



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL  
ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL  
SECTOR HOTELERO DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
FIGTUR S.A. - SAN BORJA, 2018.**

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

**AUTORA:  
RIVADENEYRA GUERRA CARLA ELIZABETH  
ORCID: 0000-0002-9124-6529**

**ASESOR:  
Mgtr. VILCA MONTORO FIDEL DIONICIO  
ORCID: 0000-0002-9357-1819**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

RIVADENEYRA GUERRA CARLA ELIZABETH

ORCID N° **0000-0002-9124-6529**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Lima, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. VILCA MONTORO FIDEL DIONICIO

ORCID N°0000-0002-9357-1819

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad De Ciencias

Contables, Financieras Y Administrativas, Escuela Profesional De

Contabilidad, Lima –Perú.

### **JURADO**

Dra. RODRÍGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO

ORCID N°0000-0002-4412-1623

Dr. AYALA ZAVALA JESÚS PASCUAL

ORCID N°0000-0003-0717-6078

Mgtr. ARMIJO GARCÍA VÍCTOR HUGO

ORCID N°0000-0002-2757-4368

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS**

**Dra. RODRÍGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO**  
**Presidenta**

**Dr. AYALA ZAVALA JESÚS PASCUAL**  
**Miembro**

**Mgr. ARMIJO GARCÍA VÍCTOR HUGO**  
**Miembro**

**Mgr. VILCA MONTORO FIDEL DIONICIO**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y la Universidad por darme la oportunidad de estudiar y ser una Profesional; mi eterna gratitud a los profesores que me han brindado la orientación para poder llevar esta investigación y concluirla con éxito.

Gracias a mis familiares por brindarme su apoyo en cada decisión y proyecto en los que me embarco.

A la vida por este nuevo triunfo.

## **DEDICATORIA**

A todos mis compañeros de la  
Facultad de Ciencias Contables,  
Económicas Y Financieras, Escuela  
Profesional De Contabilidad y  
Finanzas, por su esfuerzo y  
dedicación.

## RESUMEN

El propósito de esta investigación fue establecer que la adecuada implementación del control interno en el área de inventario en la Empresa del sector hotelero en el distrito de San Borja. Resaltando que la falta de control y supervisión de actividades realizadas en área de inventario conduce a constante pérdidas de productos e insumos en todas las Empresas. Se plantea como objetivo principal de esta investigación determinar que con la implementación de un sistema de control interno para la Empresa en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios con el cual se podrá establecer procedimientos, funciones administrativas con el fin de obtener resultados reales y confiables. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, con recopilación de información. Los resultados y el análisis demostraron que la empresa Figtur S.A. no cuenta con un sistema de control interno de inventarios eficiente. En conclusión, la implementación de un sistema de control interno en los almacenes mejorará el área de inventarios para tomar decisiones correctas en bien de la empresa.

**Palabras clave:** Control, eficacia, inventarios.

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to establish that the adequate implementation of internal control in the area of inventory in the Company of the hotel sector in the district of San Borja. Highlighting that the lack of control and supervision of activities carried out in the area of inventories leads to constant losses of products and supplies in all the Companies. The main objective of this research is to determine that with the implementation of an internal control system for the Company in the warehouses, the inventory management will be improved, with which procedures administrative functions can be established in order to obtain real and reliable results. The research design was non-experimental, with information gathering. The results and the analysis showed that Figtur S.A. it does not have an efficient internal inventory control system. In conclusion, the implementation of an internal control system in the warehouses will improve the inventories area to make correct decisions for the good of the company.

**Keywords:** Control, efficiency, inventories.

# ÍNDICE

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Equipo de trabajo</b> .....	<b>ii</b>
<b>Jurado evaluador y asesor de tesis</b> .....	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>v</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>Contenido</b> .....	<b>viii</b>
<b>Índice de cuadros</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II.- REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	<b>5</b>
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales.....	7
2.1.3. Regionales.....	8
2.1.4. Locales.....	10
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	<b>12</b>
2.2.1. Teoría del control interno .....	12
2.2.1.1. Los componentes del control interno.....	13
2.2.1.2. Procedimientos de control interno.....	14

2.2.1.3. La cuenta bancaria como instrumento de control. ....	15
2.2.1.4. Control interno sobre los pagos en efectivo.....	16
2.2.1.5. Ética y contabilidad. ....	17
2.2.1.6. Reglas de control interno en el sistema del registro contable hotelero.....	18
2.2.2. Teoría del inventario.....	26
2.2.2.1. Clasificación de los modelos de inventarios.....	26
2.2.2.2. Componentes de un modelo de inventarios .....	27
2.2.2.3. Costos involucrados en los modelos de inventarios. ....	27
2.2.2.4. Sistema de clasificación ABC.....	28
2.2.2.4.1. Clasificación por precio unitario.....	29
2.2.2.4.2. Clasificación por valor total.....	30
2.2.2.4.3. Clasificación por utilización y valor.....	30
2.2.2.4.4. Clasificación por su aporte a las utilidades.....	31
2.2.2.5. Sistema de inventarios de revisión continua.....	31
2.2.2.6. Sistema de inventarios de revisión periódica.....	32
2.2.3. Teoría de la Empresa .....	32
2.2.3.1. Tipos de empresa según el tamaño.....	35
2.2.3.2. Tipos de empresa en el Perú.....	35
<b>2.3. Marco conceptual.....</b>	<b>37</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>39</b>
<b>3.1. Tipo de investigación .....</b>	<b>39</b>
<b>3.2. Nivel de investigación de la tesis.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3. Diseño de la investigación .....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Población y muestra.....</b>	<b>39</b>

<b>3.5. Definición y operacionalización de variables .....</b>	<b>39</b>
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>40</b>
3.6.1. Técnicas.....	40
3.6.2. Instrumentos.....	40
<b>3.7. Plan de Análisis .....</b>	<b>40</b>
<b>3.8. Matriz de consistencia .....</b>	<b>41</b>
<b>3.9. Principios éticos .....</b>	<b>42</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>43</b>
4.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1:.....	43
4.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	47
4.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	50
<b>4.2 Análisis de los resultados.....</b>	<b>52</b>
4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1.....	52
4.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	53
4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	57
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>5.1. Respecto al objetivo específico N° 1.....</b>	<b>59</b>
<b>5.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....</b>	<b>59</b>
<b>5.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....</b>	<b>59</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>62</b>
<b>7.1 Referencias Bibliografías .....</b>	<b>62</b>

<b>7.2. Anexos .....</b>	<b>68</b>
7.2.1. Cuestionario .....	68

## Índice de cuadros

<b>Cuadro N° 1.</b> Características del control interno en el área de inventarios de las empresas de distintos sectores .....	42
<b>Cuadro N° 2.</b> Características del control interno en el área de inventarios de la empresa Figtur S.A. – San Borja, 2018.....	45
<b>Cuadro N° 3.</b> Análisis comparativo de las características del control interno en las empresas de distintos sectores y de la empresa Figtur S.A. – San Borja, 2018 ...	49

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la presente, tesis EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE INVENTARIO DE LA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO: CASO EMPRESA FIGTUR S.A. - SAN BORJA, 2018., contiene sugerencia para el mejoramiento del control interno en el área de inventarios de una empresa, teniendo como objetivo principal identificar la relación del control interno y el área de inventarios de una empresa del rubro hotelero, para así motivar a los directivos a mejorar su sistema de control interno, para lograr metas y objetivos trazados en la empresa del rubro Hotelero. El Sistema de Control en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir eficiencia y la productividad.

Al momento de implantarlos, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello depende para mantenerse en el mercado.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas.

En este trabajo de investigación se puede encontrar la falta de control interno de las empresas dedicadas a la actividad del rubro hotelero en el distrito de San Borja es de importancia implementar un Manual de Organización y Funciones que defina cada una de las actividades a realizar por cada puesto de trabajo en la empresa.

En el área de Inventarios podemos encontrar desorden por la falta de conocimiento y criterio del personal en las tareas a realizar, esto puede ocasionar pérdidas económicas a la empresa y en algunos casos podrían terminar en fraudes estafas y hurtos de mercaderías perjudicando la liquidez financiera de la empresa.

El Control Interno nos va permitir salvaguardar los activos, brindar confiabilidad y exactitud en los registros contables, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la Gerencia. Es por ello que el control interno se ha vuelto imprescindible para llevar a cabo una adecuada gestión empresarial, debido a que éstas se encuentran dentro de un ambiente cada día más cambiante y con un nivel de exigencia mayor, estos deben abarcar todas y cada una de las áreas que conforman la empresa y los elementos en que deben basarse han de ser lo suficientemente amplios como para resguardar las mismas.

La empresa Figtur S.A. es conocida también como Business Tower Hotel , con RUC 20303368877, está ubicada en la Av. Guardia Civil N°727 – San Borja, Lima, y cuenta con 155 empleados. Se trata de una torre de aproximadamente 9000 metros cuadrados y 130 habitaciones. Su objetivo es atender a jóvenes ejecutivos o empresarios extranjeros que buscan estadías cortas, y el distrito de San Borja es un punto neurálgico en lo referido al hospedaje corporativo, puesto que es un punto céntrico entre el centro financiero de San Isidro y las zonas residenciales de Miraflores, La Molina y Surco.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

- ¿De qué manera el control interno incide en el área de inventario de la empresa del sector hotelero: caso Empresa Figtur S.A. – San Borja, 2018?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar y describir las características de la incidencia del control interno en el área de inventario de la empresa del sector hotelero: caso Empresa Figtur S.A. – San Borja, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1) Describir las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector servicio.
- 2) Describir las características del control interno en el área de inventario de la empresa hotelera Figtur S.A. – San Borja, 2018.
- 3) Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector servicio y de la empresa hotelera Figtur S.A. – San Borja, 2018.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se justifica porque observamos que la falta de control interno en el área de inventario de las micro y pequeñas empresa del sector hotelero afecta sus almacenes, por las constantes pérdidas de materiales e insumos debido a las constantes sustracciones de productos, o por mercadería vencida que se desecha por no ser apta para el consumo.

Es importante contar con una adecuada dirección de gestión, la cual, mediante un control formal, ayudará a los negocios a obtener información verídica y actualizada, y así la gerencia tendrá la posibilidad de tomar mejores decisiones para la empresa. Por esta razón, surge la necesidad de implementar sistemas de control en este tipo de empresas, los cuales asegurarán la confiabilidad y el adecuado registro de las transacciones que se realizan en las entidades empresariales.

Con este tipo de información podremos garantizar el manejo correcto de los procedimientos con la finalidad de tener una información veraz, precisa y confiable y así poder lograr las metas trazadas dentro de la organización. Además, ayudaremos a las Empresas del sector hotelero como a los demás rubros para que ordenen sus gestiones empresariales de manera que puedan asegurar futuras inversiones y lograr financiamientos, todo lo que contribuirá con la eficacia y la eficiencia de las mismas y, de esta manera, multiplicar sus ganancias.

## II.- REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

En la investigación que se ha realizado hemos podido encontrar algunos trabajos de investigación similares al nuestro, tales como:

#### 2.1.1. Internacionales.

**Jiménez & Fernández (2017)**, en Santiago de Cali, Colombia, investigaron: “*Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F*”, llegando a las siguientes conclusiones: se observa la importancia de tener buenos controles de inventarios, debido a que la utilidad de la empresa depende directamente de éstos. La comercializadora maneja un control de inventarios informal, basado en la intuición y la experiencia del gerente, desconociendo técnicas y procedimientos de modelos o políticas de inventarios. Se deben implementar políticas de inventarios con la finalidad de planificar los tiempos de las compras de la mercadería, y lograr un adecuado inventario que le permita a la gerencia los controles necesarios través de los procedimientos establecidos.

**Morales & Torres (2015)**, en Guayaquil, Ecuador, investigaron: “*Diseño de un sistema de control interno de inventario basado en el modelo COSO 1 para la empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil*”, llegando a las siguientes conclusiones: se hallaron grandes debilidades en el área de producción debido a la gestión de inventarios, la cual se realiza a mano, y no se registran los ingresos y egresos de la bodega. Se establecieron medidas de control mediante un manual de políticas y procedimientos, con la finalidad de conseguir una mejora continua en los procesos de producción, las mismas que se enfocaron en un buen manejo de la materia prima a través de flujogramas.

**Pesquera (2018)**, en Guatemala, en su investigación titulada: “*Evaluación del sistema de control interno al inventario de producto terminado, en una empresa que se dedica a la producción y distribución de bebidas carbonatadas*”, llegó a las siguientes conclusiones: la empresa cuenta con un sistema de control de inventario eficiente, con algunas áreas de mejora como en las políticas y procedimientos, ya que no llegan a cubrir las necesidades diarias necesarias en las operaciones, y no hay suficiente comunicación de dichas políticas y procedimientos. Es necesaria una adecuada definición de los perfiles de los distintos puestos, de tal manera que se puedan hallar los colaboradores ideales para cada tarea dentro de la empresa, además de mayor capacitación acerca de las tareas del área de inventarios de producto terminado, con la finalidad de que se cumplan con los procedimientos establecidos, y evitar la duplicidad de esfuerzos.

**Avelino (2018)**, en La Libertad, Ecuador, investigó: “*Control interno de inventarios y los procesos operativos en la Asociación Comunitaria Virgen de las Mercedes ‘Tienda Comunitaria San Agustín’, del Cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, año 2017*”, llegando a las siguientes conclusiones: se presenta una propuesta de políticas de inventario que regulen el desempeño de las operaciones que se llevan a cabo, con la finalidad de minimizar el riesgo de tener un inventario sin movimientos y dispersión de productos. Además, claves de inventarios para que se puedan señalar los días que se realizarán los inventarios, y estrategias de comercialización para mejorar y aumentar los niveles de venta de la asociación.

**Medina (2019)**, en Quito, Ecuador, investigó: “*Propuesta de implementación de un sistema de control de inventarios para la ‘Ferretería Palacios’ dedicada a la compra y venta de materiales de construcción ubicada en la ciudad de Quito*”, llegando a las siguientes conclusiones: es necesaria la implementación de un sistema de control de

entradas y salidas, ya que debido a la falta de este se pierde tiempo y dinero por falta o exceso de mercadería. Los empleados no tienen muy claro cuáles son sus funciones, realizando tareas que consideran urgentes y que no les corresponde. Es fundamental la implementación de un sistema de control de inventarios con la finalidad de optimizar los recursos y direccionar el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, conocer la actividad que debe realizar cada trabajador y evitar la duplicidad de funciones, y de esta manera disminuir deficiencias y facilitar la toma de decisiones.

### **2.1.2 Nacionales.**

**Aldoradin (2017)**, en Trujillo, Perú, investigó: “*Control Interno de Inventarios y su incidencia en el Área de Ventas de la Empresa Negocios y servicios ALFACE E.I.R.L, Trujillo, 2017*”, llegando a las siguientes conclusiones: la empresa no cuenta con un MOF, por lo que no hay una definición clara de funciones, como tampoco no cuentan con procedimientos o normas que regulen la entrada y salida de materiales, ocasionando pérdidas por tiempo de permanencia y malos manejos. Se propone una mejora en el sistema de control de inventarios, lo cual mejorará los niveles de ingresos de la empresa, además de mejorar la toma de decisiones, reduciendo costos innecesarios estableciendo procedimientos para el manejo adecuado de materiales. El sistema de control de inventarios incide positivamente en el área de ventas, mejorando el margen respecto al nivel de ingresos y, la mejora constante respecto a los procedimientos implementados para el manejo de materiales.

**Díaz (2018)**, en Juliaca, Perú, investigó: “*Implementación de un control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa R & L contratistas y consultores generales S.A.C.*”, llegando a las siguientes conclusiones: inicialmente, solo el 17% de

los trabajadores conoce acerca de la gestión de inventarios; luego de la implementación, el porcentaje de trabajadores que conoce la gestión de inventarios es de 90%, lo que determina un aumento de 73% de trabajadores que tiene mejor conocimiento del sistema. Acerca del aprovisionamiento y compras, el aumento fue de 85%; acerca de los inventarios y el almacenamiento, el aumento fue de 53%; mientras que, acerca de los pedidos y distribución, el aumento fue de 65%.

**Huayhua (2018)**, en Pimentel, Perú, investigó: “*Control interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018*”, concluyendo lo siguiente: existen deficiencias en el control de procesos en las operaciones del área de almacén ya que no existen manuales de procedimientos de procesos, planes de contingencias ni jefe de área. El riesgo de perjudicar a la empresa es alto, por lo que urge implementar un adecuado control de almacenaje y mantenimiento. Se elaboró una propuesta de mejora basada en la persecución de la mejora de la situación económica mediante procedimientos que controlen los recursos y el mantenimiento en marcha de la empresa. Luego de la implementación de la propuesta en el área de control interno, se observó un mejoramiento en el control de la mercadería, lo que generó un bienestar económico a la empresa, tal como se observó en los ratios de rentabilidad, los cuales fueron de 10.3% para el primer semestre, y de 13.52% para el segundo.

### **2.1.3. Regionales.**

**Ramirez & Sánchez (2018)**, en Lima, Perú, investigó: “*Implementación de un Sistema de Control Interno y su Efecto en los Inventarios de la Empresa HDI S.A.C. del Periodo 2018*”, llegando a las siguientes conclusiones: la implementación del control interno permite obtener una mejora significativa en la rentabilidad de las empresas del Perú, lo cual generará obtener una ejecución efectiva de los procesos normales de las operaciones,

llegando la información clara y de manera oportuna a la gerencia para la toma de decisiones. La empresa cuenta con un sistema apropiado de control de inventarios, ya que cuenta con una adecuada estructura organizacional, asignación de responsabilidades bien definida, compromiso de parte de la gerencia, pudiendo afrontar riesgos y logrando sus objetivos. Es importante la implementación de la evaluación de riesgos en los inventarios, porque de esta manera la empresa mantiene una posición financiera fuerte, lo que repercute en una imagen positiva, evitando que la empresa caiga en un escaso proceso de mejora. El control de inventarios permite además que se pueda garantizar que se lleven a cabo las instrucciones dadas por la dirección con la finalidad de mitigar los riesgos, y cumplir con los objetivos. Los procesos necesitan ser monitoreados de tal manera que el mejoramiento sea continuo.

**Malca (2016)**, en Lima, Perú, investigó: *“El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana – 2015”*, llegando a las siguientes conclusiones: no hay implementación de sistemas de control interno con la finalidad de corregir, prevenir y detectar incidencias en los inventarios, lo cual es un problema para la planificación financiera, ya que no existen procedimientos que aseguren información actualizada. Tampoco se realizan evaluaciones de los riesgos de seguridad en los inventarios, ya sean de origen natural o tecnológico, lo cual conlleva a tener problemas en la economía. Finalmente, no hay una adecuada comunicación entre el área de almacén y el área contable, por lo que no se realizan las conciliaciones necesarias entre los reportes de ambas áreas, lo cual afecta directamente las decisiones tomadas en el área financiera, ya que toman decisiones basados en información que no es necesariamente real.

#### **2.1.4. Locales.**

**Torres (2017)**, en el Cercado de Lima, Lima, Perú, investigó: “El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima”, concluyendo lo que sigue: el control interno incide en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicas. Además, la definición de funciones y la agilización de los procesos inciden en la gestión de inventarios; los empleados reciben incentivos que influyen en los logros de los objetivos de las empresas; y, la capacitación de los empleados influye en el mejoramiento de los procesos internos de las empresas.

**Sifuentes (2018)**, en Lima Metropolitana, Lima, Perú, en su investigación titulada: “*El sistema de control interno de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la Ferretería San José Lima Metropolitana año 2017*”, llegó a las siguientes conclusiones: el sistema de control interno de los inventarios permite una adecuada gestión del activo realizable, influyendo en la rentabilidad del negocio, aumentando su valor. Además, debido a que es necesario un adecuado aprovisionamiento de bienes, es necesario implementar un proceso formal, debidamente estructurado con la finalidad de evitar pérdidas debido al desabastecimiento. También se deben actualizar los ingresos y egresos de los bienes, en los momentos adecuados, para evitar posibles contingencias en la atención de los clientes. El acceso a los almacenes se debe restringir solamente al personal autorizado, para poder dar el debido tratamiento al almacenamiento de los bienes. El uso de controles adecuados permite detectar debilidades o fallas en los procesos operativos.

**(Argandoña, 2012)**, en Santa Anita Lima, Perú en su tesis “El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de servicio hotelero en el distrito de Santa Anita año 2012” Tesis de licenciatura. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. La investigación tiene como tema central analizar el control interno dentro de los almacenes para promover y asegurar la optimización de los recursos empleados por las empresas de servicio.

Es importante la identificación de objetivos porque constituyen un requisito imprescindible, ya que el proceso de control es básico en la aplicación de instrumentos que permitan analizar nuestra realidad con lo que buscamos obtener.

La planificación al ofrecer un mejor servicio y obtener una mejor visión sobre la gestión empresarial y obtener resultados de alto nivel. La metodología de investigación es de tipo de investigación aplicada, basada en el nivel descriptivo-explicativo.

En las conclusiones sostiene que el control interno de inventarios es un factor determinante para el desarrollo económico de las empresas de servicio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del control interno**

El administrador tiene como tarea fundamental controlar las operaciones, y esto se realiza mediante el control interno. El propietario de la empresa fija las metas, contrata a un gerente para que se haga cargo de la dirección de las acciones y contratan empleados para que realicen los planes de negocio. El control interno es el plan de todas estas acciones, y de las medidas a tomar, ya sea para salvaguardar los activos, para mantener a los empleados motivados y que lleven a cabo los planes siguiendo la política de la empresa, para promover la eficacia y la eficiencia en las operaciones y, para asegurar que los registros contables sean siempre absolutamente confiables y reflejen la realidad de la empresa (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010).

Para asegurar que las operaciones que se realicen en la empresa cumplan con todas las normas y necesidades de la empresa, se deben cumplir ciertos criterios mínimos, como son:

- Las transacciones de compras, ventas, pagos, etc., deben estar adecuadamente registradas.
- Todas las transacciones deben estar sustentadas con la documentación adecuada y establecida.
- Todas las transacciones se deben registrar en los libros de la empresa.
- Las personas encargadas de custodiar los bienes deben ser distintas a los encargados de registrar las transacciones (Bravo Santillán, Lambretón Torres, & Márquez González, 2007).

### ***2.2.1.1. Los componentes del control interno.***

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos debe tener en cuenta los siguientes componentes:

- a) **Supervisión de controles.** Se realiza a través de los auditores, que pueden ser internos, que son empleados de la empresa que se encargan de vigilar que se cumplan las políticas de la empresa y que se realicen las operaciones con la mayor eficiencia posible; y los externos, que son contadores completamente independientes de la empresa que se encargan de supervisar que se presenten estados financieros completamente razonables, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, sugiriendo siempre mejoras que ayuden a la empresa.
- b) **Sistema de información.** Resulta fundamental para la empresa, porque facilita la toma de decisiones al tener información precisa de los activos, las utilidades y las pérdidas.
- c) **Procedimientos de control.** Son todos aquellos que se hacen con la finalidad de lograr las metas de la empresa.
- d) **Ambiente de control.** Un buen ambiente de control empieza con el propietario de la empresa, los directores y la alta gerencia. Ellos deben dar el ejemplo de honestidad, y demostrar la importancia del control interno, con la finalidad de que los empleados tomen en serio los controles y trabajen de forma honesta.
- e) **Evaluación de riesgo.** Se deben identificar los riesgos de la empresa constantemente, de manera que se puedan tomar las medidas correctivas indicadas para cada proceso (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010).

### ***2.2.1.2. Procedimientos de control interno.***

Son necesarios los siguientes procedimientos:

- a) **Personal competente, confiable y con ética.** Es necesario que todo el personal sea muy competente y confiable, y que tengan mucha ética, es decir que se debe contratar personas de muy alta calidad. Además, los empleados se deben capacitar constantemente con la finalidad de que se desempeñen muy bien en sus labores, y se les debe supervisar constantemente.
- b) **Asignación de responsabilidades.** Toda empresa que tenga un buen sistema de control interno toma en cuenta todos los detalles, siendo todos y cada uno de ellos importantes, por lo que cada empleado tiene responsabilidades que debe asumir para cumplir con las metas trazadas sin dejar de lado ninguna de las tareas.
- c) **Separación de responsabilidades.** Es necesario dividir las responsabilidades entre dos o más personas, de manera que se eviten los fraudes y se pueda llevar un mejor control. Es importante que el área contable sea completamente independiente de las áreas productivas, como también los cajeros no deben tener ningún acceso a los registros contables.
- d) **Auditorías.** Se deben realizar evaluaciones constantes de los sistemas contables de la empresa, como también de los estados financieros. Para llevar a cabo estos, se deben analizar los controles internos.
- e) **Documentos.** Los documentos son los que registran los detalles de los movimientos de los negocios. Estos deben estar prenumerados, con la finalidad de evitar los robos y la ineficiencia.

- f) **Dispositivos electrónicos.** Cada vez se usan menos los documentos impresos en los sistemas contables, y se usan más los dispositivos digitales y electrónicos, como sensores electrónicos.
- g) **Otros controles.** Cada empresa difiere de la otra, sien dada una de ellas única, y de la misma manera, cada una tiene sus propias necesidades, como pueden ser las bóvedas de seguridad a prueba de incendios para guardar documentos importantes, alarmas antirrobo, alarmas conraincendios, cámaras de seguridad, pólizas de seguro para cubrir pérdidas por robos de los empleados, y también garantías de fidelidad para los empleados que manejan efectivo (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010).

#### ***2.2.1.3. La cuenta bancaria como instrumento de control.***

El efectivo de la empresa al ser el medio de intercambio, es fácil de ocultar y de robar. Por este motivo las empresas implementan controles especiales para el manejo del efectivo. Uno de los controles es el uso de una cuenta bancaria, debido a que los bancos cuentan con prácticas específicas para salvaguardar el efectivo de sus clientes. Entre los documentos que se usan para este tipo de control podemos observar los siguientes:

- a) **Registro de firmas.** Los bancos registran las firmas de las personas autorizadas para realizar los movimientos de las cuentas, y de esta manera previenen falsificaciones.
- b) **Vouchers de depósitos.** Los bancos proporcionan a los clientes el documento del registro de cada movimiento de efectivo que se realiza en la cuenta, por lo que el cliente puede tener un comprobante de la transacción realizada.

- c) **Cheque.** Es un documento escrito, prenumerado por el banco, en el cual se indica al banco la cantidad de dinero que se debe entregar a la persona designada en el mismo. Intervienen tres personas: el emisor, que es la persona que firma el cheque; el beneficiario, que es la persona a la que se le paga el cheque; y, el banco, sobre el que se gira el cheque.
- d) **Estado de cuenta bancario.** El banco envía al cliente cada mes la relación de todos los movimientos realizados, indicando el saldo inicial y el saldo final de la cuenta, así como entradas y salidas de dinero.
- e) **Transferencias electrónicas de fondos.** Estas transferencias mueven el efectivo mediante comunicación electrónica, evitando el gasto de la emisión de un cheque.
- f) **Conciliación bancaria.** Es considerada como un control del efectivo, debido a que ajusta las diferencias entre lo declarado en los registros de la compañía con el efectivo indicado en el saldo indicado en el estado de cuenta emitido por el banco (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010).

#### ***2.2.1.4. Control interno sobre los pagos en efectivo.***

Se consideran como pagos en efectivo los que se realizan usando cheques como también los que se realizan a través de la caja chica:

- a) **Controles sobre los pagos hechos con cheque.** Es importante la separación de funciones entre los que elaboran los cheques y el personal de las operaciones, los cheques representan un importante control interno porque se puede llevar un registro de los pagos, deben estar firmados por la persona autorizada, y antes de firmarlo debe revisar las facturas y demás documentos que sustenten el pago.

- b) **Controles sobre las compras y los pagos.** En este caso la persona encargada de las compras no debe realizar el pago ni recibir la mercadería, pues de lo contrario se corre el riesgo de que la persona reciba la mercadería en otro lugar y se la lleve, o que se ponga de acuerdo con el proveedor y pague un exceso que luego se lo repartirán entre ellos.
- c) **Control de pagos de caja chica.** Se trata de un fondo para pagos de operaciones con montos reducidos, para los cuales se debe designar un encargado de dicho fondo, así como designar el monto que se tendrá en el mismo, respaldado con un vale de caja chica, el cual servirá como comprobante de explicación de la autorización (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010).

#### ***2.2.1.5. Ética y contabilidad.***

La ética siempre distingue lo correcto de lo incorrecto, y en el caso de las empresas se debe tener siempre un comportamiento ético:

- a) **Código de ética profesional y corporativa.** Todas las empresas tienen un código de ética que motiva a los empleados a seguir una línea de comportamiento adecuado. Sin embargo, este no basta por sí solo sino que debe ser siempre observado por los dueños y los directores generales, poniendo bien en claro que no se tolerarán comportamientos que no sean éticos. Las operaciones de negocios deben mantener normas éticas altas pues de ello depende la reputación de la empresa.
- b) **Aspectos éticos en la contabilidad.** En general, los aspectos éticos son obvios: robar dinero es un acto ilícito y carente de ética. Sin embargo, hay momentos en los aspectos no son tan fáciles de deducir. Aun así, cuando hablamos de aspectos

contables, éstos deben ser siempre actuados con ética profesional (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010).

#### ***2.2.1.6. Reglas de control interno en el sistema del registro contable hotelero.***

Con la finalidad de tener un control adecuado, se deben tener en cuenta ciertas reglas en los registros contables:

##### **a) Cuentas de activo.**

- Fondo fijo de caja:
  - El encargado del fondo no tendrá acceso a los registros contables.
  - Con este fondo no se deben hacer anticipos de sueldos ni canjear cheques.
  - Los pagos con este dinero se deben reembolsar mediante cheque a nombre del encargado y sustentarse con los comprobantes de caja y comprobante de reembolso respectivos.
  - Se deben formular comprobantes de caja para todos los pagos, los cuales deben ser numerados correlativamente, firmados por la persona receptora del dinero, redactado con tinta que dificulte la alteración, expresar las cantidades en números y letras, autorizados por la persona designada para el caso antes de ser pagados, y finalmente deben ser marcados junto con los comprobantes que lo sustentan, de modo que no puedan ser vueltos a usar.
  - Los pagos deben estar limitados a un monto determinado por la empresa. Los montos que superen el límite deben ser pagados con cheques.

- Todos los pagos deben ser previamente verificados por el contador con la finalidad de comprobar que los comprobantes que los sustenten cumplan con los requisitos tributarios correspondientes; los comprobantes aprobados deberán estar rubricados por el mismo.
- Se deben realizar arqueos de caja inopinados por alguna persona independiente y que no tenga acceso al registro contable.
- Bancos.
  - Se deben comprobar los saldos todos los días, contra el control del disponible.
  - El área contable debe realizar mensualmente la conciliación de los estados de cuenta con los libros contables, haciendo los ajustes necesarios, e indagando por las partidas pendientes.
- Huéspedes.
  - El saldo de esta cuenta debe ser solamente de las cuentas de los huéspedes que se encuentran en el hotel. Las cuentas de huéspedes que ya no se encuentren en el hotel se deben trasladar a las cuentas por cobrar.
  - Cada saldo debe estar sustentado por los documentos físicos abiertos para cada huésped.
  - Los saldos individuales de los huéspedes deben sumar lo mismo que la cantidad resultante del registro al final del día.
  - Como mínimo, una vez a la semana el departamento contable verificará que se cumpla en lo señalado en el punto anterior.

- Particulares.
  - El saldo de las cuentas debe ser comparado con los nombres de las tarjetas y sustentados con las copias de las liquidaciones de los bancos.
  - Cada mes se debe hacer una relación de los saldos indicando la antigüedad de los mismos, y comprobando que la cantidad coincida con la de la cuenta del mayor.
- Agencias de viajes.
  - Los cargos a la cuenta se deben hacer contra los documentos que emiten las agencias.
  - Se debe tener una cuenta mayor auxiliar por cada agencia, con la finalidad de conocer y controlar el saldo individual por cada una de ellas.
  - Cada mes se debe realizar una relación de los saldos indicando la antigüedad de los mismos, y comprobando que la cantidad coincida con la de la cuenta del mayor.
- Funcionarios y empleados.
  - Los saldos deben estar sustentados por los vales o comprobantes debidamente firmados por ellos y autorizados por la persona encargada.
  - Cada mes se debe realizar una relación de los saldos indicando la antigüedad de los mismos, y comprobando que la cantidad coincida con la de la cuenta del mayor.
- Documentos por cobrar.

- Los saldos deben estar sustentados por los respectivos documentos, ya sean letras de cambio, pagarés, u otro documento semejante, debidamente aceptado por los deudores y autorizados por la persona a cargo.
- Los abonos se realizan contra la relación de la cobranza.
- Cada mes se debe realizar una relación de los saldos indicando la antigüedad de los mismos, y comprobando que la cantidad coincida con la de la cuenta del mayor.
- Cheques devueltos.
  - Los saldos deben estar sustentados por los cheques que fueron devueltos por los bancos.
  - Se debe llevar un control indicando el número del cheque, la fecha, el banco, el beneficiario del cheque, el motivo de la devolución, y el importe.
  - Se debe hacer una relación mensual de estos cheques, verificando que la suma coincida con la de la cuenta del mayor.
- Deudores diversos.
  - Los saldos deben estar sustentados por los vales o recibos firmados por el deudor y autorizados por la persona encargada.
  - Cada mes se debe realizar una relación de los saldos indicando la antigüedad de los mismos, y comprobando que la cantidad coincida con la de la cuenta del mayor.
- Rentas por cobrar.

- El saldo de esta cuenta debe estar sustentado con las notas de cargo pendientes de cobranza y por los contratos respectivos.
  - Cada mes se debe realizar una relación de los saldos indicando la antigüedad de los mismos, y comprobando que la cantidad coincida con la de la cuenta del mayor.
- Anticipo a proveedores.
  - Se aplican las mismas de la cuenta deudores diversos.
- Estimación para cuentas y documentos incobrables.
  - Se necesita siempre la autorización del gerente.
  - Debe tomarse en cuenta que los cargos a los resultados no son deducibles para efectos tributarios hasta que se compruebe legalmente que no es posible el cobro de los saldos por algún medio previsto por la ley.
  - Los importes de las cuentas canceladas se registran en las cuentas respectivas.
- Anticipos a contratistas.
  - Cada mes se debe tener una relación de los contratistas a los que se les haya adelantado algún dinero a cuenta de alguna obra que se encuentra en ejecución.
  - Siempre se deben sustentar los saldos con las debidas facturas, contratos de obras, etc.
- Almacén de alimentos, bebidas y suministros generales.
  - Los controles de las existencias se realizan a través de relaciones por clase, tipo y por línea de almacén.

- Los movimientos de entrada se registran con las facturas de compra y con las notas de recepción de la mercadería.
- Los movimientos de entrada se registran con los reportes de ventas, por las notas de devolución a los proveedores y por los reportes de las salidas de los artículos de cortesía y de gastos de representación.
- Se debe realizar un inventario mensual de las existencias indicando los costos de cada unidad.
- Terrenos, edificios y construcciones.
  - el saldo se debe sustentar con las escrituras públicas de las propiedades, las mismas que deben estar debidamente resguardadas y custodiadas por la gerencia.
- Mobiliario y equipo.
  - Los cargos se deben hacer con los montos de los costos.
  - Se aconseja tener un archivo separado de las facturas de compra de los muebles.
  - Se debe controlar con tarjetas auxiliares con la finalidad de facilitar la verificación física de la existencia.

**b) Cuentas de pasivo.**

- Proveedores.
  - El control se realiza con tarjetas auxiliares.
  - Los abonos mensuales deben ser iguales a los cargos por las compras de las cuentas de almacén.

- El total de las tarjetas individuales debe ser el mismo que el saldo de la cuenta de control.
- El encargado de pagar las facturas debe verificar que se realicen los pagos de las facturas que recibieron descuentos por pronto pago.
- Los ajustes de las cuentas de proveedores con saldo deudor deben aprobarse por el gerente.
- Las facturas de los proveedores se deben archivar junto con la copia de los cheques por los pagos, debidamente canceladas con sello de cancelado.
- Acreedores diversos.
  - El control se hace con tarjetas auxiliares, y el saldo a favor de cada acreedor debe ser el mismo que el de la cuenta de control.
  - Cada mes se debe realizar un listado con los nombres de todos los acreedores, los conceptos de las deudas y los importes de los saldos correspondientes a cada uno. La suma total debe ser la misma que el importe de la cuenta de control.
- Documentos por pagar.
  - Se debe llevar un control de los vencimientos de las facturas por pagar.
  - Cada mes se debe realizar un listado con los documentos por pagar, indicando los vencimientos.
  - Las facturas canceladas se deben archivar junto con la copia de los cheques respectivos, y selladas con el sello de cancelado.

- Impuestos por pagar.
  - El control se realiza con tarjetas auxiliares para cada tipo de impuesto, verificando que la suma de las mismas debe ser igual al de la cuenta de control.
  - Cada mes se debe realizar un listado de los impuestos por pagar, verificando que la suma de los mismos debe ser igual al monto del saldo que muestra la cuenta de control.
- Sueldos y salarios por pagar.
  - Los sueldos y salarios no cobrados se deben depositar a más tardar al día siguiente de la fecha de pago.
  - Ese mismo día se debe enviar al área de contabilidad una relación con los sueldos y salarios no pagados, conservando los sobres de pago correspondientes.
- Préstamos bancarios a corto plazo.
  - Se aplica lo mismo que la cuenta documentos por pagar.
- Participación de utilidades de los trabajadores.
  - Cada mes se debe realizar una relación de los saldos de los empleados que no han cobrado a la fecha su participación de utilidades.
  - Los pagos realizados se sustentan con recibos firmados por los empleados.
- Depósitos para reservaciones.
  - Los créditos se sustentan con los recibos emitidos por las agencias por concepto de reservación.

- Cada mes se debe realizar un listado de los depósitos por cargar a los clientes, indicando el número de depósito, el nombre del futuro huésped, su fecha de llegada y el importe del pago.
  - Préstamos hipotecarios.
    - Se aplica lo mismo que la cuenta documentos por pagar.
- c) Cuentas de capital.**
- Capital social.
    - Tanto los cargos como los abonos solo se pueden realizar mediante acuerdos tomados en asamblea extraordinaria de accionistas (Luckie García, 2007).

### **2.2.2. Teoría del inventario.**

Los inventarios pueden ser de materia primas, que sirven como ingresos para determinadas etapas de procesos productivos; o pueden ser de productos terminados, que sirven para satisfacer tanto demandas como necesidades de los clientes. Estos inventarios son una inversión grande de dinero, por lo que las decisiones que se toman acerca de las cantidades necesarias son muy importantes, siendo los modelos de inventarios la base para la toma de decisiones, debido que a través de ellos los empresarios pueden decidir el momento preciso para el reabastecimiento del mismo (Guerrero Salas, 2009).

#### ***2.2.2.1. Clasificación de los modelos de inventarios.***

Siguiendo a Guerrero (2009), menciona que todos los modelos de inventarios están basados en el tipo de demanda de los artículos, siendo de dos tipos: determinada, donde la demanda es conocida con precisión; y, probabilística, donde la demanda no se conoce

con exactitud pero se puede determinar una probabilidad a su ocurrencia. Además, se pueden subclasificar teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- Tipo de producto: pueden ser productos perecederos, productos sustitutos o durables en el tiempo, (metales).
- Cantidad de productos: existen modelos para un sólo producto o para varios (multiproductos).
- Modelos que permiten o no, déficit.
- Los tiempos de entrega (tiempos de anticipación) pueden ser al igual que la demanda determinísticos o probabilísticos.
- Modelos que involucran o no, costos fijos.
- Tipo de revisión: la revisión de un determinado artículo puede ser continúa o periódica.
- Tipo de reposición: dependiendo del tipo de reposición se dice que un modelo puede ser de reposición instantánea cuando el artículo es comprado y de reposición continua cuando el artículo es producido en una planta manufacturera.
- Horizonte de planeación: el horizonte de planeación puede incluir un sólo período o varios (Guerrero Salas, 2009, pág. 18).

#### ***2.2.2.2. Componentes de un modelo de inventarios.***

Podemos mencionar los siguientes:

- a) Costos.** Pueden ser de mantenimiento, por ordenamiento, por penalización, o por variable.
- b) Demanda.** Está dada por la cantidad de productos que se proyecta vender en un determinado período futuro.
- c) Tiempo de anticipación.** Es el tiempo que pasa entre el momento en que se coloca una orden de producción o de compra, y el momento en que se da inicio a la producción o se recibe la mercadería (Guerrero Salas, 2009).

#### ***2.2.2.3. Costos involucrados en los modelos de inventarios.***

Podemos mencionar los siguientes:

- a) **Costo de mantenimiento.** Se presenta cuando un producto ingresa al almacén, y en este costo se pueden agregar el costo del alquiler o almacenaje, de los salarios del personal de administración y vigilancia del almacén, de los seguros, de las mermas, de las pérdidas, y de los servicios públicos.
- b) **Costo de penalización.** Se trata de los costos asociados a las oportunidades por no satisfacer a un cliente por falta de mercadería. Se pueden incluir los costos de las pérdidas de las ventas potenciales, las utilidades que no se recibirán, los salarios extras que se deberán pagar por conseguir la mercadería, o por los productos que se puedan comprar más caros con la finalidad de cumplir con el cliente.
- c) **Costo por ordenar o fijo.** Es el costo que se da cuando se emite una orden de compra o de producción, y es fijo porque no depende de la cantidad del pedido o de la fabricación y solo se da cuando se da la orden. Se pueden incluir los costos de la preparación de las máquinas para iniciar la producción, los costos del combustible necesario, de los servicios y de los salarios involucrados.
- d) **Costo variable.** Se trata de un costo que depende de la cantidad que se produce. Cuando el producto se compra, el costo es lo que se paga al proveedor por cada unidad, y si el producto se fabrica incluye la mano de obra, la materia prima y los gastos de fabricación de cada unidad que se produce (Guerrero Salas, 2009).

#### ***2.2.2.4. Sistema de clasificación ABC.***

Se trata de un sistema donde se le otorga a cada producto un determinado nivel de control de existencia, con la finalidad de reducir tiempos, esfuerzos y costos al momento de manejar el inventario. Este sistema otorga una mejor rotación de los inventarios, reduciendo los costos en el control de los mismos, ya que muchas veces el control tiene

un valor mayor al de los productos que se están controlando. Los productos se clasifican en tres clases:

- a) **Tipo A:** donde se encuentran los artículos que por su alto costo de inversión necesitan mayor custodia, es decir, un control total de sus existencias.
- b) **Tipo B:** aquí se encuentran los artículos de menor costo y menor importancia, y que necesitan menor custodia o control.
- c) **Tipo C:** acá se encuentran los artículos de muy bajo costo, baja inversión y poca importancia, y que necesitan muy poco control de sus existencias (Guerrero Salas, 2009).

Para poder realizar esta clasificación se pueden usar los siguientes métodos:

#### *2.2.2.4.1. Clasificación por precio unitario.*

A pesar de que este método es el más sencillo de aplicar, puede que no se realicen las subclasificaciones correctas dentro de cada rango de importancia A, B, o C, siendo necesario tener un buen criterio para hacerlo. Podemos seguir los siguientes pasos:

1. Realizar un promedio de los precios unitarios de los inventarios, de cada producto, en un determinado periodo.
2. Ordenar los productos de forma descendente, de acuerdo con sus precios.
3. Clasificar como tipo A al 15% de los productos, y colocarlos en los primeros puestos del listado.
4. Clasificar como tipo B al 20% de los productos restantes, siguiendo el orden en el listado.
5. El resto de los productos se clasifican como tipo C, y son los de menor valor.

6. Basados en esta clasificación, se establecen las normas de control y la periodicidad del reabastecimiento (Guerrero Salas, 2009).

#### *2.2.2.4.2. Clasificación por valor total.*

Es similar al anterior, pero en este caso se debe tomar en cuenta el valor total del inventario, y se quiere que un analista fije los niveles de importancia para cada nivel de clasificación.

Se pueden seguir los siguientes pasos:

1. Realizar un promedio del total de los valores del inventario, de un determinado periodo.
2. Ordenar los productos en orden descendente, basados en la suma total de lo invertido.
3. Clasificar como productos A al porcentaje determinado por el analista, y corresponden a los primeros artículos de la lista.
4. Clasificar como productos B al porcentaje determinado de acuerdo a la importancia de esta clasificación.
5. Clasificar como C al resto de los productos, siendo estos los de menor inversión, y los de menos control.
6. De acuerdo a la clasificación, establecer las normas de control necesarias y la periodicidad del reabastecimiento (Guerrero Salas, 2009).

#### *2.2.2.4.3. Clasificación por utilización y valor.*

En este método se toma en cuenta el consumo de cada uno de los productos con su costo correspondiente, y un analista fijará los porcentajes de importancia de cada nivel de clasificación. Se puede realizar de la siguiente manera:

1. Con el consumo de cada producto en un determinado tiempo, y con los costos de cada uno, se obtiene el valor del inventario consumido.
2. Se ordenan los productos en orden descendente en relación al valor de inventario consumido.
3. Clasificar como producto tipo A al porcentaje determinado por el analista, siendo estos los artículos que van primero en el listado.
4. Clasificar como producto tipo B al porcentaje determinado por el analista, basados en la importancia de los mismos.
5. Clasificar al resto de los productos como tipo C, siendo los de menor valor entre los artículos consumidos.
6. De acuerdo con la clasificación se determinan las normas de control necesarias y la periodicidad del reabastecimiento (Guerrero Salas, 2009).

#### *2.2.2.4.4. Clasificación por su aporte a las utilidades.*

Se realiza de la misma manera que en la clasificación por precio unitario, pero teniendo en cuenta que se usa el dato de las utilidades de cada producto, para lo cual es necesario hacer los cálculos de los precios de venta y los costos unitarios de cada artículo (Guerrero Salas, 2009).

#### *2.2.2.5. Sistema de inventarios de revisión continúa.*

En este tipo de sistema se tiene un registro de existencias disponibles para cada uno de los artículos del inventario. Una vez que las existencias bajan hasta el llamado punto de pedido o punto de reorden, se emite una orden para la reposición de la mercadería faltante, indicando la cantidad fija de lo que se debe pedir, minimizando los costos totales del inventario, es decir, la cantidad económica del pedido. La ventaja de este tipo de

sistema permite conocer en todo momento el estado de la mercadería, siendo de vital importancia en relación a los artículos críticos de la empresa. La desventaja sería el alto costo que se deriva de la revisión constante del inventario (Guerrero Salas, 2009).

#### ***2.2.2.6. Sistema de inventarios de revisión periódica.***

En este sistema no hay una cantidad fija de pedido, sino que se hace periódicamente, de acuerdo al nivel o la cantidad a pedir. La información del consumo indicará el intervalo que habrá entre los pedidos y este intervalo es el que permanece fijo. Luego de revisar el inventario se establece la cantidad a pedir para mantener el nivel deseado del inventario. El costo de revisión de este sistema no es tan alto, debido a que no es constante; sin embargo no se recomienda para productos críticos de la producción debido a que el control es menor (Guerrero Salas, 2009).

#### **2.2.3. Teoría de la Empresa.**

García y Taboada mencionan que *“las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos”*. Mencionan, además, que son importantes debido a que generan riquezas y aportan empleos dentro de la economía, impulsando además los cambios tecnológicos de los países (García Garnica & Taboada Ibarra, 2012).

Por otro lado, Alfaro menciona que los economistas han analizado a la empresa desde dos puntos de vista: como una unidad de producción de bienes o servicios, y observando los nexos que unen a las personas que aportan diferentes factores a la producción y se unen a la empresa. En este sentido, nos dice lo siguiente:

La teoría de la empresa ha concebido esta como un conjunto de contratos: contratos de trabajo, contratos de administración, contrato de sociedad, contrato de suscripción de obligaciones, contratos de distribución etc. Estos contratos determinan la forma en que

se combinan los factores para la obtención de la producción y la forma en que los rendimientos obtenidos se reparten entre los distintos participantes en la empresa (...) La empresa es, por tanto, no solo un nexo de contratos, sino también un nexo para contratar porque facilita a todos los que se relacionan con la empresa la contratación al establecer un nexo central. No sólo a los factores de la producción sino también a los clientes que adquieren los productos o servicios producidos por la empresa (Alfaro, 2016).

Entre las distintas teorías de la empresa podemos encontrar las siguientes:

- 1) **La visión neoclásica.** Esta teoría menciona que la empresa es una combinación de factores en los que se integran materia prima y trabajo para producir bienes o servicios. A su vez, esta combinación de factores trae una necesidad de producir en equipo con la finalidad de aprovechar al máximo los factores de producción, y finalmente, el realizarlas diferentes actividades en la empresa traen consigo la necesidad de dirigir la empresa como una organización. Sin embargo, esta teoría no especifica de qué manera se llevará a cabo esta producción, ni como se lograrán las metas, ni como se resolverán los conflictos entre el personal y las diferentes áreas. Es decir, esta teoría se limita a ver la empresa desde el lado productivo del mismo (Navarrete, 2017).
- 2) **La visión Coasiana (o la de los costos de transacción).** Esta teoría menciona que las empresas nacen en los casos en los que los costos de la transacción de hacer un intercambio dentro de una empresa en específico sean menores a los costos que se generarían de realizar dicha transacción en el mercado. Dicho de esta manera, los costos de la transacción se pueden reducir si una de las partes de dicho intercambio tiene la potestad de determinar términos y acuerdos de manera particular. De este modo el intercambio en cuestión se deja de lado y se origina un intercambio de modo centralizado. Así, la empresa crecerá hasta que los costos de organizar una transacción adicional sean igual a los costos de realizar una misma

transacción de un intercambio en el mercado, o a los costos de dicha organización en otra empresa. Esta teoría tiene como una de sus ideas principales que el empleador puede disponer dentro de la empresa, disponer de los recursos de la manera que crea conveniente, ordenando a los demás proveedores de recursos. Esta afirmación no es exacta, puesto que realmente no puede imponer su autoridad ni imponer acciones disciplinarias que se diferencien de los acuerdos de contratación del mercado. El empleador puede despedir o demandar, de mismo modo que uno puede dejar de comprar en una bodega o demandarla por entregar mercadería en mal estado o con defectos. El supuesto poder del empleador de dirigir y asignar empleados a distintas tareas es el mismo poder que tiene un pequeño consumidor para dirigir y asignar al dueño de una bodega distintas tareas (Navarrete, 2017).

- 3) **La visión contractual (o la de nexos de contratos).** Esta teoría surge a partir de las inexactitudes de la teoría coasiana, con principios económicos basados en el análisis económico del derecho, impactando particularmente en el derecho de las organizaciones en general. En este sentido, se observan que los términos del derecho de las organizaciones se dan en los contratos entre las partes que intervienen. De este modo, la empresa es el conjunto de todos estos contratos entre la misma con los trabajadores, los consumidores, los financiadores, etc. Este nexo entre la empresa y los contratos se da tanto en vertical como en horizontal, ya que se da entre la empresa y los administradores y directores, hacia arriba; con los empleados, hacia abajo; con los proveedores, hacia la derecha; y, con los clientes, hacia la izquierda. Finalmente, podemos decir que la sociedad es una organización compuesta por una larga serie de contratos (Navarrete, 2017).

### ***2.2.3.1. Tipos de empresa según el tamaño.***

A pesar de que existen diversos criterios para determinar el tamaño de una empresa, como el número de empleados, actividad que realizan, monto anual de ventas, etc., sin importar el criterio que se use, las empresas se clasifican según el tamaño como sigue:

- a) **Grandes empresas.** Son las que manejan grandes capitales y grandes financiamientos, y que generalmente tiene instalaciones propias, venden varios millones de dólares al año, y miles de empleados. Tienen sistemas de administración y de producción, avanzados y bien organizados, y pueden obtener y mantener grandes líneas de crédito como préstamos financieros nacionales e internacionales.
- b) **Medianas empresas.** Son las que cuentan con varios cientos de empleados, y en ciertos casos hasta miles, y tienen bien definidas distintas áreas dentro de las mismas, con sistemas operativos automatizados, y funciones bien definidas.
- c) **Pequeñas empresas.** Son las que son independientes, y que se crean para ser rentables, pero que no destacan en la industria a la que pertenecen, y cuyo monto total de venta no sobrepasa un determinado límite, al igual que la cantidad de empleados, que tampoco supera el límite determinado.
- d) **Microempresas.** Generalmente son de propiedad individual, con sistemas de producción artesanales, sin mucha maquinaria y equipos elementales, y la administración, producción, ventas y finanzas son reducidas y elementales, siendo que el propietario mismo puede atenderlo todo personalmente (Thompson, 2006).

### ***2.2.3.2. Tipos de empresa en el Perú.***

En nuestro país se pueden abrir seis tipos de empresas:

- 1) **Empresa unipersonal.** Es la empresa que se usa en proyectos empresariales pequeños, y donde las fuentes de ingreso están constituidas por el trabajo y el capital que se invierte. Se trata de una persona natural, la misma que desarrolla toda la actividad comercial y financiera, y con cuyos ingresos personales responderá a cualquier deuda que pueda adquirir como empresa. Generalmente las empresas unipersonales se registran en el Régimen Único Simplificado (RUS).
- 2) **Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.).** Con este tipo de sociedad una empresa individual puede iniciar actividades, haciendo uso de un RUC y de patrimonio distinto al propio, ya que la responsabilidad se limita al capital que la persona pone en la sociedad, quedando resguardado su patrimonio personal. Como se trata de una sociedad unipersonal, el único modo de incorporar nuevos socios a la misma es convirtiéndose en una sociedad con acciones o en una de responsabilidad limitada.
- 3) **Sociedad Anónima.** Se trata de una persona jurídica privada con fines comerciales o mercantiles. Se forma en un solo acto por los socios fundadores y es de responsabilidad limitada, por lo que ninguno de ellos responde con su patrimonio personal ante alguna posible deuda de la empresa. El capital se representa por acciones nominativas, las que se forman con el aporte de los socios, el mismo que puede ser monetario o no monetario, este tipo de sociedad puede ser abierta o cerrada.
- 4) **Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.).** En este tipo de sociedad las acciones siempre están abiertas y cualquier persona que crea conveniente invertir en ella puede adquirirlas, convirtiéndose en socio. Cuando se habla de una sociedad abierta, esta tiene más de 750 accionistas, más del 35% de sus acciones pertenece

a 175 socios o más, y cuando todos los socios con derecho a voto deciden tomar esta denominación.

- 5) **Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.).** En este tipo de sociedad los socios no superan el número de 20 y sus acciones no están inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores, y permanecen con los socios permanentemente.
- 6) **Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.).** Este tipo de sociedad se caracteriza por tener el capital dividido en partes iguales, acumulables e indivisibles, y no se puede incorporar como título valor o tener la denominación de acciones. En este caso los socios no deben superar el número de 20 y no responden con su patrimonio ante cualquier posible deuda de la empresa (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

### **2.3. Marco conceptual**

**ALMACENAMIENTO.-** Consiste en colocar la mercadería recibida dentro de un almacén para su conservación, teniendo en cuenta la forma en que se colocarán los artículos, y el aprovechamiento óptimo del espacio disponible. Cuando se almacena en función al espacio, se deben analizar los parámetros definatorios, es decir, la superficie y el volumen (CEUPE, 2018).

**CONTROL INTERNO.-** es un proceso que realiza una organización para otorgarle cierto grado de seguridad razonable en lo que se refiere al alcance de los objetivos, teniendo en cuenta la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de las normas y leyes correspondientes. El control interno se es un medio para lograr un fin, no es el fin, y se realiza por todas las personas y en todos los niveles de la institución (ESAN, 2017).

**CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS.-** El éxito o el fracaso de una empresa dependen de la correcta administración del nivel de los inventarios. Se deben establecer políticas, procedimientos y controles para que se puedan prevenir los riesgos que se puedan presentar en los procesos de compras, recepción, administración de existencias, consumos, producción y salida de los almacenes (Cámara Puerto, 2016).

**PROCEDIMIENTOS.-** Son los planes que se determinan dentro de cierto método, y que son necesarios para el futuro desenvolvimiento. Las acciones se presentan de manera cronológica, indicando de manera precisa los lineamientos a seguir al realizar ciertas actividades (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue cualitativo-descriptivo. Cualitativo, porque se limitó a investigar información y datos de fuentes originales, sin tomar en cuenta las cantidades.

#### **3.2. Nivel de investigación de la tesis**

El nivel de esta investigación fue descriptivo, explicativo, ya que se describió información acerca del control interno en el área de inventarios en la empresa del rubro hotelero en el distrito de San Borja 2018.

#### **3.3. Diseño de la investigación**

El diseño que se ha aplicado es no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, nos dicen que:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En una investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 152).

#### **3.4 Población y muestra**

La población es el Gerente General de la empresa Figtur S.A. y la muestra el Gerente General.

**3.5. Definición y operacionalización de variables.** No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.6.1. Técnicas.**

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental.

#### **3.6.2. Instrumentos.**

Se han utilizado fichas bibliográficas para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información relacionadas con el control interno en el área de inventarios en la empresa del rubro hotelero del distrito de San Borja 2018.

### **3.7. Plan de Análisis.**

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que fueron presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicó al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hizo un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

### 3.8. Matriz de consistencia

#### El control interno y su incidencia en el área de inventario de la empresa del sector hotelero: caso empresa Figtur S.A. - San Borja, 2018.

Título	Enunciado del Problema	Objetivos		Justificación
		Objetivo General	Objetivos Específicos	
El control interno y su incidencia en el área de inventario de la empresa del sector hotelero: caso Empresa Figtur S.A. - San Borja, 2018.	¿De qué manera el control interno incide en el área de inventario de la EMPRESA del sector hotelero: caso Empresa Figtur S.A. – San Borja, 2018?	Determinar y describir las características de la incidencia del control interno en el área de inventario de la EMPRESA del sector hotelero: caso Empresa Figtur S.A. – San Borja, 2018.	1) Describir las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector servicio. 2) Describir las características del control interno en el área de inventario de la empresa hotelera Figtur S.A. – San Borja, 2018. 3) Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector servicio y de la empresa hotelera Figtur S.A. – San Borja, 2018.	El presente trabajo de investigación se justifica porque observamos que la falta de control interno en el área de inventario de las micro y pequeñas empresa del sector hotelero afecta sus almacenes, por las constantes pérdidas de materiales e insumos debido a las constantes sustracciones de productos, o por mercadería vencida que se desecha por no ser apta para el consumo. Es importante contar con una adecuada dirección de gestión, la cual, mediante un control formal, ayudará a los negocios a obtener información verídica y actualizada, y así la gerencia tendrá la posibilidad de tomar mejores decisiones para la empresa. Por esta razón, surge la necesidad de implementar sistemas de control en este tipo de empresas, los cuales asegurarán la confiabilidad y el adecuado registro de las transacciones que se realizan en las entidades empresariales.

### **3.9. Principios éticos**

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora en el control interno de inventarios de la empresa Figtur S.A.

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1:

Describir las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector servicio.

#### CUADRO N° 1.

#### CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DE DISTINTOS SECTORES.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Aldoradin (2017)</b>	Llegó a las siguientes conclusiones: la empresa no cuenta con un Manual de Organización Funcional, por lo que no hay una definición clara de funciones, como tampoco no cuentan con procedimientos o normas que regulen la entrada y salida de materiales, ocasionando pérdidas por tiempo de permanencia y malos manejos. Se propone una mejora en el sistema de control de inventarios, lo cual mejorará los niveles de ingresos de la empresa, además de mejorar la toma de decisiones, reduciendo costos innecesarios estableciendo procedimientos para el manejo adecuado de materiales. El sistema de control de inventarios incide positivamente en el área de ventas, mejorando el margen respecto al nivel de ingresos y, la mejora constante respecto a los procedimientos implementados para el manejo de materiales.
<b>Díaz (2018)</b>	Llegó a las siguientes conclusiones: inicialmente, solo el 17% de los trabajadores conoce acerca de la gestión de inventarios; luego de la implementación, el porcentaje de trabajadores que conoce la gestión de inventarios es de 90%, lo que determina un aumento de 73% de trabajadores que tiene mejor conocimiento

---

del sistema. Acerca del aprovisionamiento y compras, el aumento fue de 85%; acerca de los inventarios y el almacenamiento, el aumento fue de 53%; mientras que, acerca de los pedidos y distribución, el aumento fue de 65%.

---

**Huayhua (2018)**

Concluyó lo siguiente: existen deficiencias en el control de procesos en las operaciones del área de almacén ya que no existen manuales de procedimientos de procesos, planes de contingencias ni jefe de área. El riesgo de perjudicar a la empresa es alto, por lo que urge implementar un adecuado control de almacenaje y mantenimiento. Se elaboró una propuesta de mejora basada en la persecución de la mejora de la situación económica mediante procedimientos que controlen los recursos y el mantenimiento en marcha de la empresa. Luego de la implementación de la propuesta en el área de control interno, se observó un mejoramiento en el control de la mercadería, lo que generó un bienestar económico a la empresa, tal como se observó en los ratios de rentabilidad, los cuales fueron de 10.3% para el primer semestre, y de 13.52% para el segundo.

---

**Ramirez &  
Sánchez (2018)**

Llegaron a las siguientes conclusiones: la implementación del control interno permite obtener una mejora significativa en la rentabilidad de las empresas del Perú, lo cual generará obtener una ejecución efectiva de los procesos normales de las operaciones, llegando la información clara y de manera oportuna a la gerencia para la toma de decisiones. La empresa cuenta con un sistema apropiado de control de inventarios, ya que cuenta con una adecuada estructura organizacional, asignación de responsabilidades bien definida, compromiso de parte de la gerencia, pudiendo afrontar riesgos y logrando sus objetivos. Es importante la implementación de la evaluación de riesgos en los

---

---

inventarios, porque de esta manera la empresa mantiene un posición financiera fuerte, lo que repercute en una imagen positiva, evitando que la empresa caiga en un escaso proceso de mejora. El control de inventarios permite además que se pueda garantizar que se lleven a cabo las instrucciones dadas por la dirección con la finalidad de mitigar los riesgos, y cumplir con los objetivos. Los procesos necesitan ser monitoreados de tal manera que el mejoramiento sea continuo.

---

**Malca (2016)**

Llegó a las siguientes conclusiones: no hay implementación de sistemas de control interno con la finalidad de corregir, prevenir y detectar incidencias en los inventarios, lo cual es un problema para la planificación financiera, ya que no existen procedimientos que aseguren información actualizada. Tampoco se realizan evaluaciones de los riesgos de seguridad en los inventarios, ya sean de origen natural o tecnológico, lo cual conlleva a tener problemas en la economía. Finalmente, no hay una adecuada comunicación entre el área de almacén y el área contable, por lo que no se realizan las conciliaciones necesarias entre los reportes de ambas áreas, lo cual afecta directamente las decisiones tomadas en el área financiera, ya que toman decisiones basados en información que no es necesariamente real.

---

**Torres (2017)**

Llegó al siguiente resultado: el control interno incide en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicas. Además, la definición de funciones y la agilización de los procesos inciden en la gestión de inventarios; los empleados reciben incentivos que influyen en los logros de los objetivos de las empresas; y, la capacitación de los empleados influye en el mejoramiento de los procesos internos

---

---

de las empresas.

---

**Sifuentes (2018)**

Llegó al siguiente resultado: el sistema de control interno de los inventarios permite una adecuada gestión del activo realizable, influyendo en la rentabilidad del negocio, aumentando su valor. Además, debido a que es necesario un adecuado aprovisionamiento de bienes, es necesario implementar un proceso formal, debidamente estructurado con la finalidad de evitar pérdidas debido al desabastecimiento. También se deben actualizar los ingresos y egresos de los bienes, en los momentos adecuados, para evitar posibles contingencias en la atención de los clientes. El acceso a los almacenes se debe restringir solamente al personal autorizado, para poder dar el debido tratamiento al almacenamiento de los bienes. El uso de controles adecuados permite detectar debilidades o fallas en los procesos operativos.

---

**Argandoña (2012)**

Llegó al siguiente resultado: Sostiene que el control interno de inventarios es un factor determinante para el desarrollo económico de las empresas de servicios.

Es importante la identificación de los objetivos para constituir un requisito imprescindible ya el proceso de control interno es básico en la aplicación de instrumentos que permitan analizar nuestra realidad con lo que buscamos obtener.

---

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y locales de la presente investigación.

#### 4.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2.

Describir las características del control interno en el área de inventario de la empresa hotelera Figtur S.A. – San Borja, 2018.

#### CUADRO N°2.

##### CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIO DE LA EMPRESA FIGTUR S.A. - SAN BORJA, 2018.

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<i>Ambiente de Control</i>		
¿Cuenta la empresa del rubro hotelero con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
¿Cuenta FIGTUR S.A. con un plan estratégico?		X
¿Sabe cuál es el beneficio de contar con un sistema de control interno?	X	
¿Cuenta FIGTUR S.A. con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?		X
¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?		X
¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?		X
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		X
¿La empresa FIGTUR S.A. cuenta con el plan anual de capacitación?		X
<i>Evaluación de Riesgos</i>		
	SI	NO

¿Tiene la Empresa FIGTUR S.A. definidos sus objetivos?	X	
¿Promueve la gerencia una cultura de riesgos?		X
¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la Empresa?		X
¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
<b><i>Actividades de Control</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X
¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
<b><i>Información y Comunicación</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X
¿Apoya la gerencia el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?	X
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?	X
¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?	X
¿Hay receptividad por parte de la gerencia en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?	X
<b><i>Supervisión</i></b>	
	<b>SI</b>
	<b>NO</b>
¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?	X
¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?	X
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos, como medio para fortalecer los controles internos?	X
¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?	X

---

¿La gerencia revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos? X

---

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa Figtur S.A.

#### 4.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3.

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en el área de inventario de las empresas del sector servicio y de la empresa hotelera Figtur S.A. – San Borja, 2018.

#### CUADRO N° 3.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO Y DE LA EMPRESA FIGTUR S.A. – SAN BORJA, 2018.

<i>Elementos de comparación</i>	<i>Resultados del objetivo específico n°1</i>	<i>Resultados del objetivo específico n°2</i>	<i>Resultados</i>
<b>Ambiente de control</b>	La empresa no cuenta con un MOF, por lo que no hay una definición clara de funciones, como tampoco no cuentan con procedimientos o normas que regulen la entrada y salida de materiales, ocasionando pérdidas por tiempo de permanencia y malos manejos ( <b>Aldoradin 2017</b> )	El gerente explica que no cuentan con documentos normativos y procedimientos para el control, no tienen manual de funciones; no se realizan reuniones sistemáticas con la participación de personal de las distintas áreas.	COINCIDEN
<b>Evaluación de riesgos</b>	No se realizan evaluaciones de los riesgos de seguridad en los inventarios, ya sean de origen natural o tecnológico, lo cual conlleva a tener problemas en la economía ( <b>Malca 2016</b> ).	El gerente explica que si bien se han identificado los objetivos, no se han identificado los riesgos, ni se promueve una cultura de riesgos.	COINCIDEN

	<p>Es importante la implementación de la evaluación de riesgos en los inventarios, porque de esta manera la empresa mantiene un posición financiera fuerte, lo que repercute en una imagen positiva, evitando que la empresa caiga en un escaso proceso de mejora <b>(Ramírez &amp; Sánchez 2018)</b></p>		
<b>Actividades de control</b>	<p>Se deben actualizar los ingresos y egresos de los bienes, en los momentos adecuados, para evitar posibles contingencias en la atención de los clientes. El acceso a los almacenes se debe restringir solamente al personal autorizado, para poder dar el debido tratamiento al almacenamiento de los bienes. El uso de controles adecuados permite detectar debilidades o fallas en los procesos operativos <b>(Sifuentes 2018)</b>.</p>	<p>El gerente explica que si bien las operaciones están respaldadas con la documentación pertinente, éstos no se controlan ni evalúan, ni al personal; tampoco se proponen mejoras.</p>	COINCIDEN
<b>Información y comunicación</b>	<p>No hay una adecuada comunicación entre el área de almacén y el área contable, por lo que no se realizan las conciliaciones necesarias entre los reportes de ambas áreas, lo cual afecta directamente las decisiones tomadas en el área financiera, ya que toman decisiones basados en información que no es necesariamente real <b>(Malca 2016)</b>.</p>	<p>El gerente explica que no se desarrollan sistemas de información de manera que la información llegue de manera oportuna a los empleados para que puedan cumplir con sus funciones, ni tiene acceso a información actualizada para que pueda tomar las decisiones necesarias en el momento oportuno.</p>	COINCIDEN
<b>Supervisión</b>	<p>El control de inventarios</p>	<p>El gerente explica que</p>	COINCIDEN

---

permite además que se pueda garantizar que se lleven a cabo las instrucciones dadas por la dirección con la finalidad de mitigar los riesgos, y cumplir con los objetivos. Los procesos necesitan ser monitoreados de tal manera que el mejoramiento sea continuo (Ramirez & Sánchez 2018).	no se efectúan comparaciones periódicas entre la información contable y los conteos físicos, no se realizan evaluaciones oportunas de seguimiento a los procesos, ni se supervisa adecuadamente la implantación de las mejoras.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos N°1 y N°2.

## **4.2 Análisis de los resultados**

### **4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1.**

Aldoradin (2017), Huayhua (2018) y Malca (2016) coinciden en que no tienen manuales de procedimientos y operaciones, y debido a esto tienen alto riesgo pues se generan pérdidas por los tiempos de permanencia y malos manejos; mientras que Ramirez & Sánchez (2018) y Torres (2017) cuentan con debidos sistemas de control de inventarios.

Por otro lado, Díaz (2018) indica que de sus trabajadores, solo unos pocos conocen acerca de la gestión de inventarios.

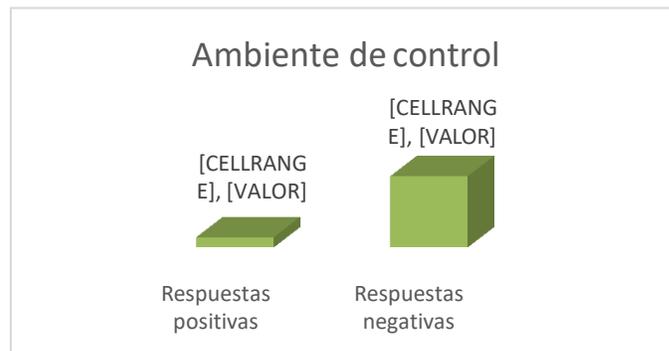
Tanto Díaz (2018), Huayhua (2018), Malca (2016) y Sifuentes (2018) coinciden en que no cuentan con un sistema de control de inventarios, y que por lo tanto es necesario implementar uno con la finalidad de prevenir pérdidas y robos sistemáticos.

#### 4.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2.

##### Respecto al componente Ambiente de control

<i>Ambiente de control</i>		<i>%</i>
Respuestas positivas	1	13%
Respuestas negativas	7	88%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De las 8 preguntas planteadas al gerente de la empresa Figtur S.A., que representan el 100%, 1 respuesta fue positiva (13%), mientras que 7 respuestas fueron negativas (88%), lo cual nos indica que el control interno de inventarios en la empresa es bastante débil, ya que no tienen un sistema de control de inventarios implementado, ni cuentan con manuales operativos ni de procedimientos.

### Respecto al componente Evaluación de riesgos

<i>Evaluación de riesgos</i>		<i>%</i>
Respuestas positivas	1	20%
Respuestas negativas	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De las 5 preguntas planteadas al gerente de la empresa Figtur S.A., que representan el 100%, 1 respuesta fue positiva (20%), mientras que 4 respuestas fueron negativas (80%); lo cual nos indica que si bien tienen bien definidos sus objetivos, la gerencia no identifica sus riesgos, ni promueve una cultura de riesgos ya que no lo considera muy importante.

### Respecto al componente Actividades de control

<i>Actividades de control</i>		<i>%</i>
Respuestas positivas	1	20%
Respuestas negativas	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De las 5 preguntas planteadas al gerente de la empresa Figtur S.A., que representan el 100%, 1 respuesta fue positiva (20%), mientras que 4 respuestas fueron negativas (80%); lo cual nos indica que si bien las operaciones están respaldadas con la documentación pertinente, no existen mecanismos de identificación de actividades que puedan afectar los objetivos generales de la empresa, como tampoco procedimientos de control necesarios.

### Respecto al componente Información y comunicación

<i>Información y comunicación</i>		%
Respuestas positivas	0	0%
Respuestas negativas	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De las 5 preguntas planteadas al gerente de la empresa Figtur S.A., que representan el 100%, ninguna respuesta fue positiva (0%), mientras que las 5 respuestas fueron negativas (100%); lo que nos indica que la empresa no mantiene una comunicación adecuada entre la gerencia y el personal, y que además la información en general no se maneja de manera conveniente.

### Respecto al componente Supervisión

<i>Supervisión</i>		%
Respuestas positivas	0	0%
Respuestas negativas	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De las 5 preguntas planteadas al gerente de la empresa Figtur S.A., que representan el 100%, ninguna respuesta fue positiva (0%), mientras que las 5 respuestas fueron negativas (100%); lo cual nos indica que no hay ningún tipo de supervisión, ni se compara la información de los sistemas contables con los conteos físicos del almacén.

#### **4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3.**

##### **Respecto al componente Ambiente de control**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico N°1 y los resultados del objetivo específico N°2 (empresa Figtur S.A.), ambas coinciden en que no cuentan con manuales operativos ni de procedimientos, y debido a esto corren bastante riesgo de pérdidas porque no se regulan las entradas y salidas de mercadería en los almacenes.

##### **Respecto al componente Evaluación de riesgo**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico N°1 y los resultados del objetivo específico N°2 (empresa Figtur S.A.), ambas coinciden al afirmar que no se identifican los riesgos de seguridad de los inventarios, lo que conlleva a que tengan problemas en la economía y poco proceso de mejora.

##### **Respecto al componente Actividades de control**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico N°1 y los resultados del objetivo específico N°2 (empresa Figtur S.A.), ambas coinciden al afirmar que no hay control ni evaluación en los ingresos y egresos de los bienes, de manera que no pueden

evitar las posibles contingencias que se puedan presentar con los clientes o con el mismo personal, al no detectar debilidades o fallas en los procesos operativos.

### **Respecto al componente Información y comunicación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico N°1 y los resultados del objetivo específico N°2 (empresa Figtur S.A.), ambas coinciden al afirmar que no existe una adecuada comunicación entre el área de almacén y el área contable, lo que conlleva a que la gerencia no reciba información real y actual para que pueda tomar las decisiones necesarias y oportunas.

### **Respecto al componente Supervisión**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico N°1 y los resultados del objetivo específico N°2 (empresa Figtur S.A.), ambas coinciden al afirmar que no se monitorean los procesos, ni se realizan evaluaciones constantes y oportunas de seguimiento, de manera que no se pueden implementar mejoras continuas.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1. Respecto al objetivo específico N° 1**

De acuerdo con los autores estudiados, se puede concluir que las empresas del sector servicio no tienen sistemas de control interno de inventarios adecuados. Muchas de las empresas no cuentan tampoco con manuales de procedimientos, lo que lleva a que los empleados desconozcan las labores que deben realizar, afectando directamente el rendimiento económico de la empresa, así como también a lograr los objetivos planteados.

### **5.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

De acuerdo con el cuestionario planteado al gerente de la empresa Figtur S.A., se puede concluir que no tienen un sistema de control interno de inventario implementado, por lo que tampoco se llevan a cabo las supervisiones y evaluaciones necesarias con la finalidad de obtener resultados óptimos. La empresa tampoco tiene manuales de operaciones ni procedimientos, por lo que pierden oportunidades de mejora de procesos y tienen riesgos de pérdidas y robos.

### **5.3. Respecto al objetivo específico N° 3.**

De acuerdo con el análisis comparativo realizado entre los resultados del objetivo específico N°1 con el objetivo específico N°2, se puede establecer que los 5 componentes (100%) coinciden al encontrar características similares entre las empresas del sector servicio y la empresa Figtur S.A. se llega a la conclusión que las empresas a nivel nacional y la empresa en estudio (Figtur S.A.), cuentan con controles internos de

inventarios con deficiencias, o no cuentan con ningún sistema de control, como tampoco tienen manuales de procesos y operaciones, lo que puede afectar económicamente a la empresa debido a los malos manejos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda aplicar medidas adecuadas de control interno de inventarios en aspectos básicos desde el inicio, hasta proveerse de todas las herramientas suficientes para adecuar un control interno a cabalidad en los diferentes aspectos, tales como la implementación, cumplimiento y supervisión, para lograr uno de los objetivos que persigue un sistema de control interno adecuado con la organización y reconocer los riesgos potenciales y reales que los puedan afectar financieramente.

En lo que se refiera a la empresa en investigación Figtur S.A., se recomienda implementar un software para el control de inventario en los almacenes a fin de minimizar los tiempos y crear una herramienta tecnológica que permita una supervisión adecuada en el área de inventario, separando las actividades y asignándolas al personal debidamente capacitado, asimismo priorizar el diseño de una efectiva política de inventario, contando con personal con suficiente entrenamiento previo en la empresa, a fin de que no se retrase el proceso. También se deben elaborar planes estratégicos y manuales de operaciones y de procedimientos de tal manera que se puedan asignar los puestos de trabajo evitando la duplicidad y carga laboral.

Se debe realizar una separación de las funciones afines, por lo tanto, se puede asignar las autorizaciones correspondientes, de tal manera que exista una supervisión muy estrecha de la administración sobre la persona que realiza dicha labor, a fin de que se logre obtener un grado de seguridad en la información, para el logro de las metas trazadas por la empresa.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias Bibliográficas

Aldoradin Reyes, B. L. (2017). *Control Interno de Inventarios y su incidencia en el Área de Ventas de la Empresa Negocios y servicios ALFACE E.I.R.L., Trujillo, 2017.*

Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11616/aldoradin\\_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11616/aldoradin_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Alfaro, J. (27 de julio de 2016). *Teoría de la empresa*. Obtenido de Almacén de derecho:

<http://almacenederecho.org/teoria-la-empresa/>

Argandoña. (2012). *“El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de servicio hotelero en el distrito de Santa Anita”*.

Avelino Taboada, L. G. (2018). *Control interno de inventarios y los procesos operativos*

*en la Asociación Comunitaria Virgen de las Mercedes "Tienda Comunitaria San Agustín", del Cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, año 2017.* Trabajo de

titulación en opción al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría,

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad Ciencias Administrativas, La Libertad. Obtenido de

<http://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4578/UPSE-TCA-2018-0019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bravo Santillán, M. d., Lambretón Torres, V., & Márquez González, H. (2007).

*Introducción a las finanzas* (Primera ed.). México: Pearson Educación.

Cámara Puerto, L. A. (9 de agosto de 2016). *El control interno de inventarios*. Obtenido de El Empresario: <http://elempleado.mx/gestion-empresarial/control-interno-inventarios>

CEUPE. (10 de agosto de 2018). *El almacenamiento de mercancías*. Obtenido de El Blog Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/categories/logistica.html?start=70>

Díaz Zárate, D. L. (2018). *Implementación de un control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa R & L contratistas y consultores generales S.A.C.* Tesis, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Juliaca. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1178/Delia\\_Tesis\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1178/Delia_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

ESAN. (27 de febrero de 2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Obtenido de Conexión Esan - Apuntes empresariales: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

García Garnica, A., & Taboada Ibarra, E. L. (ene./jun. de 2012). Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. *Economía: teoría y práctica*(36), 9-42. Obtenido de

<http://www.revistas->

[conacyt.unam.mx/economiatyp/index.php/ETYP/article/view/256/156](http://conacyt.unam.mx/economiatyp/index.php/ETYP/article/view/256/156)

Guerrero Salas, H. (2009). *Control de inventarios* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014).

*METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Sexta ed.). México D.F., México:

McGRAW-HILL / INTERMERICANA EDITORES.

Hornngren, C. T., Harrison Jr., W., & Oliver, M. S. (2010). *Contabilidad* (Octava ed.).

México: Pearson Educación.

Huayhua Huamani, B. S. (2018). *Control interno en el área de almacén para mejorar la*

*rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018.*

Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel.

Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4832/huayhua%20Huamani.pdf>

[f?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4832/huayhua%20Huamani.pdf)

Jiménez Aristizabal, C., & Fernández Guzmán, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos*

*de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F.*

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de Contador

Público, Pontificia Universidad Javeriana Cali, Facultad de Ciencias Económicas

y Administrativas, Santiago de Cali. Obtenido de

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o\\_procedimientos\\_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.

Luckie García, M. (2007). *Contabilidad Hotelera* (Segunda ed.). México: Trillas.

Malca Gonzales, M. A. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana - 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Lima. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca\\_gma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca_gma.pdf)

Medina Medina, M. A. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de control de inventarios para la "Ferretería Palacios" dedicada a la compra y venta de materiales de construcción ubicada en la ciudad de Quito*. Trabajo de titulación en opción al grado de Licenciada en Contabilidad Pública y Auditoría, Universidad Tecnológica Israel, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1975/1/UISRAEL-EC-CPA-378.242-2019-002.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (31 de octubre de 2017). *Seis tipos de empresas que puedes abrir en Perú*. Obtenido de Marca Perú: <https://peru.info/es-pe/negocios/noticias/5/23/seis-tipos-de-empresas-que-puedes-abrir-en-peru>

Morales Escalante, L. C., & Torres Villanueva, M. A. (2015). *Diseño de un sistema de control interno de inventario basado en el modelo COSO 1 para la empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil*. Proyecto de grado previo obtención de título del Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad Politécnica Salesiana, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10008/1/UPS-GT001162.pdf>

Navarrete, J. (10 de mayo de 2017). *Teoría de la empresa y su visión contractual en el Derecho Corporativo*. Obtenido de Enfoque: <http://www.enfoquederecho.com/2017/05/10/teoria-de-la-empresa-y-su-vision-contractual-en-el-derecho-corporativo-primera-parte/>

Pesquera Aragón, I. S. (2018). *Evaluación del sistema de control interno al inventario de producto terminado, en una empresa que se dedica a la producción y distribución de bebidas carbonatadas*. Tesis previa a conferírse el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5890.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5890.pdf)

Ramirez Quispe, B. A., & Sánchez Mego, C. J. (2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno y su Efecto en los Inventarios de la Empresa HDI S.A.C del Periodo 2018*. Trabajo de investigación para obtener el Grado de Bachiller en Contabilidad, Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, Lima. Obtenido de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1617/1/Bryan%20Ramirez\\_Cristhian%20Sanchez\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1617/1/Bryan%20Ramirez_Cristhian%20Sanchez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf)

Sifuentes Llancari, P. G. (2018). *El sistema de control interno de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la Ferretería San José Lima Metropolitana año 2017*. Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Lima. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1667/Tesis%20Sifuentes%20Llancari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Thompson, I. (julio de 2006). *Tipos de Empresa*. Obtenido de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>

Torres Cruzado, J. (2017). *El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima*. Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Lima. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres\\_cj.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres_cj.pdf)

## 7.2. Anexos

### 7.2.1. Cuestionario



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**CUESTIONARIO**

#### INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene la finalidad recabar información relacionada con la investigación\_“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE INVENTARIO DE LA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO: CASO EMPRESA FIGTUR S.A. - SAN BORJA, 2018.”. En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X).

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<i>Ambiente de Control</i>		
¿Cuenta la empresa del rubro hotelero con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
¿Cuenta FIGTUR S.A. con un plan estratégico?		X
¿Sabe cuál es el beneficio de contar con un sistema de control interno?	X	
¿Cuenta FIGTUR S.A. con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en		X

la misma?		
¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?		X
¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?		X
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		X
¿La empresa FIGTUR S.A. cuenta con el plan anual de capacitación?		X
<b><i>Evaluación de Riesgos</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Tiene la Empresa FIGTUR S.A. definidos sus objetivos?	X	
¿Promueve la gerencia una cultura de riesgos?		X
¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la Empresa?		X
¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
<b><i>Actividades de Control</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X

¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
<b><i>Información y Comunicación</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?		X
¿Apoya la gerencia el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		X
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		X
¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		X
¿Hay receptividad por parte de la gerencia en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		X
<b><i>Supervisión</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>

¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?	X
¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?	X
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos, como medio para fortalecer los controles internos?	X
¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?	X
¿La gerencia revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?	X