica Principal

La empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. se dedica al servicio de alojamiento para estancias cortas y pertenece al régimen general.

Misión

Brindar un excelente servicio personalizado, satisfacer las necesidades de sus clientes, huéspedes, empleados y accionistas, brindando productos y servicios de calidad. Aportar al desarrollo económico y turístico de la región mediante nuestro compromiso de excelencia generando un crecimiento continuo y sostenible.

Visión:

Ser una cadena Hotelera reconocida en la región de Piura, ofreciendo excelente servicio de descanso, teniendo en cuenta el desarrollo sostenible, asegurando la estabilidad laboral a nuestros colaboradores, generando empleo en la región y manteniendo la calidad en la prestación del servicio.

Objetivos

Brindar un excelente servicio personalizado y ser una cadena hotelera reconocida en la región de Piura, ofreciendo excelente servicio con altos estándares de calidad y a su vez ser la mejor opción para su descanso.

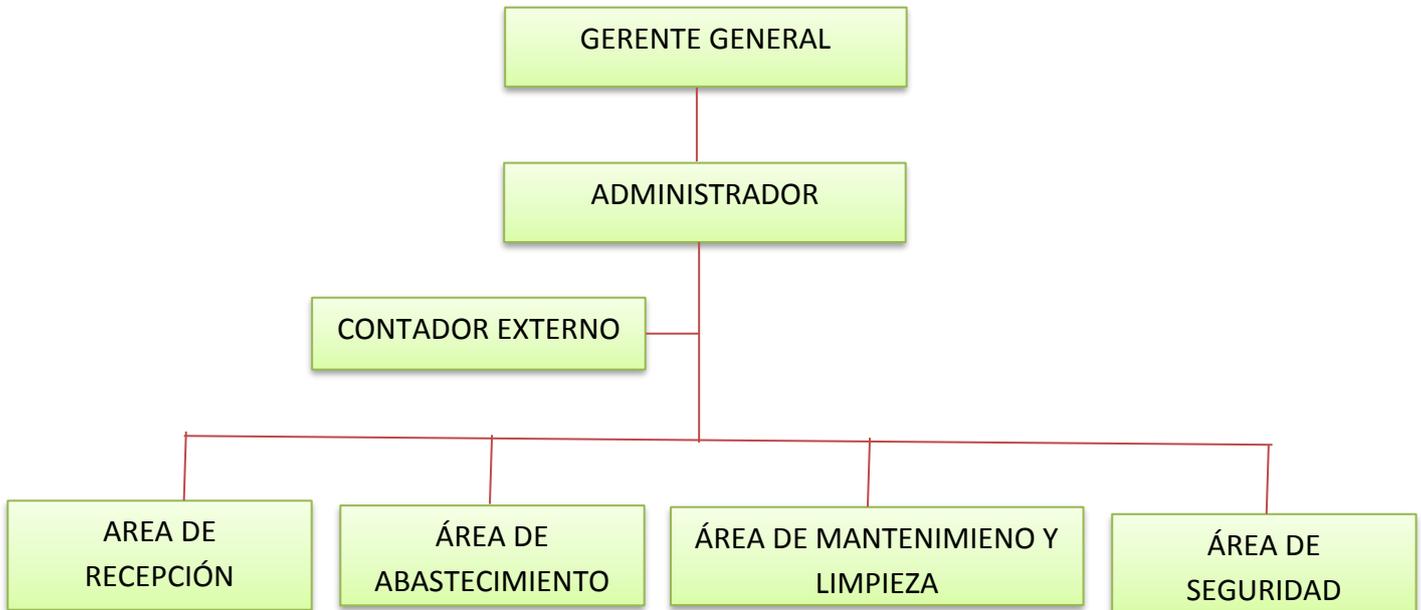
Valores

- ✓ Servicio
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Lealtad

- ✓ Innovación y adaptación al cambio

Organigrama:

Gráfico 3: Organigrama Funcional



Fuente: Elaboración propia en base a la estructura de la empresa

Número de trabajadores

La empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. cuenta con 06 trabajadores de los cuales 04 se encuentran en planilla.

Productos Que Ofrecemos Para Brindar Nuestro Servicio

- ✓ Equipos de limpieza
- ✓ Bebidas
- ✓ Accesorios de baño
- ✓ Artículos de dormitorio
- ✓ Lavandería

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación utilizo el diseño No experimental - Descriptivo

4.1.1. Tipo de investigación:

Esta investigación es de tipo descriptivo - bibliográfico, documental y de caso porque solo se limita a describir las principales características de la variable en estudio y se aplicó para el fortalecimiento del control interno en la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C., logrando brindar propuesta de mejora que mejoren las posibilidades de la empresa.

4.1.2. Nivel de la investigación:

Este trabajo de investigación es de nivel cuantitativo.

4.2. Población y muestra:

4.2.1. Población:

La población de la presente investigación lo constituye las empresas hoteleras de la región de Piura.

4.2.2. Muestra:

La muestra en estudio lo constituye los 06 trabajadores de la Sociedad Hotelera California S.A.C., ubicado en la ciudad de Piura.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables

Variable principal	Definición Conceptual	Componentes	Indicadores	Escala de medición
Control interno	Promover y optimizar eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones de la empresa, al igual que la calidad del servicio.	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿El área de abastecimiento cuenta con organigrama funcional? ➤ ¿El personal encargado del área tiene una filosofía de trabajo basado en principios éticos? ➤ ¿El área de abastecimiento cuenta con manual de organización y funciones específico? 	Escala de medición para todas las preguntas – Nominal: a) Si b) No
		Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo? ➤ ¿Se cumple con el acceso solo al personal autorizado en el área? ➤ ¿Existe un Plan de evacuación antisísmico? ➤ ¿Existe una póliza de seguros vigentes, contra todo riesgo a favor de la entidad, que cubra los bienes y existencias del área de abastecimiento? ➤ ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a calidad y cantidad? 	
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿El control interno en el área de abastecimiento permite a la empresa mejorar el desarrollo de sus actividades? ➤ ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal del área? 	

		<p>Actividades de control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Se evalúan los reportes del área de abastecimiento emitidos a gerencia? ➤ ¿El personal de área de abastecimiento se encuentra en planilla? ➤ ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal del área? ➤ ¿Existe control en el ingreso y salida del personal del área? ➤ ¿Se maneja un sistema de ingreso y salida de bienes en el área de abastecimiento? ➤ ¿Se realiza mensualmente control de los bienes del área de abastecimiento? ➤ ¿Informan sobre productos con mayor movimiento? ➤ ¿Hay personal que sea imprescindible cuya ausencia afecta la actividad del área de abastecimiento? ➤ ¿El área de abastecimiento es limpio y ordenado? ➤ ¿Los bienes que existen en el área de abastecimiento se localizan con facilidad? ➤ ¿Están codificados los bienes almacenados? ➤ ¿Hay políticas definidas en el área de abastecimiento que guíen acción de las actividades? ➤ ¿Existe un sistema de inventario automatizado? ➤ ¿Existe documento de recepción y despacho de bienes? 	
--	--	-------------------------------	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Se cumple con los pedidos en el plazo establecido? ➤ ¿El proveedor envía la documentación junto con la mercadería? 	
		Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿La información brindada a gerencia sobre el área de abastecimiento es confiable para la toma de decisiones? ➤ ¿Gerencia informa al personal del área sobre las actividades y funciones oportunamente? 	<p>Escala de medición para todas las preguntas – Nominal:</p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p>
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Se han realizado auditorias en la empresa? ➤ ¿Se evalúa y supervisa el desempeño del personal del área? ➤ ¿Se realizan supervisiones constantes de los registros y bienes existentes del área de abastecimiento por parte de la dirección? ➤ ¿Se verifica el libro de reclamaciones constantemente? ➤ ¿Existe algún mecanismo para recoger y comunicar a gerencia las deficiencias detectadas en el área de abastecimiento? 	<p>Escala de medición para todas las preguntas – Nominal:</p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p>

Fuente: Elaboración propia según variable en estudio

4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.4.1. Técnicas:

Para el recojo de la información se utilizó las técnicas de encuesta, entrevista y revisión bibliográfica.

4.4.2. Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario pre-estructurado con preguntas relacionados a la investigación.

4.5.Plan de análisis

Respecto al objetivo específico 1:

Se identificó las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. – Piura, mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la empresa o caso de estudio.

Respecto al objetivo específico 2:

Se describió las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. – Piura.

Respecto al objetivo específico 3: Se realizó un análisis del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2, buscando explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. - Piura

4.6. Matriz de consistencia:

Tabla 3: Matriz de consistencia

Título: “Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Área De Abastecimiento De La Empresa Del Sector Servicios, Sociedad Hotelera California S.A.C., Piura – 2019				
Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
¿Las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento mejoran las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C., Piura – 2019?	Determinar las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C	1. Identificar las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. 2. Describir las oportunidades del control interno en el área de	Control Interno	Diseño: Cuantitativo Descriptivo - No experimental- bibliográfico- documental y de caso.

		<p>abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C.</p> <p>3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta, entrevista y revisión bibliográfica.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario pre-estructurado a la investigación.</p>
--	--	---	---

Fuente: Elaboración propia según caso de estudio.

4.7.Principios Éticos:

Durante el proceso de la investigación, se ha tenido en cuenta de manera correcta, el uso adecuado del cumplimiento de los principios éticos, que aseguren la total veracidad de la investigación desarrollada. Se respetó los derechos de autor y propiedad intelectual de los textos y fuentes electrónicas en consulta.

Por otro lado, fundamentando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y logran ser conocidos y utilizados por varios analistas sin mayores limitaciones, se ha comprendido su contenido sin alteraciones, salvo las necesarias, por el afán de la metodología para el análisis citado en ésta investigación.

Se conserva indemne el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recogidas de los trabajadores que han cooperado contestando el cuestionario a fin de instituir la relación causa-efecto de la variable.

Según el Código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote versión 001 (2016), los principios aplicados son los siguientes:

- **Protección a las personas:** Mediante la investigación, el cual se trabaja con personas los cuales necesitan un cierto grado de protección por lo tanto se ha respetado su identidad, dignidad humana, la confidencialidad y la privacidad.

Además, se reconoce a la persona como ser autónomo, único y libre, con derecho y capacidad de tomar sus propias decisiones.

- **Beneficencia y no maleficencia:** Implicó asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Por tanto, la conducta del investigador tuvo en cuenta las siguientes reglas generales: no causar daño, reducir los posibles efectos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** Se aplicó un juicio razonable, con las precauciones necesarias de que sus sesgos y capacidades no den lugar a prácticas injustas.
- **Integridad científica:** La integridad se enfoca en la actividad científica del investigador, en sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional.
- **Consentimiento informado y expreso:** Se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre y específica de los sujetos investigadores (personas) mediante el consentimiento del uso de la información para fines específicos de esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados:

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Identificar las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C.

Tabla 4: Primer componente – Ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL									
N°	PREGUNTA	RESPUESTA						OPORTUNIDAD	DEBILIDAD
		SI	%	NO	%	TOTAL	%		
1	¿El área de abastecimiento cuenta con organigrama funcional?	0	0%	6	100%	6	100%		X
2	¿El personal encargado del área tiene una filosofía de trabajo basado en principios éticos?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
3	¿El área de abastecimiento cuenta con manual de organización y funciones específico?	0	0%	6	100%	<<6	100%		X

Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado.

Tabla 5: Segundo componente – Evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS									
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA						OPORTUNIDAD	DEBILIDAD
		SI	%	NO	%	TOTAL	%		
4	¿Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
5	¿Se cumple con el acceso solo al personal autorizado en el área?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
6	¿Existe un Plan de evacuación antisísmico?	3	50%	3	50%	6	100%		X
7	¿Existe una póliza de seguros vigentes, contra todo riesgo a favor de la entidad, que cubra los bienes y existencias del área de abastecimiento?	4	67%	2	33%	6	100%	X	
8	¿Se verifican las adquisiciones en cuanto a cantidad, calidad y comprobante.	6	100%	0	0%	6	100%	X	

Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado.

Tabla 6: Tercer componente – Actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL									
N°	PREGUNTA	RESPUESTA						OPORTUNIDAD	DEBILIDAD
		SI	%	NO	%	TOTAL	%		
9	¿El control interno en el área de abastecimiento permite a la empresa mejorar el desarrollo de sus actividades?	6	100%	0	0%	6	100%	X	
10	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal del área?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
11	¿Se evalúan los reportes del área de abastecimiento emitidos a gerencia?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
12	¿El personal de área de abastecimiento se encuentra en planilla?	6	100%	0	0%	6	100%	X	
13	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal del área?	6	100%	0	0%	6	100%	X	
14	¿Existe control en el ingreso y salida del personal del área?	5	83%	1	17%	6	100%	X	

15	¿Se maneja un sistema de ingreso y salida de bienes en el área de abastecimiento?	1	17%	5	83%	6	100%		X
16	¿Se realiza mensualmente control de los bienes del área de abastecimiento?	4	67%	2	33%	6	100%	X	
17	¿Informan sobre productos con mayor movimiento?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
18	¿Hay personal que sea imprescindible cuya ausencia afecta la actividad del área de abastecimiento?	3	50%	3	50%	6	100%		X
19	¿El área de almacenamiento de los bienes es limpio y ordenado?	4	67%	2	33%	6	100%	X	
20	¿Los bienes que existen en el área de abastecimiento se localizan con facilidad?	4	67%	2	33%	6	100%	X	
21	¿Están codificados los bienes almacenados?	0	0%	6	100%	6	100%		X
22	¿Hay políticas definidas en el área de abastecimiento que guíen acción de las actividades?	0	0%	6	100%	6	100%		X
23	¿Existe un sistema de inventario automatizado?	3	50%	3	50%	6	100%		X

24	¿Existe documento de recepción y despacho de bienes?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
25	¿Se cumple con los pedidos en el plazo establecido?	6	100%	0	0%	6	100%	X	
26	¿El proveedor envía la documentación junto con la mercadería?	6	100%	0	0%	6	100%	X	

Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado.

Tabla 7: Cuarto componente – Información y comunicación

INFORMACION Y COMUNICACIÓN									
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA						OPORTUNIDAD	DEBILIDAD
		SI	%	NO	%	TOTAL	%		
27	¿La información brindada a gerencia sobre el área de abastecimiento es confiable para la toma de decisiones?	5	83%	1	17%	6	100%	X	
28	¿Gerencia informa al personal del área sobre las actividades y funciones oportunamente?	4	67%	2	33%	6	100%	X	

Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado

Tabla 8: Quinto componente - Supervisión

SUPERVICIÓN									
N°	PREGUNTA	RESPUESTA						OPORTUNIDAD	DEBILIDAD
		SI	%	NO	%	TOTAL	%		
29	¿Se han realizado auditorias en la empresa?	0	0%	6	100%	6	100%		X
30	¿Se evalúa y supervisa el desempeño del personal del área?	4	67%	2	33%	6	100%	X	
31	¿Se realizan supervisiones constantes de los registros y bienes existentes del área de abastecimiento por parte de la dirección?	4	67%	2	33%	6	100%	X	
32	¿Se verifica el libro de reclamaciones constantemente?	3	50%	3	50%	6	100%		X
33	¿Existe algún mecanismo para recoger y comunicar a gerencia las deficiencias detectadas en el área de abastecimiento?	0	0%	6	100%	6	100%		X

Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado.

5.1.2. Respetto al objetivo específico 2:

Describir las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C.

AMBIENTE DE CONTROL

En este primer componente, según los resultados del objetivo específico 1 del cuestionario aplicado a la empresa en caso de estudio se ha identificado las siguientes oportunidades y debilidades:

OPORTUNIDADES

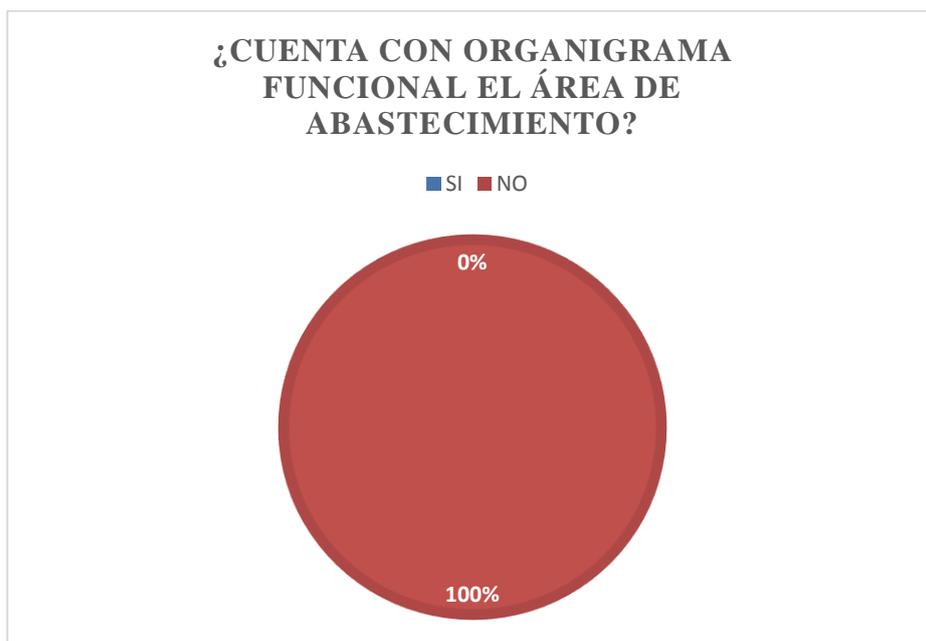
✚ En el área de abastecimiento de La Sociedad Hotelera California S.A.C. se caracteriza por contar con trabajadores con alto grado de principios éticos y morales, personal honesto que inspiran confianza, respeto y responsabilidad, lo cual se refleja en las acciones y actividades que realizan en su entorno laboral porque dan lo mejor de sí, con dedicación y entrega en su trabajo, y se le considera como oportunidad debido a que con estas prácticas laborales en base a principios éticos ayuda a mantener en marcha la actividad de la empresa y a lograr sus objetivos óptimamente, por ende sobresalir en el sector que le caracteriza. El porcentaje evidenciado es el siguiente:

Según el cuestionario aplicado, el 83% de los trabajadores laboran en base a principios éticos en el área de abastecimiento y mientras que el 17% no aplican.

DEBILIDADES

✚ En La Sociedad Hotelera California S.A.C. se considera como debilidad no contar con un organigrama funcional en el área de abastecimiento, pues cabe recalcar que un organigrama funcional es una herramienta informativa que muestra gráficamente las funciones, atribuciones y competencias de las áreas, equipos y personas que trabajan en la empresa, además para respetar el orden jerárquico del personal.

Es de conocimiento que la empresa si cuenta con un organigrama donde solo refleja la estructura de la empresa a nivel general, mas no especifica las funciones, atribuciones y competencias de las áreas; y no esta exhibido en la empresa.



Fuente: Representación gráfica según resultados de cuestionario aplicado

Según el cuestionario aplicado, el 100% de los encuestados manifiestan que no cuentan con un organigrama funcional específico.

- ✚ Otra debilidad para la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. según el cuestionario aplicado el personal manifiesta que no cuentan con un manual de organización y funciones específico en el área de abastecimiento cabe recalcar que este manual es un documento técnico normativo de gestión institucional en el cual se detalla las funciones básicas y específicas, dependencias y los requisitos de los puestos de trabajo de la entidad.



Fuente: Representación gráfica según resultado de cuestionario aplicado.

Según el cuestionario aplicado, el 100% de los encuestados manifiestan que no cuentan con un manual de organización y funciones en el área de abastecimiento.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

En el segundo componente Evaluación de riesgos, según el resultado del cuestionario aplicado se han identificado las siguientes oportunidades y debilidades:

OPORTUNIDADES

- ✚ La empresa hotelera cuenta con medidas preventivas de seguridad frente a todo tipo de riesgo generando seguridad a nivel externo e interno (clientes, trabajadores), brinda protección en: algunos actos indebidos del personal que labora en el área, cuida los bienes y recursos de la empresa que están distribuidas en todo el establecimiento (distintas áreas, almacén, habitaciones, pasillos, etc) y las pertenencias de nuestros clientes alojados; cabe recalcar que estas cámaras de seguridad están bajo la supervisión de una persona idónea en el área de seguridad. Otro tipo de medida preventiva es que cuenta con una póliza de seguros contra riesgo de incendio para así amparar los bienes, inmueble, mobiliario y equipos.

- ✚ Se cumple con el ingreso solo al personal autorizado al área de abastecimiento, los cuales reúnen ciertas características de confianza con el fin de que cumplan sus funciones y/o la confianza encomendada por el directorio o dueño de la empresa con lo que se lograr evitar pérdida de bienes y/o sacar la información clasificada de la empresa.

- ✚ Las oportunidades encontradas respecto a las preguntas N° 05 y 08 del cuestionario aplicado la Sociedad Hotelera California S.A.C. son las

siguiente: todas las adquisiciones se verifican teniendo en cuenta la “calidad” del producto para que de esta manera la empresa brinde un servicio de óptimas condiciones en beneficio de la salud, gusto, acogida de sus clientes; en “cantidad” y “comprobante” para evitar faltantes y contribuir en la administración eficaz del inventario, es importante recordar que las compras planeadas apoyan en las diferentes actividades y operaciones que se realizan en la empresa a corto, mediano y largo plazo.

DEBILIDADES

- ✚ En el hospedaje de caso de estudio el personal manifiesta que la empresa no cuenta con un plan de evacuación de antisísmico para prevenir riesgos ante sucesos de desastres naturales, lo cual es muy importante que exista porque tener una cultura preventiva y autocuidarnos es una herramienta eficaz a la hora de enfrentar situaciones de emergencia. Pero, mediante una investigación más minuciosa y en diálogo con gerencia de la empresa la entidad si cuenta con el plan mencionado, pero no lo han publicado visiblemente ni comunicado al personal a nivel del área de abastecimiento y de toda la empresa.

ACTIVIDADES DE CONTROL

En este tercer componente del control interno se han encontrado las siguientes oportunidades y debilidades:

OPORTUNIDADES

- ✚ Según los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal de la entidad Sociedad Hotelera California S.A.C. se considera como oportunidad valorar que el control interno aplicado en el área de abastecimiento permite mejorar las actividades de la empresa, detectar cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad, prevenir hechos que eviten el logro de los objetivos propios de la empresa, brindando así un alto grado de seguridad razonable a la Dirección.
- ✚ En la empresa de estudio el 83% de los encuestados manifiestan que se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal del área de abastecimiento, lo cual considero como un mecanismo clave de control.
- ✚ En la Sociedad Hotelera California S.A.C. el 83% del personal encuestado manifiestan que se evalúan constantemente los reportes de ingresos, salidas y mayor movimiento de los bienes que se encuentran bajo custodia de esta área.
- ✚ Además, según las preguntas N° 12 y 13 del cuestionario aplicado a la Sociedad Hotelera California S.A.C. se evidencia que la totalidad del personal del área de abastecimiento manifiesta que se encuentra

en planilla y que estas son canceladas a tiempo, evitando así infracciones laborales que conllevan a pagos de multas laborales.

- ✚ También se consideró como oportunidad el control de ingreso y salida del personal en el área de abastecimiento lo cual permite recopilar información valiosa como verificar que empleados cumplen con su jornada laboral, quienes tienen más ausencias injustificadas y retrasos constantes, verificar la puntualidad pues esto contribuye a aumentar la productividad y generar mayores ganancias.
- ✚ En la Sociedad Hotelera California S.A.C. según los resultados obtenidos se evidencia que se realiza mensualmente control de los bienes que existen en su área de abastecimiento lo cual considero importante porque esto ayuda a la entidad a que no sufra afectación en la consecución de los objetivos trazados.
- ✚ En la empresa en caso de estudio el 83% del personal manifiesta que informan a gerencia los bienes y productos que se compran y distribuyen con mayor movimiento, con el fin de evitar riesgos de pérdida, genere duda de la actividad laboral del personal del área en relación a esos bienes, es importante mencionar que gracias al control que realizan mensualmente en la empresa se evitan estos riesgos.
- ✚ Según las preguntas 19 y 20 del cuestionario aplicado sobre el área de abastecimiento de la empresa Sociedad Hotelera California S.AC.

se obtiene como resultado que se mantiene limpia y ordenada el área lo cual se visualiza directamente en su área específica, se considera una oportunidad para la empresa porque son factores esenciales de seguridad, ayuda a disminuir la pérdida de tiempo en cosas innecesarias (búsqueda de documentos), se evitan accidentes (lesiones, tropiezos, caídas), problemas legales, y se demuestra buena higiene a los clientes y al equipo de trabajo, además por tanto es aún más importante porque ayuda a velar por el bienestar de los trabajadores y porque tener un área de abastecimiento limpia y ordenada mejora la productividad y la rentabilidad de la entidad. Esto conlleva a que los bienes que están almacenados dentro de ésta área se localicen con mayor facilidad porque los bienes y productos se encuentran en zonas específicas según su uso ordenadas en armarios, soportes y estantes.

- ✚ Las oportunidades según las preguntas N° 24, 25 y 26 del cuestionario aplicado la Sociedad Hotelera California S.A.C. son las siguientes: todas las adquisiciones son entregados en el plazo establecido, los cuales vienen acompañados de sus comprobantes como boleta y/o factura, orden de compra y otros documentos que se relacionen a la acción de compra. Además, estos pedidos son recepcionados solo por personal autorizado por el área de abastecimiento mediante un cargo y registro de recepción de bienes al igual que al momento de ser distribuidos según la necesidad dentro de la empresa.

DEBILIDADES

En este tercer componente se encontraron las siguientes debilidades:

- ✚ La empresa Sociedad Anónima California S.A.C. tiene como debilidad no contar con un sistema automatizado de ingreso y salida de los bienes en su área de abastecimientos y esto se evidencia en los resultados del cuestionario aplicado con un porcentaje de 17%. Por tanto, es importante para la empresa contar con un sistema para facilitar el trabajo a sus trabajadores y para mejorar el control de bienes. Además, existe personal que es imprescindible en esta área más aún si se trata de recepcionar pedidos de compras.



Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado.

Según el cuestionario aplicado el 83% de los encuestados opinan que no cuentan con un sistema automatizado de ingreso y salida de bienes, mientras que el 17% opina lo contrario.

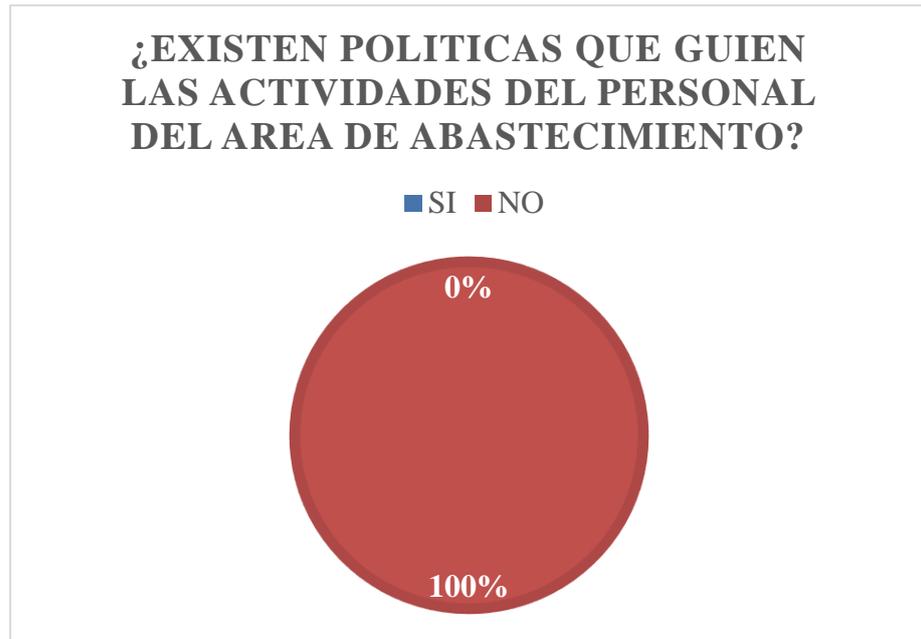
- ✚ Otra de las debilidades según los manifiestan los trabajadores de Sociedad Hotelera California S.A.C. según el cuestionario aplicado es: a pesar de que el área donde se almacenan los bienes está limpia y ordenado, les falta considerar una codificación respectiva para así mejorar el control de sus inventarios e incentivar a contar un sistema automatizado de la misma.



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

Según el cuestionario aplicado el 100% de los trabajadores opinan que los bienes no se encuentran codificados.

- ✚ El personal de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. manifiesta que no existen políticas definidas que guíen las actividades del área específica, lo cual se considera como debilidad porque el personal debería conocer de estas políticas para ayudar a la empresa a contribuir en logro de sus objetivos.



Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado.

Según cuestionario aplicado el 100% de los encuestados manifiestan que no cuentan con políticas que guíen las actividades del área.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las oportunidades y debilidades que se encontraron en este cuarto componente son:

OPORTUNIDADES

- ✚ En la Sociedad Hotelera California S.A.C. el 83% del personal opina que la información que se brinda a gerencia respecto al área de abastecimiento es confiable e importante para la toma de decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad, pues son informes que contienen datos internos generados

en el área, además de incidencias, actividades y condiciones externas. Por lo cual resulta imprescindible que estos informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar el control y para ello es importante que exista continua comunicación eficaz con el equipo de trabajo, terceros, proveedores y accionistas.

DEBILIDADES

En este cuarto componente de control no se encontraron debilidades.

SUPERVICIÓN

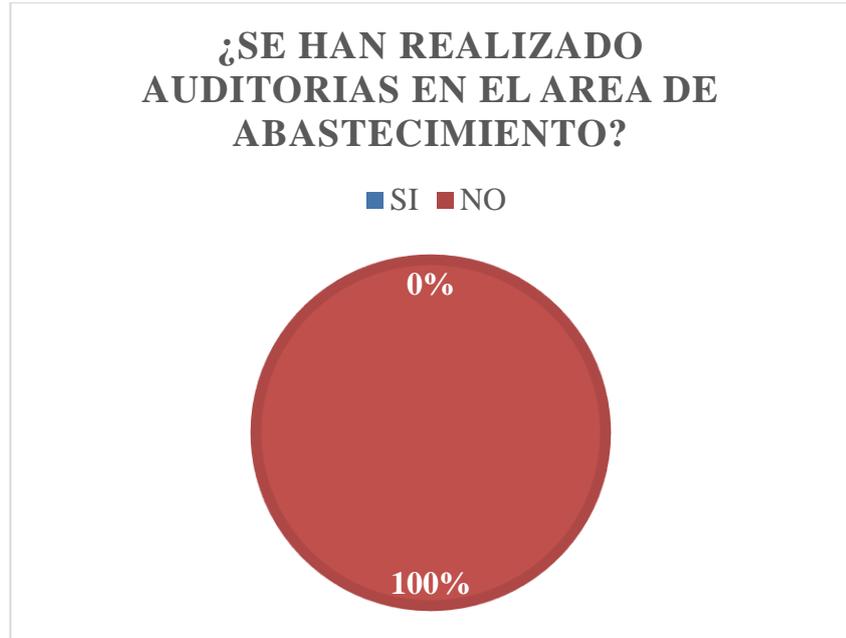
En este quinto componente se han encontrado las siguientes oportunidades y debilidades:

OPORTUNIDADES

- ✚ En la Sociedad Hotelera California S.A.C. respecto a las preguntas en relación a la supervisión al personal y de los registros y bienes existentes en el área de abastecimiento el 100% del personal manifiesta que se si se han realizado supervisiones por parte del gerente y administrador de la empresa comprobando así que se mantiene un adecuado funcionamiento de control interno a lo largo del tiempo y poder obtener determinado grado de confianza del mismo.

DEBILIDADES

- ✚ En la empresa en estudio no se han realizado auditorias por ende no se conoce criterios ni hallazgos de un profesional que haya determinado la situación real de la empresa, ni las falencias o riesgos que puedan existir en el área de abastecimiento.



Fuente: Elaboración propia según cuestionario aplicado.

Según cuestionario aplicado al personal de la empresa Sociedad California S.A.C. el 100% manifiesta que no se han realizado auditorias en la empresa.

- ✚ También se considera como debilidad no revisar el libro de reclamaciones pues podrían existir reclamos que afecten directamente al área de abastecimiento, cabe recalcar que este libro promueve la solución directa e inmediata a los reclamos y quejas de los clientes, y si se cuenta con este mecanismo de

defensa del consumidor, los clientes se sentirán seguros y protegidos, generando mayor confianza, mejores relaciones con los mismos y prevenir amonestaciones y multas por INDECOPI.



Fuente: elaboración propia según cuestionario aplicado. Según cuestionario aplicado el 50% del personal manifiesta que se revisa el libro de reclamaciones y el otro 50% opinó lo contrario.

- ✚ Es importante que la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. considere implementar algún tipo de mecanismo para recoger información sobre deficiencias detectadas por los trabajadores del área de abastecimiento. Si bien es cierto, los informes que se emiten a gerencia contiene datos relevantes del área y según este cuestionario se cuenta con personal de buena ética profesional y laboral, pero esto no es suficiente, por lo cual es importante que la empresa cree un medio de comunicación indirecta como

mecanismo de control para tener en cuenta si las deficiencias detectadas por todo el personal del área se informan a gerencia.



Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado.

En la empresa de caso de estudio el 100% de los encuestados manifiestan que no existe mecanismo de recojo de información dirigido al personal del área y a nivel de toda la empresa.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C.

De acuerdo a las oportunidades y debilidades identificadas según los resultados del cuestionario aplicado se ha brindado a la empresa las siguientes propuestas de mejora con el fin de mejorar el rendimiento, servicio y contribuir al logro de los objetivos del hotel en caso de estudio, las cuales son: Implementar un organigrama funcional en el área de abastecimiento, establecer un manual de organización y funciones, adquirir un sistema de automatizado para facilitar los inventarios de la empresa, establecer políticas para guiar las actividades del personal, evidenciar el plan de evacuación contra riesgos y realizar auditorías para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

PROPUESTA DE MEJORA N° 01:

Implementar Un Organigrama Funcional En El Área De Abastecimiento

Para la siguiente propuesta de mejora se ha tomado como referencia solo el área de abastecimiento del organigrama general de la empresa.

Es importante para la empresa contar con un organigrama funcional en su área de abastecimiento pues ayuda a que el personal de la empresa tenga el suficiente conocimiento al margen del nivel jerárquico al que pertenece, y proporcionará una idea más clara de la responsabilidad que asumirá cada

persona dentro del área, y brindara un mayor orden sobre la composición de la organización

Por lo anterior, se presenta el siguiente organigrama funcional en beneficio del área de abastecimiento de la empresa:

ORGANIGRAMA FUNCIONAL PARA EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO

Gráfico 4: Organigrama Funcional Para El Área de Abastecimiento



Fuente: Elaboración propia en beneficio de la empresa

Además, se recomienda que la Sociedad Hotelera California S.A.C. evidencie el presente organigrama en el área de abastecimiento en beneficio de todo el personal.

PROPUESTA DE MEJORA N° 02

Establecer Un Manual De Organización Y Funciones Para Área De Abastecimiento

En base al organigrama funcional propuesto se presenta el siguiente Manual de Organización Funciones el cual deberá ser aprobado por gerencia de la empresa, el cual es un documento de gestión institucional que permitirá al personal del área de abastecimiento conocer de forma general y específica las funciones y responsabilidades de su estructura interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada una de los encargados y las relaciones internas y externas del área.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA ÁREA DE ABASTECIMIENTO SOCIEDAD HOTELERA CALIFORNIA S.A.C.

UNIDAD ÓRGÁNICA : Área De Abastecimiento
CARGO ESTRUCTURAL : Jefe De Abastecimiento

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FUNCIÓN GENERAL:

Liderar, dirigir, custodiar, proteger todos los bienes y servicios adquiridos por la entidad con base y en cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, para garantizar la operatividad y crecimiento de la empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Dirigir y controlar el cumplimiento de las actividades para la planificación y programación de las necesidades para las metas de la organización.
- ✓ Dirigir, controlar y verificar el cumplimiento de las actividades que debe realizar el encargado de Planeamiento.
- ✓ Dirigir, controlar y verificar el cumplimiento de las actividades para las adquisiciones y/o compras.
- ✓ Dirigir y controlar el cumplimiento de las actividades para la distribución y entrega oportuna de los bienes adquiridos a las áreas necesarias, para el cumplimiento de las metas.
- ✓ Colaborar permanente con el equipo de trabajo con la finalidad de que las actividades se realicen manera eficiente y oportuna.
- ✓ Remitir oportunamente a contabilidad y administración la documentación que sustenta el gasto de las adquisiciones y actividades realizadas.

LÍNEA DE AUTORIDAD

Depende directamente de gerencia.

Y ejerce mando en:

- Planeamiento
- Adquisiciones
- Almacén

REQUISITO MÍNIMO

Profesional en Administración de empresas y Contabilidad capacitado y con conocimientos en procesos de compras, planeamiento y almacenamiento.

EXPERIENCIA

No menor de 01 año en administración de empresas.

UNIDAD ÓRGÁNICA : Área De Abastecimiento

CARGO ESTRUCTURAL : Encargado de Planeamiento

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Realizar la consolidación de los cuadros de Necesidades valorizadas.
- ✓ Apoyar en la elaboración de las evaluaciones del presupuesto según las necesidades de las áreas.
- ✓ Atender a los requerimientos solicitados por las demás áreas.
- ✓ Elaborar los documentos a su cargo en las fechas establecidas a fin de dar conocimiento a jefe de abastecimiento.
- ✓ Y otras funciones que le encargue expresamente el jefe del área de abastecimiento.

LÍNEA DE AUTORIDAD

Depende de Jefe de Área de abastecimiento y gerencia.

REQUISITO MÍNIMO

Conocimiento de informática.

Profesional en Administración de empresas y Contabilidad capacitado o afines al cargo.

EXPERIENCIA

No menor de 01 año.

UNIDAD ÓRGÁNICA : Área De Abastecimiento

CARGO ESTRUCTURAL : Encargado de Adquisiciones

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Elaborar un estudio de mercado
- ✓ Planificar el proceso de las adquisiciones.
- ✓ Consolidar la lista de precios de los diferentes proveedores.
- ✓ Responsable de las adquisiciones de bienes y servicios solicitadas.
- ✓ Es responsable de la documentación entregada por los proveedores.
- ✓ Custodia y conserva la información relacionada a las adquisiciones.
- ✓ Informa a jefe de abastecimiento sobre las adquisiciones y actividades realizadas.
- ✓ Elabora las órdenes de compra.

- ✓ Remite al encargado de almacén las facturas y órdenes de compra, para que se acredite la recepción y conformidad.

LÍNEA DE AUTORIDAD

Depende de Jefe de Área de abastecimiento y gerencia.

REQUISITO MÍNIMO

Conocimiento de Informática.

Profesional en Administración de empresas y Contabilidad capacitado o afines al cargo.

EXPERIENCIA

No menor de 01 año.

UNIDAD ÓRGÁNICA : Área De Abastecimiento

CARGO ESTRUCTURAL : Encargado de Almacén

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- ✓ Asegurar la disponibilidad de los abastecimientos.
- ✓ El almacenamiento deberá reunir los requisitos técnicos mínimos.
- ✓ Recepcionar los artículos adquiridos de los proveedores.
- ✓ Dar la conformidad de la recepción de los bienes adquiridos.

- ✓ Formular los reportes de entrada a almacén.
- ✓ Actualizar el Registro de entrada y salida de los bienes de almacén.
- ✓ Organizar, valorizar, actualizar y controlar el inventario de bienes a través de los registros.
- ✓ Entrega los abastecimientos por Punto de distribución.
- ✓ Efectúa el control de la distribución de los bienes.
- ✓ Distribuir los documentos relacionados a los bienes que ingresan y salen de almacén.
- ✓ Mantiene un Stock de Abastecimiento.
- ✓ Conciliar mensualmente sus operaciones y actividades con la oficina de planeamiento y adquisidores y contabilidad.
- ✓ Las demás funciones afines que se les asigne.

LÍNEA DE AUTORIDAD

Depende de Jefe de Área de abastecimiento y gerencia.

REQUISITO MÍNIMO

Conocimiento de informática.

Profesional en Administración de empresas y Contabilidad capacitado o afines al cargo.

EXPERIENCIA

No menor de 01 año.

PROPUESTA DE MEJORA N° 03

Adquirir Un Sistema Automatizado Para Facilitar Los Inventarios De La Empresa

Resulta importante para empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. contar con un sistema automatizado de control de inventario pues es un mecanismo de control a través de la cual la empresa lleva una administración eficiente del movimiento y almacenamiento de los bienes y recursos de la entidad, por eso se le recomienda a la empresa implementar un sistema de información automatizado ya sea un software o programa que permita ingresar información, almacenarla, procesarla, actualizarla y disponer de ella oportunamente para mejorar el control de los bienes de almacén mediante la clasificación de los mismos, es decir, es importante conocer la cantidad de existencias y bienes que se tiene como el tener bien identificados y codificados cada uno de los productos que se usa, logrando de esta manera facilitar el trabajo del personal. Es importante tener en cuenta que el correcto orden y administración de inventarios incide en el desempeño y las ganancias de la empresa.

PROPUESTA DE MEJORA N° 04

Establecer Políticas Que Contribuya En El Desarrollo Del Área De Abastecimiento

Se presenta las siguientes políticas para contribuir al mejoramiento continuo de las funciones del personal de la empresa y mediante el cual contribuya al logro de los objetivos.

POLÍTICAS EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO
SOCIEDAD HOTELERA CALIFORNIA S.A.C.

En lo que respecta con la empresa:

- ✓ Desarrollo de planes y actividades que garantice su buen rendimiento, y contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En lo que respecta con el cliente interno:

- ✓ Compromiso de brindar la mejor solución a sus necesidades.
- ✓ Brindar trato justo con sus solicitudes y reclamos.

En lo que respecta con las existencias:

- ✓ Control de Calidad.
- ✓ Llevar registros de las existencias diariamente mediante el sistema de control de inventarios recomendado.
- ✓ Colocar los artículos de mayor demanda más al alcance de recepción y entrega para reducir recorrido y tiempo.
- ✓ Crear un nuevo diseño de estantería, si fuera el caso, que aproveche el espacio existente.
- ✓ Distribución y colocación de las existencias que permita ahorrar tiempo y espacio.
- ✓ Realizar revisiones periódicas para detectar y eliminar bienes en mal estado o deteriorados.

- ✓ Los bienes y existencias que han sido tomadas de almacén deberá: ser trasladada con el medio más adecuado, acompañado de un documento de salida u otro, y deberá ser revisada en calidad y cantidad mediante el cotejo de la mercadería con el documento de salida.

Políticas en lo que respecta al personal:

- ✓ Compromiso en el desarrollo de las competencias necesarias para un desempeño eficiente en las funciones, en un ambiente de respeto, valoración.
- ✓ Prohibir el ingreso al área de almacenamiento a personal que no está autorizado.
- ✓ Reconocimiento al personal por su buen desempeño.
- ✓ Cumplir con sus remuneraciones a la fecha.

Con los proveedores:

- ✓ Compromiso en mantener buenas relaciones con estándares de ética comercial, transparencia, lealtad, asegurando la objetividad en los procesos de compra.
- ✓ Seleccionar proveedores con criterios preestablecidos de igualdad, objetividad y sostenibilidad que conlleven a compras costo efectivas.
- ✓ Aplicar procesos de gestión de proveedores que incluyan etapas de evaluación, seguimiento y evaluación de riesgos para contribuir al desarrollo y mejoramiento continuo.

- ✓ Promover entre los proveedores principios, protección al medio ambiente, derechos laborales y estándares de salud y seguridad.

PROPUESTA DE MEJORA N° 05

Evidenciar El Plan De Evacuación Existente En La Empresa

Se recomienda a la empresa que evidencie el plan de evacuación antisísmica existente para prevenir riesgos antes movimientos telúricos, y para informar no solo al personal del área de abastecimientos sino al personal de toda la empresa y clientes, para que estos puedan conocer las zonas seguras y el plan de evacuación evitando accidentes y pérdidas fortuitas.

La empresa presenta las siguientes vulnerabilidades, amenazas y recursos:

<p style="text-align: center;">VULNERABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estructura del hotel ❖ Una entrada, una salida ❖ Falta de capacitación al personal en cuanto al plan de evacuación. ❖ Productos químicos. ❖ Electrodomésticos 	<p style="text-align: center;">AMENZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Incendios ❖ Terremoto ❖ Cortes circuitos
<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Teléfonos ❖ Recurso humano 	

❖ Extintor

❖ Botiquín

Fuente: Elaboración propia en base a la empresa de caso de estudio.

PROPUESTA DE MEJORA N° 06

REALIZAR AUDITORIAS EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO

Se recomienda a la Sociedad Hotelera California S.A.C. realizar auditorías en el área de abastecimiento para conocer la situación actual del área, pues es una actividad de evaluación independiente y objetiva importante para obtener un mayor beneficio económico, mejorar la conducción de las operaciones de la empresa, optimizar la protección de los activos previniendo inconsistencias en los procedimientos, políticas y controles internos logrando contribuir en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

PROPUESTA DE MEJORA N° 07

Implementar un Mecanismo De Recojo De Información Al Personal del Área de Abastecimiento

Se propone que la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. implemente como medio de control algún tipo de mecanismo de comunicación indirecta para recoger información sobre deficiencias detectadas, disconformidades y problemas recurrentes dirigido a los trabajadores del área de abastecimiento y a todo el personal de la empresa, estos mecanismos pueden ser encuestas, buzón de sugerencias anónimas, etc.

PROPUESTA DE MEJORA N° 08

ASPECTOS TÉCNICOS DE CONTROL PARA LA INFORMACIÓN DEL AREA DE ABASTECIMIENTO

En beneficio del área de abastecimiento se presentan las siguientes técnicas de control de la información y comprobantes que deberían tenerse en cuenta en el área de abastecimiento.

Técnicas de control:

a) De prevención: Autorización de las transacciones.

- ❖ Relación de personal que está autorizado para realizar los pedidos dentro de la empresa.
- ❖ Relación de personal responsable para aprobar la solicitud y compra de los bienes y servicios autorizados.
- ❖ Relación de los encargados de realizar los pagos.
- ❖ Personas autorizadas para registrar y actualizar datos en los libros auxiliares.

b) De prevención: Validación de datos previa al procesamiento:

- ❖ Cotejar el pedido con la nota de entrega (albarán) del proveedor antes de recepcionar la mercadería.
- ❖ Cotejar Hoja de entradas con facturas, antes de aceptarla.
- ❖ Cotejar nota de entrega y factura, antes de aceptarla.

c) De prevención: Verificación de datos:

- ❖ Facilitar evidencia de las comparaciones realizadas en la factura.

- ❖ Verificación constante de las normas establecidas y de las responsabilidades asignadas (ya sea Listados de bienes y de proveedores).
- ❖ Actualización de firmas autorizadas para aprobar pagos.

d) De prevención: Segregación de funciones:

- ❖ Responsable de realizar la solicitud de compra y recepción de mercadería.
- ❖ Selección de proveedores y emisión de órdenes de compra respecto al responsable de contabilidad y a quien firma los pagos.
- ❖ Elaboración del comprobante de pago y verificación de la similitud con la factura y el pedido.
- ❖ Preparación y firma de las aceptaciones de pago.

e) De detención:

- ❖ Inventarios físicos y sistemáticos.
- ❖ Utilización de documentación prenumerada y con el contenido de información adecuada.
- ❖ Hojas de pedidos y hojas de entrada en almacén prenumeradas.
- ❖ Impresos prenumerados para los asientos diarios para facilitar el control.

f) De archivo:

- ❖ Archivo de pedidos autorizados y pendientes de recibir.

- ❖ Archivo de pedidos recibidos.
- ❖ Archivo de facturas recibidas.

Para facilitar las actividades del personal y fortalecer el control de la documentación y los bienes que ingresan y salen de almacén y área de abastecimiento se presenta a **SIIGO EMPRESARIAL** el cual es un software contable y administrativo para el área de abastecimiento y para lograr integrar todas las áreas funcionales de la empresa. Este software incluye funciones para Almacén, Contabilidad, Cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, etc.

Gráfico 5: Funciones del software SIIGO EMPRESARIAL



Este software incluye un Kardex que es un registro estructurado de la existencia de las mercaderías en un almacén y empresa; es de tipo administrativo y se creó a partir del inventario registrando datos generales de los bienes, así como la cantidad, el valor de

medida, y el precio por unidad para posteriormente clasificar los productos de acuerdo con la similitud de sus propiedades.

El kardex es creado con el fin de llevar el mejor control de los movimientos de las entradas y salidas de los bienes y a su vez elaborar reportes. Aquí se evidencia un modelo de kardex

Gráfico 6: Modelo de Kardex de software SIIGO EMPRESARIAL

paquetes siguientes (1460 x 150 = 219000).

Para entender esta información se usa kardex, donde ingreso los datos de fecha, detalle, valor unitario de compra, las entradas (con cantidad y total), las salidas (con cantidad y total) y el saldo actual (con cantidad y total), tal y como se ilustra en el siguiente ejemplo de kardex:

FECHA	DETALLE	VALOR UNITARIO	Entrada		Salidas		Saldo	
			CANTIDAD	TOTAL	CANTIDAD	TOTAL	CANTIDAD	TOTAL
1 de Junio	Inventario inicial	\$1400	300				300	\$420000
4 de Junio	Compra	\$1460	900	\$1314000				
6 de Junio	Venta	\$1400			300	\$420000		
		\$1460			150	\$219000	750	\$1095000

En el caso que yo deba hacer devoluciones de un producto vendido a un cliente, este se ingresa al sistema de inventario por el valor que se vendió ya que cuando se hizo la venta el producto fue asignado con un costo de salida, independientemente de las variaciones en el precio del producto los

5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Identificar las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C., 2019.

Para el cumplimiento respecto al objetivo específico 1 se realizó y aplicó un cuestionario a los 06 trabajadores de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. respecto a los cinco componentes del control interno en el área de abastecimiento, estos componentes son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión, en el cual se obtuvieron resultados a los cuales he considerado como oportunidades y/o debilidades según sea el caso. Se tomó en cuenta esos componentes porque ayudan a que el control interno brinde mayor eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por consiguiente, se detalla:

En el primer componente: Ambiente de Control, se hallaron 02 debilidades, la no existencia de un organigrama funcional y no contar con un manual de organización y funciones en el área de abastecimiento en la que se especifique las funciones del personal.

En el segundo componente: Evaluación de Riesgos, se encontró 01 debilidad el cual es no evidenciar el plan de evacuación antisísmico.

El tercer componente: Actividades de Control Gerencial, se encontraron 05 debilidades que son: la empresa en su área de abastecimiento no cuenta con un sistema de inventario automatizado donde se registre los ingresos y salidas de bienes, los bienes almacenados no tienen su respectiva codificación y no cuentan con políticas definidas que guíen las acciones propias del área.

En el cuarto componente: Información y Comunicación, se encontraron solo oportunidades los cuales se consideran aspectos positivos que posee la empresa.

En Supervisión, que es el quinto componente de control interno se evidenciaron 03 debilidades: la empresa no realiza auditorías al área de abastecimiento, no verifica el libro de reclamaciones constantemente y no existe a manera de control un mecanismo para recoger y comunicar a gerencia las disconformidades, deficiencias detectadas y/o problemas recurrentes en el área de abastecimiento de forma indirecta.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir las oportunidades del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C.

- ✚ La ética en el ámbito personal, profesional y laboral está considerada como un elemento significativo dentro de la toma de decisiones y para la mejora continua de una organización, es por

ello que actualmente todas las empresas están reconociendo la importancia de incorporar ciertos lineamientos laborales basados en principios y valores éticos para de esta manera garantizar la transparencia en los procesos internos de la organización y contribuyan a sus trabajadores para que laboren y realicen sus actividades en base a ellos, por lo tanto la Sociedad Hotelera California S.A.C. tiene como aspecto positivo contar con personal pasado en principios éticos como: lealtad, compromiso, calidad, solidaridad, integridad y responsabilidad.

✚ Contar con un sistema de seguridad y salud en la empresa es importante puesto que ayuda estandarizar como se debe actuar en situaciones de emergencia y conocer las áreas de condiciones peligrosas como lo es el área de abastecimiento, esto genera confianza a los trabajadores y clientes y minimiza la posibilidad de que se produzcan riesgos en la entidad. Los objetivos básicos de este plan son: prevenir muertes y lesiones, reducir daños al edificio, bienes y equipos y acelerar la recuperación y el reinicio de las operaciones normales y características de la empresa.

Dentro de las medidas preventivas con las que cuenta la Sociedad Hotelera California S.A.C. son: cámaras de vigilancia internas y externas, póliza de seguros contra incendios y plan de evacuación antisísmico el cual no está evidenciado dentro del área de abastecimiento.

✚ En el área de abastecimiento de la empresa se permite el ingreso solo del personal autorizado al cual se le brinda la confianza en la realización de sus funciones y/o la confianza encomendada por el directorio o dueño de la empresa y de esta manera se lograr evitar perdida de bienes y/o sacar información clasificada del área.

✚ Como toda actividad que se realiza en la empresa tiene que iniciar con una razón de ser, es por ello que las compras o adquisiciones parten de tres principios básicos que le da carácter operacional y son: “calidad”, es la base para que los productos que ofrece el proveedor sea lo que el consumidor prefiere, y bajo las condiciones que él espera y se considera como una de las razones por la que él decide y que el satisfactor que es hospedaje, el que necesita.

“Cantidad” factor especial porque se basa en el tiempo que se quiere abastecer, espacio de almacén, fecha de caducidad y volumen de la compra.

Y el “Precio” el cual va de la mano con la cantidad, calidad y fechas de entrega y cobro.

Es por ello que la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. al recibir sus adquisiciones verifican la calidad (según las especificaciones pedidas) en beneficio de sus clientes y de esta manera brindar un mejor servicio. También verifican la cantidad, para mayor seguridad, evitar pérdidas significativas en los inventarios y en las ganancias de la empresa.

- ✚ Es muy importante para la empresa que actualmente cuente con una adecuada segregación de funciones de personal con el objetivo de separar ciertas funciones o áreas de responsabilidad, también cumple con cancelar las planillas y beneficios sociales que a su personal de abastecimiento por ley les corresponde.
- ✚ En la empresa Hotelera California S.A.C. se controla mensualmente los bienes existentes en el área de abastecimiento logrando evitar mayores riesgos de pérdida de los mismos.
- ✚ Se exige al personal del área de abastecimiento comunicar a gerencia mediante la entrega de reportes sobre los aspectos positivos y negativos del área lo cual resulta relevante para la toma de decisiones, también que la realización del proceso de abastecimiento se realice con las respectivas condiciones en beneficio de toda la empresa (cotización, acción de compra, verificación, recepción y plazo de las compras, verificar comprobantes de entrega y pago y distribución). Además, de mantener el almacén en óptimas condiciones bajo acciones preventivas y correctivas contribuyendo a evitar riesgos de pérdida de los bienes, cuidar la integridad física del personal, conservar el orden, y apoyando al éxito del servicio del hospedaje.
- ✚ Considerando como herramienta de comunicación interna de gerencia y personal y basándose en que ellos laboran en base a principios éticos se asume que la información que se brinda a

gerencia es confiable y se toman en cuenta para la toma de decisiones.

- ✚ Realizar supervisión constante en el área de abastecimiento del hospedaje implica realizar acciones de control a los registros, bienes, y todo lo que se relacione al área, para así mejorar la eficiencia de las actividades y ayudar al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de abastecimiento que mejoren las posibilidades de la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C.

El mejoramiento continuo es una herramienta fundamental para las empresas porque les permite renovar los procesos y/o actividades que se realizan, es por ello que después de encontrar las oportunidades y debilidades basado en los cinco componentes del control interno en la empresa Sociedad Hotelera California S.A.C. se presentaron 07 propuestas de mejora para el área de abastecimiento que deben ser tomadas en cuenta como medida de cambio para la empresa los cuales contribuyen a mejorar el rendimiento operacional y contribuir al logro de sus objetivos. Las propuestas de mejora que se brindaron son las siguientes: implementar un organigrama funcional, establecer un manual de organización de funciones, adquirir un sistema automatizado

de inventarios, establecer políticas para el área de abastecimiento, evidenciar el plan de evacuación, realizar auditorías, implementar mecanismo interno de recojo de información para su área de abastecimiento y aspectos técnicos de control para la información del área de abastecimiento.

VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la presente investigación, se concluye lo siguiente:

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

1. Se concluyó que la empresa hotelera cuenta en su área de abastecimiento con personal que labora basado en principios éticos lo cual beneficia en el crecimiento sólido y perdurable, ayuda al logro de los objetivos compartidos como son: productividad, eficiencia, credibilidad, calidad, crecimiento, confianza, y prestigio para la empresa.
2. Se identificó que Sociedad Hotelera California S.A.C. ha tomado medidas preventivas de seguridad que son las cámaras de vigilancia no solo en el área de estudio sino a nivel de todo el establecimiento el cual es monitoreado por el personal del área de seguridad; también cuenta con un seguro contra todo riesgo (SCTR) y un plan de evacuación.
3. Se evidenció que en el área de abastecimiento solo se permite el ingreso del personal autorizado, el cual reúne ciertas características de confianza para la realización de sus funciones encomendadas.
4. Todas las adquisiciones recepcionadas para abastecer se verifican según la cantidad, calidad y comprobantes u órdenes de compra, y se registran y/o emiten documento de recepción y distribución, contribuyendo a mantener un buen control de los bienes y evitando futuras pérdidas.

5. El control interno es importante dentro del establecimiento hotelero pues es un sistema que permite tener mayor confianza de las acciones administrativas y poder verificar si esas acciones se ajustan a los objetivos y a las normas aplicables en la organización.
6. Se evidenció que como mecanismo de control al personal del área de abastecimiento han considerado verificar el registro de ingreso y salida a su centro laboral,
7. Se concluye que la empresa cumple con cancelar las remuneraciones de su personal del área de abastecimiento de manera justa y oportuna.
8. Se concluye que una adecuada segregación de funciones contribuye a conocer las acciones y responsabilidades de cada trabajador de las distintas áreas de la empresa.
9. Se concluyó que mediante el control de los bienes y existencias que forman parte del área de abastecimiento del hospedaje se han minimizado los riesgos de acciones fraudulentas.
10. Se concluye que el área donde se almacenan los bienes se mantiene limpio y ordenado facilitando las actividades al personal encargado.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2

1. Se concluye que el diagnóstico respecto a los inventarios de los bienes y existencias en el área de abastecimiento conllevó a la

- necesidad de implementar un sistema automatizado de ingreso y salida de bienes que prevenga riesgos y facilite la labor del personal.
2. Se concluyó que un aspecto negativo de la Sociedad Hotelera California S.A.C. es no contar con un organigrama funcional ni manual de organización de funciones en su área de abastecimiento el cual es indispensable para el desempeño de las actividades y responsabilidades de los trabajadores.
 3. Contribuir a la protección de todos los trabajadores y clientes de la empresa es de vital importancia es por ello que la empresa cuenta con el Plan de evacuación ante emergencias y se le sugiere evidenciarlo para que el personal y clientes conozcan las acciones a tomar, las zonas más seguras y con mayor riesgo durante una emergencia.
 4. Se evidenció la falta de auditorías en el área de abastecimiento y en todas las áreas del hospedaje para el cual es recomendable que lo realice un profesional ajeno a la empresa para evaluar la eficiencia del control interno y recomendar mejoras de los mismos.
 5. Se concluyó que la empresa no verifica constantemente el Libro de Reclamaciones de la empresa por ello no se toman a tiempo las medidas necesarias para corregir y lograr el mejoramiento de las quejas y reclamos.
 6. Se concluye que la empresa no cuenta con medidas de comunicación indirecta entre gerencia, área de abastecimientos y demás áreas, es por ello que no se conoce las disconformidades que tienen los trabajadores respecto al clima laboral, relación laboral u otros.

6.1.3. Respecto al objetivo específico 3

1. Se concluye que las propuestas de mejora que se presentan son en beneficio del área de abastecimiento de la empresa Sociedad California S.A.C., son de carácter significativo y contribuyen al crecimiento de la empresa y al cumplimiento de sus objetivos.
2. Se presenta un organigrama funcional para el área de abastecimiento en el cual se incrementan 03 oficinas para planeamiento, adquisiciones y almacén para los cuales se sugiere seleccionar un responsable que reúna los conocimientos para el desempeño de sus funciones. Este organigrama se complementa con un manual de organización y funciones el cual detalla las actividades que debe realizar el jefe de abastecimiento, y los encargados las oficinas de planeamiento, adquisiciones y almacén.
3. Las políticas de la empresa en el área de abastecimiento permitirán el buen desarrollo de los objetivos del área.
4. Es importante que la empresa implemente un sistema automatizado de inventarios o un software que facilite el control y registro de todos los bienes debidamente codificados con los que se cuenta en la empresa, además de los movimientos de ingreso y salida que se realizan facilitando el trabajo del personal, optimizar el tiempo e incidir en el desempeño y las ganancias de la empresa.

5. Se propone la realización de auditorías en el área de abastecimiento a fin de determinar su situación actual mediante la identificación de aspectos positivos y muy en especial de aspectos negativos del área y el cual sugiere que lo realice un profesional ajeno a la empresa, para así evitar posibles conflictos de intereses y prejuicios y contribuir al logro de los objetivos mediante su opinión independiente y objetiva.
6. Se sugiere evidenciar en el área de abastecimiento el Plan de Evacuación ante emergencias.
7. Se concluye verificar el Libro de Reclamaciones para tomar las medidas necesarias respecto a quejas y reclamos realizados por clientes.
8. Se sugiere a la empresa implementar como instrumento de comunicación indirecto en el área de abastecimiento y a nivel de todas las áreas, un cuestionario o buzón de sugerencias para fortalecer la comunicación eficaz del personal de la empresa.
9. Se recomienda a la empresa implementar el software SIIFO Empresarial al área de abastecimiento para facilitar las actividades del personal, integrar las demás áreas de la empresa y mejorar el control de los movimientos de ingreso y salida de los bienes mediante un kardex que este software contiene.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arcaya, J. (2018). El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno. Perú. Obtenido de <http://investigacion.uancv.edu.pe/web/wp-content/uploads/2018/06/09-Contabilidad-Juan-Arcaya-Coyuri-El-control-interno.pdf>.

Ayasta, J. (2015). El Sistema De Control Interno En Los Almacenes De Las Empresas De Servicio En El Perú Caso Hotel Los Portales De Piura. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Piura. Obtenido en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, E. (2017). Gestión Logística En Una Empresa Del Servicio Hotelero. Univeridad César Vallejo, Huancayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8591/Campos_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría General de la República (2018). Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Llacho, M. (2016). Propuesta De Implementación De Un Planeamiento Estratégico Y Su Incidencia Económica En Los Estados Financieros Proyectados Para Mejorar La Competitividad En Las Empresas Del Sector Hotelero En La Ciudad De Arequipa Caso: Hotel Antares S.A.C. Arequipa, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2184/COllmamf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maza, G. (2018). Los Mecanismos Del Control Interno Administrativo En Las Empresas Hoteleras En El Perú Caso Villa Del Sol. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS_HOTELES_MAZA_GOYCOCHEA_SARA_GIULLIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martinez, C. (2015). Caracterizacion Del Control Interno Administrativo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Rubro Hospedaje De La Provincia De Sechura-Piura. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/661/CONTROL_INTERNO_RESULTADOS_%20MARTINEZ_BELUPU_MARIELA_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melo, P. & Uribe, M. (2017). Propuesta De Procedimientos De Control Interno Contable Para La Empresa SAJOMA S.A.S. Santiago de Cali: Obtenido de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

MINCETUR. (2015). Normatividad. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). Obtenido de https://mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary&letter=D&id

Posso, J. & Barrios, M. (2014). Diseño De Un Modelo De Control Interno En La Empresa Prestadora De Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, Que Permitirá El Mejoramiento De La Información Financiera. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias D.T.Y.C.C. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR OL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Publicidad sobre organigrama. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/organigrama/>

Salcedo, F. (2015). Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella. Riobamba, Ecuador: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>.

Sandoval, C. (2015). Sistema De Control Interno Bajo Enfoque COSO III E Incidencia En Mejora Del Servicio En Hotel Korianka. Universidad Nacional De Trujillo, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5246/sandovalcotrina_ ceci.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schwarz, J. (2002). Gerencia de abastecimiento en la empresa. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gerencia-abastecimiento-empresa/>

Sistema de control de compra. Obtenido en http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11310/20_el_SISTEMA_DE_COMPRA.pdf

SIIGO Empresarial. Obtenido en <https://www.siigo.com/peru/>

Tribunal Constitucional . (2015). Manual De Organización Y Funciones. Obtenido De República del Perú: <http://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/transparencia/mof/RA%200080-2015-P.pdf>

Uladech Católica (2016). Código de Etica Para La Investigación. Aprobado Por Acuerdo Del Consejo Universitario Con Resolución N°0108-2016-CU-UL. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

ANEXOS
ANEXO N° 01 SOLICITUD DE PRESENTACIÓN

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

RECIBIDO

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
APLICAR CUESTIONARIO DE TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN

Sr.
SOCIEDAD HOTELERA CALIFORNIA S.A.C.
PIURA

Yo, Mónica Katerine Flores Cabrera, identificada con DNI N° 71477398, domiciliada en Mz. R-28 Urb. Miraflores – Castilla, ante Usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, por motivo netamente de investigación para mi Proyecto de Tesis del curso Taller de Investigación cuyo tema es: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS EN LA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS, SOCIEDAD HOTELERA CALIFORNIA S.A.C. PIURA**, la cual Ud. Dignamente dirige, Solicito me brinde la autorización para realizar el cuestionario al personal de su prestigiosa empresa para así lograr obtener la información necesaria para cumplir con mis objetivos planteados de dicho proyecto.

Asimismo, me comprometo a respetar y no dar uso indebido a la información facilitada hacia mi persona y en beneficio a este Proyecto de Tesis.

Por lo expuesto, ruego a Ud. Acceder a mi petición esperando su pronta respuesta.

Piura, 24 de Julio del 2019.



Mónica Katerine Flores Cabrera
DNI N° 71477398

ANEXO N° 02 CARTA DE ACEPTACIÓN

Sociedad Hotelera CALIFORNIA S.A.C.

Calle Junín Sur N° 835 – PIURA – PIURA – PIURA

Teléfono: 301673

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Piura, 24 de julio del 2019.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ASUNTO : Aceptación de aplicación de cuestionario de Proyecto de Investigación

REFERENCIA : Carta de presentación de estudiante

Presente

De mi consideración

Por medio del presente le expreso mi saludo y al mismo tiempo en relación al documento de referencia, comunico a usted la aceptación a la Srta. Mónica Katherine Flores Cabrera con DNI N° 71477398 para que pueda aplicar el cuestionario al personal de la empresa que dirijo, y de esta manera poder apoyarla en su proyecto de investigación de tesis en el curso Taller de investigación, cuyo tema es: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTOS EN LA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS, SOCIEDAD HOTELERA CALIFORNIA S.A.C. PIURA**

Finalmente expresarle la dirección de mi empresa donde se aplicará el cuestionario aceptado:

Calle Junín Sur N° 835 – Piura.

Esperando su atención, me despido de usted.

Atentamente.

Sociedad Hotelera CALIFORNIA S.A.C.



Marleny del Socorro Portocarrero de Torrico
DNI. N° 02664064

ANEXO N° 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, cuyo título es PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS, SOCIEDAD HOTELERA CALIFORNIA S.A.C., PIURA – 2019. Se le agradece por anticipado su valiosa participación proporcionando la información requerida, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y sólo servirá para fines académicos y de investigación.

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿El área de abastecimiento cuenta con organigrama funcional?		
2	¿El personal encargado del área tiene una filosofía de trabajo basado en principios éticos?		
3	¿El área de abastecimiento cuenta con manual de organización y funciones específico?		
4	¿Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo?		
5	¿Se cumple con el acceso solo al personal autorizado en el área?		
6	¿Existe un Plan de evacuación antisísmico?		
7	¿Existe una póliza de seguros vigentes, contra todo riesgo a favor de la entidad, que cubra los bienes y existencias del área de abastecimiento?		
8	¿Se verifican las adquisiciones en cuanto a cantidad, calidad y comprobante.		
9	¿El control interno en el área de abastecimiento permite a la empresa mejorar el desarrollo de sus actividades?		
10	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal del área?		

11	¿Se evalúan los reportes del área de abastecimiento emitidos a gerencia?		
12	¿El personal de área de abastecimiento se encuentra en planilla?		
13	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal del área?		
14	¿Existe control en el ingreso y salida del personal del área?		
15	¿Se maneja un sistema de ingreso y salida de bienes en el área de abastecimiento?		
16	¿Se realiza mensualmente control de los bienes del área de abastecimiento?		
17	¿Informan sobre productos con mayor movimiento?		
18	¿Hay personal que sea imprescindible cuya ausencia afecta la actividad del área de abastecimiento?		
19	¿El área de almacenamiento de los bienes es limpio y ordenado?		
20	¿Los bienes que existen en el área de abastecimiento se localizan con facilidad?		
21	¿Están codificados los bienes almacenados?		
22	¿Hay políticas definidas en el área de abastecimiento que guíen acción de las actividades?		
23	¿Existe un sistema de inventario automatizado?		
24	¿Existe documento de recepción y despacho de bienes?		
25	¿Se cumple con los pedidos en el plazo establecido?		
26	¿El proveedor envía la documentación junto con la mercadería?		
27	¿La información brindada a gerencia sobre el área de abastecimiento es confiable para la toma de decisiones?		
28	¿Gerencia informa al personal del área sobre las actividades y funciones oportunamente?		
29	¿Se han realizado auditorias en la empresa?		
30	¿Se evalúa y supervisa el desempeño del personal del área?		
31	¿Se realizan supervisiones constantes de los registros y bienes existentes del área de abastecimiento por parte de la dirección?		
32	¿Se verifica el libro de reclamaciones constantemente?		
33	¿Existe algún mecanismo para recoger y comunicar a gerencia las deficiencias detectadas en el área de abastecimiento?		