



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE
INVENTARIOS DE INGRESOS DEL HOSPEDAJE DEL HOTEL
CARIDI, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Mark Anthony Contreras Pazmiño

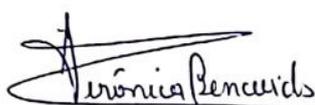
LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO - 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesora Tutora del trabajo de titulación, “ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIOS DE INGRESOS DEL HOSPEDAJE DEL HOTEL CARIDI, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022“, elaborado por el Sr. Mark Anthony Contreras Pazmiño, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Verónica Benavides Benítez, MSc.

PROFESORA TUTORA

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE INVENTARIOS DE INGRESOS DEL HOSPEDAJE DEL HOTEL CARIDI, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022 “, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Mark Anthony Contreras Pazmiño con cédula de identidad número 2400214421 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



CONTRERAS PAMIÑO MARK ANTHONY

C.C. No.: 240021442-1

Agradecimientos

Mi principal agradecimiento es a Dios por guiar mi camino y llenarme de sabiduría para cumplir con un objetivo más en mi vida.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, distinguidas autoridades y personal docente por todo el conocimiento y la experiencia académica de calidad brindada para culminar la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Econ. Nelson Asencio, Ing. Verónica Benavides y Ing. Emanuel Bohórquez, especialista, tutora y docente guía, respectivamente, por brindarme sus conocimientos para el desarrollo del proyecto de integración curricular.

Dedicatoria

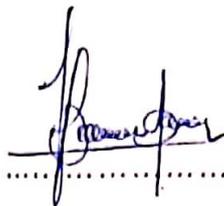
El presente proyecto de integración curricular es dedicado especialmente a mis padres, Jessi Contreras y Ana Pazmiño, que han sabido formarme con buenos valores y principios, y se merecen los logros alcanzados para que estén orgullosos.

A mis familiares, que me apoyaron durante este largo camino y me brindaron su apoyo incondicional para culminar esta meta propuesta.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.

DIRECTORA DE LA CARRERA



Econ. Nelson Asencio Cristóbal, Mgtr.

PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Verónica Benavides Benítez, Mgtr.

PROFESOR TUTOR



Lcdo. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lcdo. Andrés Soriano Soriano

ASISTENTE ADMINISTRATIVO



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE
INVENTARIOS DE INGRESOS DEL HOSPEDAJE DEL HOTEL
CARIDI, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022.**

AUTOR:

Mark Anthony Contreras Pazmiño

TUTORA:

Ing. Verónica Benavides Benítez, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir los procedimientos de control de inventarios de ingresos del hospedaje, a través de los componentes del COSO I del Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2022. En los aspectos metodológicos, es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con corte transversal, se empleó los métodos inductivo, deductivo y analítico; además, la técnica de investigación empleada para la obtención de información fueron la entrevista y cuestionario, los cuales permitieron recabar información relevante para el estudio. El principal hallazgo encontrado es la carencia de un manual de políticas y procedimientos para controlar el inventario, por lo que se recomienda aplicar un manual para el adecuado manejo del inventario.

Palabras claves: Control interno, procedimientos, inventario, COSO I.

ANALYSIS OF THE INCOME INVENTORY CONTROL PROCEDURES OF THE CARIDI HOTEL LODGING, SALINAS CANTON, YEAR 2022.

AUTHOR:

Mark Anthony Contreras Pazmiño

TUTOR:

Ing. Verónica Benavides Benítez, MSc.

ABSTRACT

The objective of this research work is to describe the inventory control procedures for lodging income, through the components of COSO I of the Caridi Hotel, Salinas canton, year 2022. In methodological aspects, it is of a quantitative approach, of a type descriptive with cross section, the inductive, deductive and analytical methods were used; In addition, the research technique used to obtain information was the interview and questionnaire, which allowed the collection of relevant information for the study. The main finding found is the lack of a manual of policies and procedures to control the inventory, so it is recommended to apply a manual for proper inventory management.

Keywords: Internal control, procedures, inventory, COSO I.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Aprobación del profesor tutor	I
Autoría del trabajo.....	II
Agradecimientos	III
Dedicatoria	IV
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
INDICE DE TABLAS	X
INDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE APENDICE	XII
INDICE DE ANEXOS.....	XIII
Introducción	1
Capítulo I.....	7
Marco Referencial.....	7
1.1 Revisión de la literatura	7
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos	9
1.3 Fundamentos legales.....	15
CAPITULO II	18
METODOLOGÍA	18
2.1 Diseño de investigación	18

2.2 Método de investigación	18
2.3 Diseño de muestreo.....	19
2.4 Recolección y procesamiento de los datos.....	20
CAPITULO III	22
Resultados y discusión.....	22
3.1 Análisis de datos	22
3.1.2 Análisis del cuestionario de evaluación de control interno.....	24
3.1.3 Análisis general del Cuestionario de Evaluación de Control Interno	35
3.2 Discusión.....	37
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
Referencias Bibliográficas	40
APÉNDICE	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	19
Tabla 2 Muestra	20
Tabla 3 Nivel de riesgo y confianza - COSO I	24
Tabla 4 Ambiente de control	25
Tabla 5 Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control	25
Tabla 6 Evaluación de riesgos	27
Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgos	27
Tabla 8 Actividades de control	29
Tabla 9 Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control	29
Tabla 10 Información y comunicación	31
Tabla 11 Nivel de confianza y riesgo - Información y comunicación	31
Tabla 12 Supervisión y monitoreo	33
Tabla 13 Nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo	33
Tabla 14 Resultados del cuestionario - COSO I	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control	26
Figura 2 Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgos	28
Figura 3 Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control.....	30
Figura 4 Nivel de confianza y riesgo - Información y comunicación.....	32
Figura 5 Nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo	34
Figura 6 Resultados del cuestionario - COSO I.....	35

ÍNDICE DE APENDICE

Apéndice A Matriz de consistencia.....	46
Apéndice B Entrevista dirigida a la administradora.....	47
Apéndice C Ambiente de control.....	48
Apéndice D Evaluación de riesgo	49
Apéndice E Actividades de control.....	50
Apéndice F Información y comunicación.....	51
Apéndice G Supervisión y monitoreo.....	52

INDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Entrevista con la administradora	53
Anexos 2 Personal de bodega - aseo.....	53
Anexos 3 Área de inventario.....	54
Anexos 4 Habitaciones	55
Anexos 5 Área de lavado.....	55
Anexos 6 Área de restaurant.....	56
Anexos 7 Área de piscina y garaje.....	56

Introducción

El presente trabajo de investigación titulado “Análisis de los procedimientos de control de inventarios de ingresos del hospedaje del hotel Caridi, cantón Salinas, año 2022”, es importante abordarlo porque se refiere a una problemática específica que afecta a la mayoría de las empresas que mantienen un inadecuado procedimiento para controlar la mercadería, lo cual que provoca un alto nivel de desconocimiento sobre la situación actual de la mercadería y su proceso.

El control de inventario es esencial para las empresas, puesto que se la considera como una herramienta contable para la gestión de mercaderías y permite tener un adecuado uso de los recursos, eleva los próximos beneficios económicos, certifica la estabilidad y visión de las empresas, así mismo, permite controlar las actividades realizadas sobre la mercadería y disminuye los riesgos como la pérdida de recursos de la organización.

El proceso del control de inventarios permite que se obtengan diferentes beneficios de ingresos para la empresa, puesto que se controla la cantidad que existe de aquellos productos, tales como: alimentos, bebidas, suministros de limpieza y aseo y demás mercadería que se usan para brindar un buen servicio de hospedaje. Además, se hace frente a las solicitudes que realizan los clientes para lograr satisfacer todas aquellas necesidades que requieran (Martínez, 2019).

Es fundamental que las empresas controlen la mercadería para evitar situaciones que desfavorezcan al negocio como pedidos atrasados y exceso de existencias no utilizadas que conllevan al fracaso y pocas ganancias, perjudicando a la rentabilidad de la compañía; es decir, conocer cómo se controla el inventario, cuáles son los métodos y técnicas que se usan y cuanta mercadería existe, permite que exista un control eficaz y eficiente (Makarchuk, 2022).

La presente investigación tiene la finalidad de aportar al Hotel Caridi un perfeccionamiento del actual control del inventario, por medio del cuestionario de evaluación del control interno, bajo los cinco componentes del COSO I, el cual revelará el nivel de confianza y riesgo del manejo del inventario en la empresa, para conocer cada uno de los procedimientos que se desarrollan en el área de inventario, y los registros de la mercadería para la presentación de estados financieros fiables.

A nivel mundial, el sector hotelero se encuentra experimentando sorprendentes tasas de crecimiento después de las restricciones que se mantenían como medidas de seguridad ante la pandemia mundial, de acuerdo con los datos estadísticos de Ecole hôtelière de Lausanne (2022), para el mes de febrero del presente año los servicios de alojamiento y alimentación creció un 8,6% en relación al 2021 y se espera que el sector crezca a una tasa anual del 15,1% para finales del 2022 y futuro se espera que crezca un 10,2% durante el año 2026.

En el mundo que resulta ser cada vez más globalizado, las empresas deben ser más competitivas por lo que es importante que mantengan una administración clara y eficiente de las entradas y salidas de la mercadería, sobre la información y recursos usados para el procedimiento de control de inventario; por ende, logra responder a tiempo todas las exigencias de sus clientes, se cumpla con las metas y objetivos y se reduzcan los riesgos (Cerquera Díaz, 2019).

En el Ecuador, el turismo busca posicionar al país como un destino turístico que ayude a maximizar la economía y hacer crecer todos los ingresos, es por ello que ocupa el tercer puesto en los rubros del PIB que genera alrededor de 374,2 millones de dólares estadounidenses; sin embargo, es importante que exista una buena administración y control de inventarios para satisfacer las necesidades de los clientes y la sociedad (Serrano-Amaya & Poveda-Cedeño, 2020).

La provincia de Santa Elena es considerada como uno de los territorios que de acuerdo con MINTUR (2018), fue el más relevante del país en el 2017 porque acogió un 31,4% de los extranjeros para el disfrute de sus vacaciones, donde el cantón Salinas se establece como el centro turístico mayor reconocido y visitado dentro de la provincia, esto se debe a sus hermosas playas y diferentes hoteles que brindan un servicio de calidad.

Esta provincia se caracteriza por tener un clima cálido durante casi todo el año, a excepción de los meses de invierno, y se conforma por tres cantones: Salinas, La Libertad y Santa Elena. Esta jurisdicción que se encuentra llena de distintos y muy reconocidos balnearios turísticos que atraen a turistas nacionales y extranjeros, como el de la comuna Montañita y Salinas. La ciudad de Salinas es muy popular y la más visitada en el país, esto se debe a sus hermosas y acogedoras playas, hoteles reconocidos, clubes, discotecas y sitios deportivos que llaman la atención de los turistas.

Para las empresas de esta ciudad, dentro de su contabilidad la cuenta que mayor importancia tiene es la de inventario, por ello es indispensable que se desarrolle un buen procedimiento de control de inventarios para encaminarse al crecimiento económico de la organización. Por tal motivo, se deben realizar un control a los procedimientos de los movimientos de la mercadería para tener conocimiento sobre la información y stock de los productos que cuenta. (López Ramírez, 2022)

Por ende, los inventarios son la base fundamental para cualquier negocio, los cuales satisfacen las necesidades de los demandantes; por otra parte, las empresas buscan constantemente aumentar los beneficios, ganancias y busca el crecimiento, por consiguiente, se requiere que cuenten de un eficiente procedimiento de control de inventario (Solórzano-Mendoza & Mendoza-Vera, 2022).

El problema de investigación nace porque en la provincia de Santa Elena que tiene un alto crecimiento genera mayor afluencia de turistas extranjeros como nacionales, lo cual beneficia al crecimiento del sector hotelero puesto que se generan mayores ingresos económicos por el alojamiento diario que se dan en distintos hoteles de dicha provincia.

El Hotel Caridi es una empresa que se encuentra ubicada en el cantón Salinas, en la Av. Carlos Espinoza Larrea, diagonal al Centro Comercial Supermaxi, y presta los servicios de alojamiento por la gran acogida de turistas extranjeros y nacionales frecuentes que visitan las hermosas playas de la provincia; además, presta otros servicios como la sala de eventos, restaurante, piscina, garaje y demás servicios para sus huéspedes y clientes en general.

La empresa brinda estos servicios desde el año 2007 y atiende las 24 horas del día de los 365 días del año, no obstante, el hotel no ha logrado un buen posicionamiento dentro del mercado del sector hotelero, en el cual pueda captar más huéspedes, y esto se debe al inadecuado procedimiento del control de inventarios que genera pérdidas económicas para el hotel.

Ante la presente situación, el inadecuado control de inventarios, la deficiente información que se muestra sobre la mercadería y los procedimientos que llevan a cabo los empleados, no son los más adecuados para el control de la mercadería de la empresa. Por lo ante expuesto, induce a que la empresa no conozca el estado real de sus productos y la cantidad exacta del stock, por ende, existe un deterioro y pérdida o sustracción de la mercadería.

Para la formulación del problema científico de la presenta investigación, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo son los procedimientos de control de inventarios de ingresos del hospedaje del Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2022?

Por lo que es necesario la sistematización del problema, el cual se detalla a continuación:

- ✓ ¿Cuáles son los fundamentos teóricos vinculados a la variable de control de inventarios?
- ✓ ¿Cuál es la metodología para el procedimiento de control de inventario en el Hotel Caridi?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de riesgo y confianza en el manejo de inventario del Hotel Caridi?

Como respuesta de la formulación del problema se crea el siguiente objetivo general: Describir los procedimientos de control de inventarios de ingresos del hospedaje, a través de los componentes del COSO I del Hotel Caridi, cantón Salinas, año 2022.

Los objetivos específicos que se plantean en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

- Establecer los fundamentos teóricos vinculados a la variable de control de inventarios
- Analizar la metodología para el procedimiento de control de inventario en el Hotel Caridi
- Determinar el nivel de riesgo y confianza en el manejo de inventario del Hotel Caridi

La justificación del problema de la presente investigación se basa por la constante preocupación de los empresarios debido al incorrecto control de inventario que sufren las empresas, lo que provoca desconfianza en la información contable y financiera, y afecta directamente en la toma de decisiones para obtener resultados económicos, mejorar la situación financiera y administrativa del hotel.

La justificación teórica pretende mejorar los procedimientos del control de inventarios del Hotel Caridi, a través de las fuentes bibliográficas que servirán de apoyo para el desarrollo del estudio; así mismo, de la propuesta de un manual de procedimientos de control de inventarios que permitirán controlar los productos y disminuir el riesgo de actos fraudulentos con la finalidad de obtener los mejores resultados para el crecimiento económico y financiero de la empresa.

La justificación práctica procura indagar el control de inventario que se desarrolla en el Hotel Caridi, donde se identifica que los procedimientos que aplican los trabajadores de la empresa con respecto al control de mercadería, generan pérdidas o deterioro de los artículos, inconsistencias en los registros, stocks erróneos, etc., por lo cual es necesario establecer un manual de procedimientos de control de inventario que se adapte y responda a las necesidades de la organización.

El mapeo del estudio de investigación se encuentra estructurado en el capítulo I: se desarrolla el marco referencial, la misma que se divide en revisión de la literatura, el desarrollo de teorías y conceptos y la fundamentación legal; capítulo II: se desarrolla la metodología de la investigación y se divide en el diseño y métodos de investigación, la población y muestra, recolección y procesamiento de información; el capítulo III: donde se desarrolla los resultados y discusión que se divide en análisis de datos y discusión; y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes al estudio de investigación.

Capítulo I

Marco Referencial

1.1 Revisión de la literatura

Corrales Huahuala & Huamanguillas Azorsa (2019) en su trabajo de investigación denominado ““El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector ferretero, distrito Mariano Melgar - Arequipa, 2018”, tiene como objetivo general determinar la incidencia del control de inventarios en la rentabilidad de las empresas del sector ferretero, Mariano Melgar-Arequipa, 2018. Los aspectos metodológicos de la investigación son de enfoque cualitativo, método deductivo y de tipo bibliográfico, la población estuvo compuesta de las empresas del sector ferretero del distrito Mariano Melgar. Los resultados de la investigación revelan que el control de inventarios incide fuertemente en la rentabilidad de las empresas de este sector y la rotación de inventarios favorece positivamente a los resultados de estas compañías, además se conoció que la mayoría de las empresas carecen de un control adecuado para el inventario y esto se da por la ausencia del monitoreo de los inventarios.

Serna Hernández et al. (2018) en su trabajo de investigación denominado “Sistema de control de inventario” tiene como objetivo proponer un sistema de control de inventario, de entradas y salidas, de un banco de datos y fichas de inventario. Para mejorar las compras, los inventarios y una adecuada rotación”. La metodología utilizada en la investigación es de método deductivo y el instrumento aplicado es la encuesta que se realizó a 10 personas que trabajan en el cementerio San Pedro. Dentro de los resultados obtenidos se refleja que las peculiaridades y características sobre como el Cementerio de San Pedro maneja el inventario de una forma no específica que perjudica a la misma.

Rocha Munguia (2019) en su trabajo de masterado nombrado “Manual de control interno para el manejo de los inventarios de comercializadora Variedades Celeste”, su principal objetivo es evaluar el control interno del manejo de los inventarios y procedimientos contable de la Empresa comercializadora “Variedades Celeste” para ser aplicados en el año 2019. La metodología utilizada en el presente trabajo investigativo tuvo un enfoque mixto, de método deductivo-inductivo y el tipo de investigación fue de campo, dentro de su población se considera a todos los empleados de la empresa y para la muestra se considera a los dos propietarios encargados del manejo directo y el administrador, los mismo que se le aplicó la entrevista y la observación. Los resultados obtenidos muestran que en la empresa se realiza de forma empírica los registros contables y la inexistencia de un método adecuado para la evaluación de los inventarios, lo cual perjudica en la obtención de información financiera oportuna y veraz.

Salazar Moreira (2018), en su investigación denominada “Estrategias de control de inventario en el Hotel City Plaza S.A.”, tiene como principal objetivo diseñar estrategias de control de inventario que permita mejorar la gestión de inventarios en el Hotel City plaza H.C.P. S.A. de la ciudad de Guayaquil. Los aspectos metodológicos que utilizó fueron de diseño documental y de campo y el tipo de investigación fue descriptiva, la población de la investigación estuvo comprendida de 19 empleados de los cuales para la muestra se consideró a la contadora y el encargado del departamento de compras, los cuales se le aplicaron una entrevista estructurada. Dentro de los resultados obtenidos se revela que la empresa mantiene debilidades en la cuenta de inventario y la necesidad de las políticas para el manejo de inventario, además del poco interés de la alta gerencia en establecer una unidad orgánica que se encargue de las actividades de auditoría y control interno.

Moreira-Cañarte & Peñafiel-Rivas (2019), en el presente artículo nombrado “El control de los inventarios y su incidencia en las decisiones gerenciales en las microempresas de comercio de Jipijapa”, cuyo objetivo principal es establecer la importancia del control de inventario y su impacto en las decisiones de gestión. Esta investigación dentro de sus aspectos metodológicos utilizó el tipo de investigación de campo, la población estuvo compuesta por 10 microempresas, sin embargo, para la muestra fueron 5 empleados del área de bodega de las microempresas seleccionadas. Entre los resultados del trabajo de investigación se evidenció que las microempresas no llevan una adecuada gestión de inventarios, requieren de un sistema de inventarios con un modelo de programación lineal de entrada y salida de las mercaderías y presentan resultados irreales de la cuenta de inventario por la escasez de un manual de procedimientos en las microempresas.

Guzmán Segovia et al., (2021) en su artículo científico titulado “Control eficiente de inventarios”, menciona que los sistemas de control de inventarios para las empresas constituye una tarea clave si se requiere elevar la eficiencia para las actividades de la misma, cuyo objetivo principal es sistematizar los principales conceptos y formulaciones teóricas en relación al control eficiente de inventario, contextualizado en las propuestas gerenciales de planificación y gestión de empresas. De acuerdo a la metodología de la investigación se efectuó las investigaciones bibliográficas y documental, las cuales permitieron llegar a las conclusiones que los sistemas de control de inventarios son de gran importancia para las empresas y es relevante para el logro de los objetivos, además, que las políticas de administración permiten mejorar la liquidez de las mismas y es necesario herramientas y técnicas para una correcta administración de los inventarios en las organizaciones.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

Control

El análisis que realizan Schmidt et al. (2018) "... el término control es de uso frecuente y se utiliza al expresar que algo o alguien ha sido objeto de una corroboración, examen, verificación, inspección, revisión o supervisión" (p. 73). Es decir, el control dentro de una organización es realizado con la finalidad de medir, evaluar y corregir las actividades de la gestión administrativa, operativa y general, para que se garantice el correcto y debido cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

Control Interno

El control interno es el método que utiliza una determinada organización para mejorar la integridad de la información financiera y contable, además le permite alcanzar los objetivos propuestos y cumplir con las políticas para una adecuada gestión empresarial que asegura los recursos con los que cuenta la empresa, así como la prevención de fraudes y errores en los procesos (Lifeder, 2021).

Siguiendo a otro autor, Lenis (2023) menciona que:

Los controles internos ayudan a las empresas a confirmar que cada paso que dan es el adecuado, permitiendo así el desarrollo y ejecución de operaciones más efectivas y eficientes que, además, van en cumplimiento de las leyes y regulaciones de cada país.

En otras palabras, el control interno es una herramienta indispensable que ayuda a evaluar gran parte de las actividades y operaciones, y es ejecutada por la administración o alta gerencia de una determinada empresa, con la finalidad de asegurar un alto grado de seguridad razonable con respecto a la conducción del negocio y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Objetivos del control interno

El control interno tiene como objetivo determinar el plan a seguir en una determinada empresa, también como el seguimiento de los métodos y procedimientos que aseguren y protejan los recursos, para que se pueda evitar diferentes errores en la información contable, y el control de las diferentes actividades que se desarrollan en la organización que respondan a las disposiciones de la misma. (Mantilla, 2018).

Coso I

Coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión voluntaria que fue creada por cinco representantes estadounidenses del sector privado, que en 1992 publicó el primer informe denominado COSO I, según Córdova Castro (2019) manifiesta que “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad” (p. 15). Permite que las organizaciones evalúen y mejoren el sistema de control interno para proporcionar mayor seguridad organizacional, se divide en cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

Componentes del control interno – COSO I

Los componentes del control interno les brindan un beneficio a las empresas puesto que permiten crear, efectuar y operar de una forma efectiva los controles para cada uno de los procesos de la organización, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021) menciona cada uno de los componentes:

- *Ambiente de control:* El ambiente de control sirve como base para los otros componentes de control porque les provee de normas y organización para los controles, además incurre en la forma de cómo se compone los movimientos del negocio, la autoridad y

responsabilidad, en cómo se constituye y desenvuelve los empleados, la colaboración y comunicación de los valores y la conciencia que se tiene de lo fundamental que es el control interno.

- *Valoración del riesgo:* La valoración del riesgo permite estudiar e identificar los riesgos relevantes que afectan a la empresa para cumplir con los objetivos, además este componente sirve para determinar la manera en cómo se debe hacer frente a los riesgos de la entidad. Es importante porque permite proteger los bienes y recursos, generan gran ventaja competitiva, cuida la imagen, gozar de un constante crecimiento empresarial y mantiene la solvencia financiera de la empresa.
- *Actividades de control:* Las actividades de control las establecen las mismas empresas a través de las políticas y procedimientos, que son creadas con la finalidad de cumplir con las actividades administrativas y asegurar que se está actuando de manera correcta para controlar los riesgos.
- *Información y comunicación:* La información se trata de recopilar y distribuir información que tenga relación con los mecanismos de control para cada una de las áreas de la empresa, para que sea más efectivo deben incluir sistemas de información que pueden ser formales e informales. La comunicación es inseparable a los sistemas de información y deben ser en un sentido amplio para que tengan relación con las expectativas y responsabilidades individuales sobre la presentación de los informes financieros.

- *Monitoreo y supervisión:* El monitoreo es el proceso que tiene como fin valorar la calidad del desempeño del control interno aplicado en la empresa, y asegura la operación efectiva del control.

Inventarios

Los inventarios, según Garrido Bayas & Cejas Martínez (2017) mencionan que corresponden al mayor activo para las empresas y los costos que estas requieren son también los más altos rubros que se ven reflejados en los estados de resultados de la misma, por lo que cuando existe una evaluación de la cuenta de inventarios, se debe evaluar principalmente los inventarios iniciales, sus compras con las debidas devoluciones y gastos que generen, las ventas con las devoluciones que existan, las mercaderías que se encuentren en tránsito, consignación y los valores de los inventarios finales.

Modelos de gestión de inventario

Los modelos de gestión de inventarios tienen la finalidad de crear mejoras a la empresa en la distribución, planificación y control de sus inventarios, es decir, se encarga del seguimiento que se realiza a los artículos desde su adquisición hasta la disponibilidad para su uso, como indican Ugando Peñate et al. (2022), existen dos tipos de modelos y son los siguientes:

- **Modelo determinista**

Este modelo se basa en que la demanda es contante y conocida en el tiempo,

- **Modelo probabilístico**

En este modelo la demanda no es conocida por lo que se requiere de un stock de seguridad.

Tipos de sistemas de inventarios

La empresa para gozar de una buena administración debe hacer uso de sistemas que le permita conocer los costos incurridos, como mencionan Panchi-Mayo et al. (2017) existen dos tipos y son los siguientes:

- **Sistema de inventario periódico:** Este sistema permite llevar un registro continuo de los productos que están disponibles a finalizar cada periodo.
- **Sistema de inventario permanente:** Es también conocido como perpetuo y permite tener un control de forma sistemática de los productos que están disponibles en la empresa.

Control interno de inventario

El control interno de los inventarios es una herramienta que le brinda muchos beneficios para la empresa, uno de ellos es la gestión de las mercaderías que mantiene en bodega, lo que le permite conocer con que mercadería cuenta, cuáles son las que tienen mayor salida, así mismo se evidencia cuáles son las que tienen poca salida, pero sobre todo permite saber cómo es la rotación y cuales requieren de mayores recursos para su debido almacenamiento.

Este tipo de control que se utiliza para conocer el proceso que maneja una determinada organización para administrar su inventario que guarda en la bodega, le permite recabar información sobre las entradas y salidas de todos los productos con los que cuenta, y, además, les permite determinar un ahorro en los costos que estas requieren (Westreicher, 2020).

Otras definiciones del control de inventario, de acuerdo con Pérez (2018) menciona que este tipo de control hace referencia a los procesos que permiten determinar que los productos tienen disponibilidad o no al momento que se los

requiera, así mismo, Castro (2021) manifiesta que es un mecanismo que permite a la empresa gozar de una adecuada administración de las entradas y salidas, como de su almacenaje de sus productos.

1.3 Fundamentos legales

La presente investigación se sustenta por las siguientes leyes y normas:

- **Ley de Régimen Tributario Interno**

En el capítulo sexto: contabilidad y estados financieros la Ley de Régimen Tributario Interno (2018) menciona que:

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. – Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

- **Normas Internacionales de Información Financiera**

El concepto de inventarios en la sección 13 - apartado 13.1, la NIIF (2009) menciona que:

Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Inventarios son activos:

- (a) mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. (p. 81)

- **Norma Internacional de Contabilidad 2**

Otra definición de inventarios en el párrafo 6 de la NIC 2 (2015) menciona que:

Los siguientes términos se usan, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

Inventarios son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- (b) en proceso de producción de cara a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios. (p. 2)

Con respecto a la medición de los inventarios, en el párrafo 10 según la NIC 2 (2015) menciona que:

Costo de los inventarios

El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición, transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales. (p. 3)

- **NIA 400 – Evaluaciones de riesgo y control interno**

La NIA 400 – Evaluaciones de riesgo y control interno (2013) en el ítem 8 revela que:

El término "Sistema de control interno" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad

de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

- a) Ambiente de control
- b) Procedimiento de control

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación

- Enfoque cuantitativo

El presente estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo debido a que se efectuó la entrevista dirigida a la administradora del hotel y se efectuó el cuestionario de control interno bajo los cinco componentes del COSO I, para la debida interpretación de resultados de la investigación.

- Tipo descriptivo

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo, puesto que su alcance permite conocer los aspectos reales de las problemáticas que afectan a la empresa objeto de estudio, así como la identificación de las ineficiencias que se presentan en los mecanismos del control de los inventarios del Hotel Caridi para su debido análisis de la variable de la investigación.

- Diseño transversal

El diseño de la investigación es de corte transversal puesto que permitió analizar los datos recabados en el estudio dirigido al Hotel Caridi, con la finalidad de llegar a las conclusiones con sus debidas recomendaciones que mejoren la problemática presentada en la empresa objeto de investigación.

2.2 Método de investigación

- Método inductivo

La investigación es de método inductivo porque ayuda a realizar un análisis interno del Hotel Caridi, en la cual se identifican aquellos fenómenos que perjudican a la entidad para conocer cuál es la causa o el problema central.

- Método deductivo

Es de método deductivo puesto que a partir de la identificación del problema central se efectúa un razonamiento lógico que permita conocer aquellas situaciones conflicto de la empresa y llegar a una determinada conclusión.

- Método Analítico

Corresponde a este tipo de método porque se separa de un todo por partes principales, con la finalidad de revelar toda aquella información fundamental que permita conocer posteriormente el problema descubierto en la investigación.

2.3 Diseño de muestreo

- Población

La población de la presente investigación, se encuentra compuesta de la siguiente manera:

Tabla 1

Población

Población	Personas
Propietario	1
Administrador	1
Contador	1
Recepcionistas	2
Bodega y Aseo	2
Chef	1
Total	8

Nota, Fuente obtenida en el Hotel Caridi

- Muestra

La muestra del presente trabajo de investigación, es de método no probabilístico puesto que para el estudio se determinó a través de un juicio subjetivo

del investigador. Por ello, se utilizó el muestreo por conveniencia para recabar información eficiente y eficaz que tenga relación con el tema de estudio, por lo que se consideró al personal fundamental para la investigación y son:

Tabla 2

Muestra

Muestra	Personas
Administrador	1
Bodega y Aseo	2
Total	3

Nota, Fuente obtenida en el Hotel Caridi

2.4 Recolección y procesamiento de los datos

- Técnica de investigación

Las técnicas que se empleó para obtención de información relevante son la entrevista y el cuestionario, los cuales permitieron conocer realmente la situación de la empresa y sobre los problemas que se presentan específicamente en el control interno de los inventarios del Hotel Caridi. Esta fue realizada a la muestra establecida en la investigación, la misma que estuvieron dispuestos en todo momento a colaborar y brindar toda la información requerida.

- Instrumento de investigación

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron la guía de entrevista que estuvo compuesta por seis preguntas abiertas y el cuestionario de evaluación del control interno con los cinco componentes del COSO I, las cuales

permitieron conocer las problemáticas presentadas en el Hotel Caridi, de tal forma se logre ofrecer una posible solución que beneficie a la entidad investigada.

CAPITULO III

Resultados y discusión

3.1 Análisis de datos

Para la recolección de información se emplearon las técnicas de entrevista y cuestionario de control interno bajo el modelo de COSO I, dirigidas a la administradora y el personal de bodega y aseo del Hotel Caridi, dichas interrogantes estuvieron enfocadas al proceso operativo que realizan en el área de bodega, con la finalidad de obtener datos confiables y que contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados en el presente estudio investigativo.

3.1.1 Análisis de entrevista a la Administradora

1. ¿El hotel cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el área de inventario?

De acuerdo a los resultados obtenidos, se revela que el hotel no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el área; sin embargo, si se emplean políticas internas que son comunicadas de forma verbal y empírica para casos relevantes.

2. ¿Efectúa la respectiva supervisión y monitoreo de los procedimientos de inventario?

Los resultados obtenidos dieron a conocer que la administradora realiza la supervisión y monitoreo de los procedimientos que se llevan a cabo en el área de inventario; sin embargo, esta función no la ejecuta constantemente como debería de ser para evitar las seguidas inconsistencias que se presentan en el hotel, y esto es a causa del ineficiente mecanismo de control interno que mantiene la empresa.

3. ¿Cuál es el control que utiliza la empresa para el adecuado manejo del inventario?

Los resultados revelaron que no cuentan con un adecuado control interno que aporte eficazmente el buen manejo del inventario; pero se realizan las constataciones físicas y se comparan los valores reflejados en las facturas con el inventario físico y solamente se realizan registros al momento de recibir mercaderías de los proveedores.

4. ¿Considera que es necesario conocer el stock mínimo, máximo, deterioro u obsoleto del inventario del hotel?

La información obtenida revela que es indispensable conocer el stock mínimo y máximo del inventario, como también tener conocimiento del estado de cada uno para que se pueda efectuar el abastecimiento en el almacén cuando sea necesario y efectuar los respectivos ajustes en los saldos de los mismo; no obstante, por la carencia de procedimientos y el inadecuado control en el hotel no se tiene conocimiento de las cantidades y el estado real del inventario.

5. ¿Cada que tiempo efectúa las constataciones físicas del inventario y a quién se responsabiliza cuando se presentan diferencias?

Los resultados reflejan que las constataciones físicas no son efectuadas recurrentemente pero cuando son ejecutadas y existen diferencias se realizan los respectivos ajustes, y al no contar con un manual de políticas y procedimientos, esta función es realizada bajo su supervisión y de forma empírica. Cuando existen diferencias o pérdidas no se efectúan sanciones al personal del área de inventario, puesto que rotan constantemente en dicho puesto.

6. ¿El hotel cuenta con un personal debidamente capacitado para el área de inventario?

De acuerdo a los resultados se revela que el personal del área de almacenaje cuenta con toda la experiencia necesaria para cumplir eficientemente con sus funciones laborales, por lo que no considera indispensable realizar capacitaciones al

personal del área; sin embargo, por las inconsistencias presentadas en el último periodo se encuentra agilitando capacitaciones para sus trabajadores y mejorar el manejo del inventario actual de su empresa.

En conclusión, se analizó la metodología del trabajo de investigación, a través de la técnica de entrevista, que permitió verificar el inadecuado control interno de inventario que mantiene el Hotel Caridi, así mismo, como la necesidad de contar con un manual de políticas y procedimientos para el buen manejo del inventario.

3.1.2 Análisis del cuestionario de evaluación de control interno

El presente trabajo investigativo se realizó la evaluación del control interno en el área de inventario bajo los cinco componentes del COSO I, los cuales son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. Con la finalidad de evaluar los riesgos que se presenten y verificar la situación actual del Hotel Caridi, bajo la siguiente tabla:

Tabla 3

Nivel de riesgo y confianza - COSO I

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15 – 50 %	51 – 75%	76 – 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Nota. Fuente del proceso de investigación

Esta matriz que permitirá determinar de acuerdo a los resultados alcanzados de las diferentes interrogantes de la evaluación sobre el manejo y control del inventario, para conocer cuál es el nivel de confianza y riesgo que mantiene los procedimientos del actual control interno de inventarios en el Hotel Caridi.

- **Ambiente de control**

Tabla 4

Ambiente de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:	Hotel Caridi				
PERÍODO:	2022				
ÁREA:	Inventario				
ELABORADO POR:	Mark Contreras Pazmiño				
					
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El hotel cuenta con un manual de políticas y procedimientos establecidos?		X	0	Se realiza empíricamente
2	¿Se realizan capacitaciones para el personal del área de inventario?	X		1	
3	¿Se evalúa el desempeño de las actividades del personal de inventario?	X		1	
4	¿El personal de inventario está capacitado para cumplir con eficacia sus funciones?	X		1	
5	¿Se efectúan sanciones cuando se incumple con las normas y políticas establecidas en el área?		X		No se efectúan sanciones por incumplimiento
TOTAL					3

Tabla 5

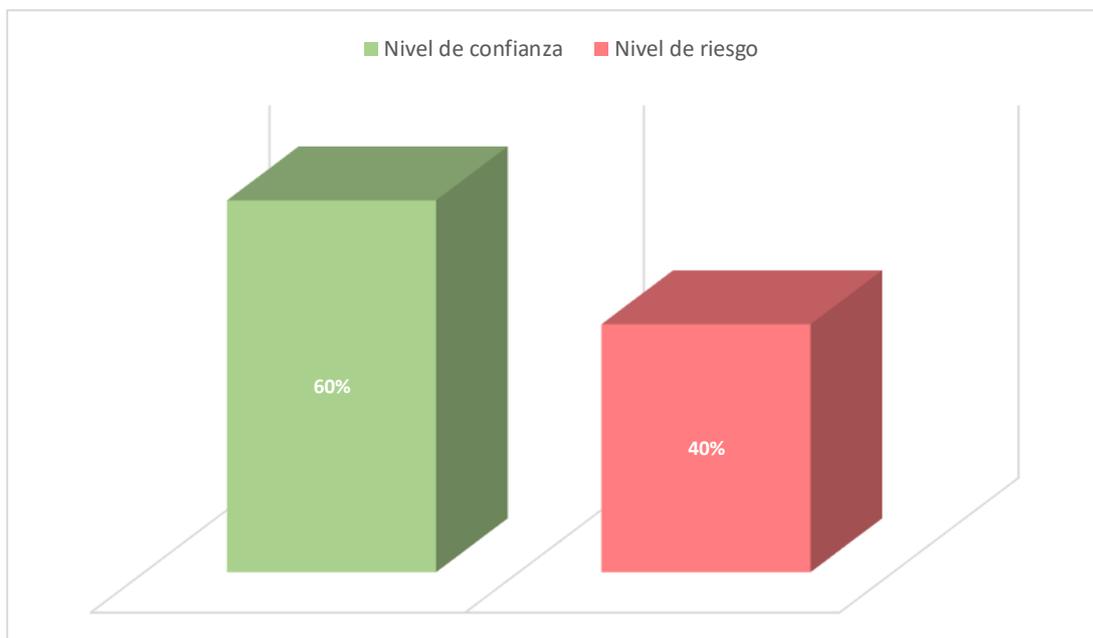
Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	
Nivel de confianza	Calificación total/Ponderación total
Calificación total	3
Ponderación total	5
Nivel de confianza	60%
Nivel de riesgo	40%

Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

Figura 1

Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control



Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

En la evaluación de control interno efectuado al primer componente de ambiente de control, se determinó un nivel de confianza MEDIO equivalente al 60% puesto que la empresa constantemente capacita al personal del área de inventario, por lo que cuenta con un personal altamente capacitado y se evalúa el desempeño de cada una de las actividades que realizan con respecto a los productos del hotel.

Así mismo, se determinó un nivel de riesgo ALTO correspondiente al 40%, lo que revela que el Hotel Caridi carece de un manual de políticas y procedimientos para el área de inventario, debido a que se efectúan las funciones de forma empírica por los años de experiencia del personal a cargo del área de inventario; sin embargo, cuando existen pérdida de productos no se aplican las sanciones respectivas para controlar la conducta del personal.

- Evaluación de riesgos

Tabla 6

Evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:		Hotel Caridi			
PERÍODO:		2022			
ÁREA:		Inventario			
ELABORADO POR:		Mark Contreras Pazmiño			
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El hotel tiene definido la misión, visión y objetivos?	X		1	
2	¿Los controles en el área de inventario son los más adecuados para minimizar los posibles riesgos?		X	0	Los actuales controles no son los más adecuados para los posibles riesgos
3	¿Se identifica los riesgos internos y externos que influyen en los inventarios del hotel?		X	0	No se identifican los riesgos internos y externos
4	¿Se efectúan mecanismo para gestionar los riesgos identificados en el inventario del hotel?		X	0	Actualmente no se emplean mecanismos de riesgos
5	¿Se efectúan sanciones cuando existen inconsistencias en el área de bodega?		X	0	No se aplican sanciones en las inconsistencias
TOTAL					1

Tabla 7

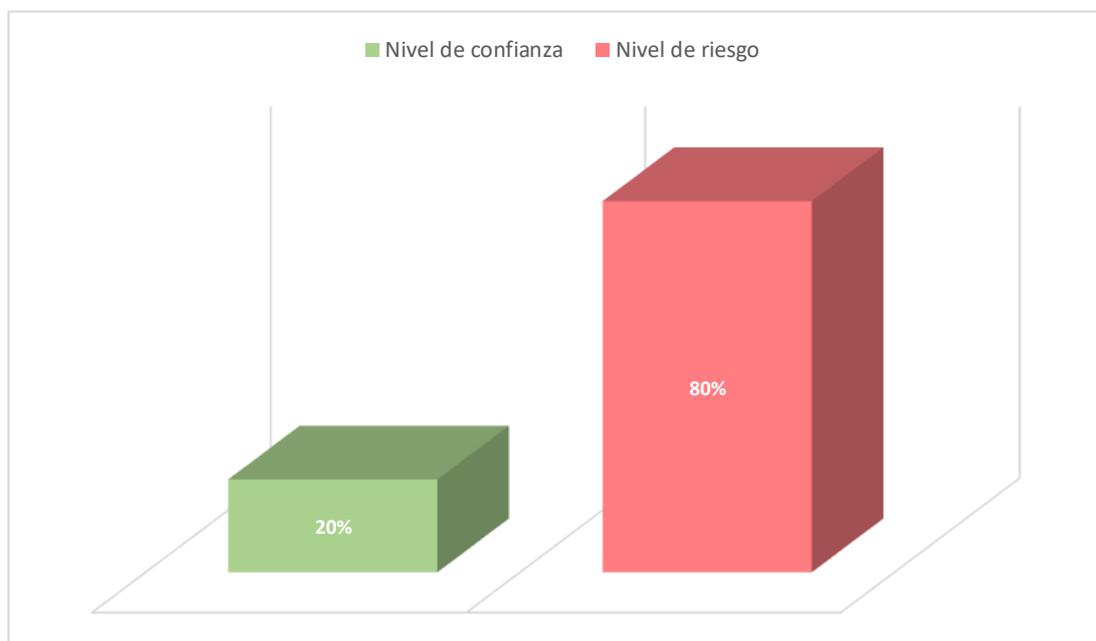
Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgos

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	
Nivel de confianza	Calificación total/Ponderación total
Calificación total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza	20%
Nivel de riesgo	80%

Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

Figura 2

Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgos



Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

La evaluación del control interno aplicado al segundo componente de evaluación de riesgo, el mismo que determinó que el Hotel Caridi tiene un nivel de confianza BAJO equivalente al 20%, lo que revela que la empresa tiene establecido su misión, visión y objetivos, y que es de conocimiento de sus empleados.

Además, la evaluación reflejó un nivel de riesgo BAJO correspondiente al 80% por la falta de mecanismos que permitan identificar y gestionar los riesgos internos y externos en el área de inventario, además, los controles actuales en el inventario no mitigan los posibles riesgos que influyen al inventario, lo que podría afectar económica y financieramente a la empresa.

- **Actividades de control**

Tabla 8

Actividades de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:		Hotel Caridi			
PERÍODO:		2022			
ÁREA:		Inventario			
ELABORADO POR:		Mark Contreras Pazmiño			
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Se aplica procesos para el control del stock del inventario?		X	0	No consta con controles para el inventario
2	¿Se conoce la existencia actual del stock máximo y mínimo de los inventarios?		X	0	No se conoce la existencia real del inventario
3	¿Cuándo existen diferencias, faltantes y sobrantes de inventario se realizan ajustes?	X		1	
4	¿Se lleva un control de los inventarios obsoletos o deteriorados?		X	0	No se realizan controles para los inventarios
5	¿Se rota los empleados en el área de bodega que generen irregularidades?	X		1	
				TOTAL	2

Tabla 9

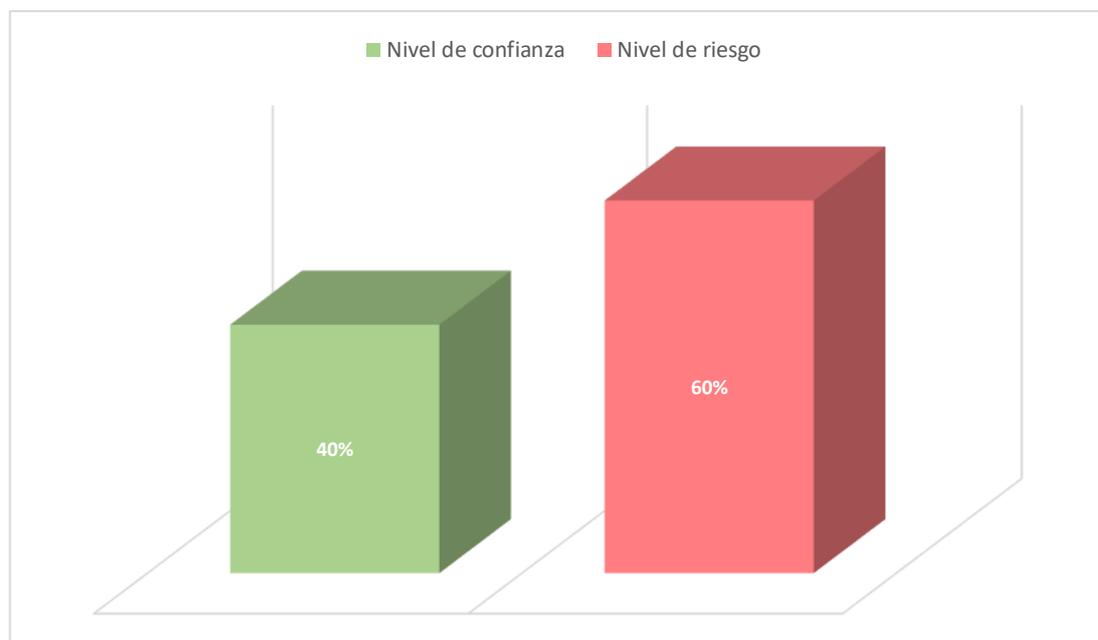
Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	
Nivel de confianza	Calificación total/Ponderación total
Calificación total	2
Ponderación total	5
Nivel de confianza	40%
Nivel de riesgo	60%

Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

Figura 3

Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control



Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

De acuerdo con los resultados obtenidos del cuestionario del control interno para el tercer componente de actividades de control, se presenta un nivel de confianza BAJO correspondiente al 40% por lo que la empresa rota al personal del área de bodega y cuando se existen diferencias y faltantes se efectúan los debidos ajustes con la finalidad de que no perjudiquen a los estados financieros.

Los resultados también reflejaron un nivel de riesgo MEDIO que equivale al 60%, lo que determina que la entidad no cuenta con procesos adecuados para el control de inventario, como conocer el stock de los mismos, sus cantidades máximas y mínimas de los productos y un control para los que se encuentren obsoletos o deteriorados.

- Información y comunicación

Tabla 10

Información y comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:		Hotel Caridi			
PERÍODO:		2022			
ÁREA:		Inventario			
ELABORADO POR:		Mark Contreras Pazmiño			
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Se elaboran los debidos reportes para comunicar los sobrantes y faltantes del inventario?		X	0	No existen los debidos reportes comunicando las inconsistencias
2	¿Se proporciona toda la información necesaria al personal de bodega para el cumplimiento de sus actividades?		X	0	No se proporciona la información requerida para el personal a cargo
3	¿Son apropiados los flujos de comunicación para el departamento de bodega?		X	0	Los actuales flujos de comunicación son mal gestionados
4	¿Cuándo existen inconsistencias detectas sobre el inventario se comunican oportunamente?	X			
5	¿Periódicamente se evalúan las líneas de comunicación?		X	0	Ineficiente método de evaluación de las líneas de comunicación
				TOTAL	1

Tabla 11

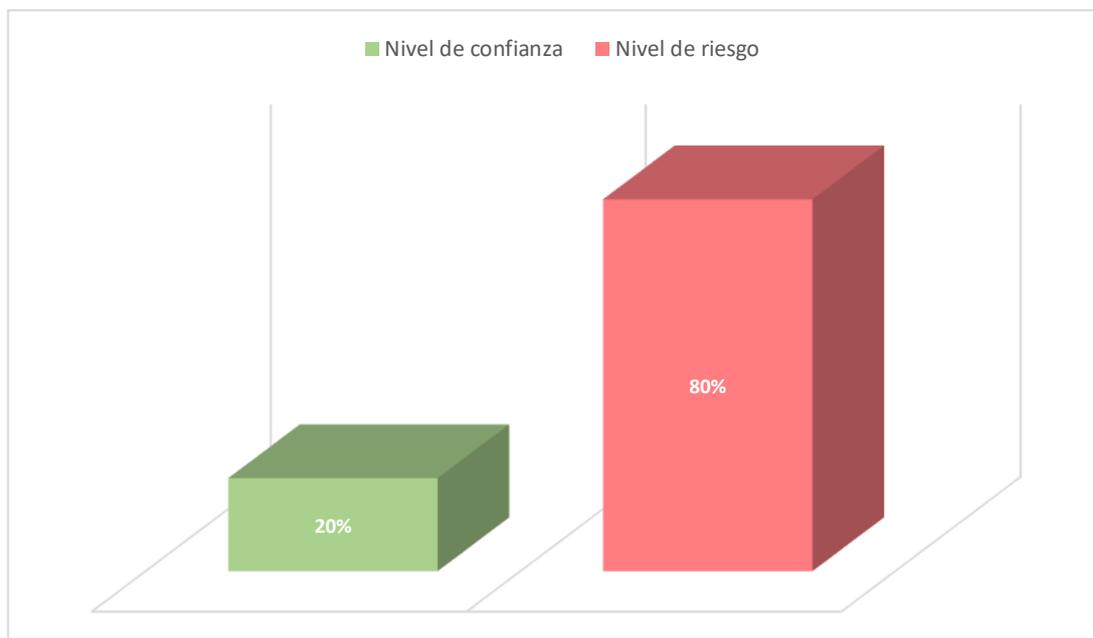
Nivel de confianza y riesgo - Información y comunicación

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	
Nivel de confianza	Calificación total/Ponderación total
Calificación total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza	20%
Nivel de riesgo	80%

Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

Figura 4

Nivel de confianza y riesgo - Información y comunicación



Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

Respecto a los resultados obtenidos del cuestionario de control interno del cuarto componente de información y comunicación, resultó un nivel de confianza BAJO correspondiente al 20 %, debido a que los empleados encargados del inventario cuando existen inconsistencias informan de forma oral y empírica el problema presentado a la administración.

Sin embargo, el nivel de riesgo es BAJO equivalente a un 80%, lo que refleja que, aunque existe una comunicación de forma oral y empírica sobre las inconsistencias presentadas en el área de bodega, no son las más adecuadas porque no existen información de forma física que justifique dichas irregularidades, para evitar confusiones en las actividades que realicen el resto de personal que rota por dicha área, además, la evaluación de las líneas de comunicación deben de mejorarse para que existe mejor comunicación de información en esta área específicamente.

- Supervisión y monitoreo

Tabla 12

Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:		Hotel Caridi			
PERÍODO:		2022			
ÁREA:		Inventario			
ELABORADO POR:		Mark Contreras Pazmiño			
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Se efectúan las debidas verificaciones sobre las diferencias en el inventario?		X	0	No se monitorea las diferencias encontradas
2	¿Se realiza las debidas comparaciones de los valores de las facturas con las compras efectuadas?	X		1	
3	¿Se efectúan comparaciones entre el inventario físico con los importes registrados por el sistema contable?		X	0	No se supervisa y monitorea el inventario físico con lo registrado
4	¿Se da seguimiento e investiga cuando se presentan inconsistencias en el inventario?		X	0	No se realiza nada cuando existen inconsistencias
5	¿Se designa a un responsable para supervisar continuamente las actividades del área de inventario?	X		1	
				TOTAL	2

Tabla 13

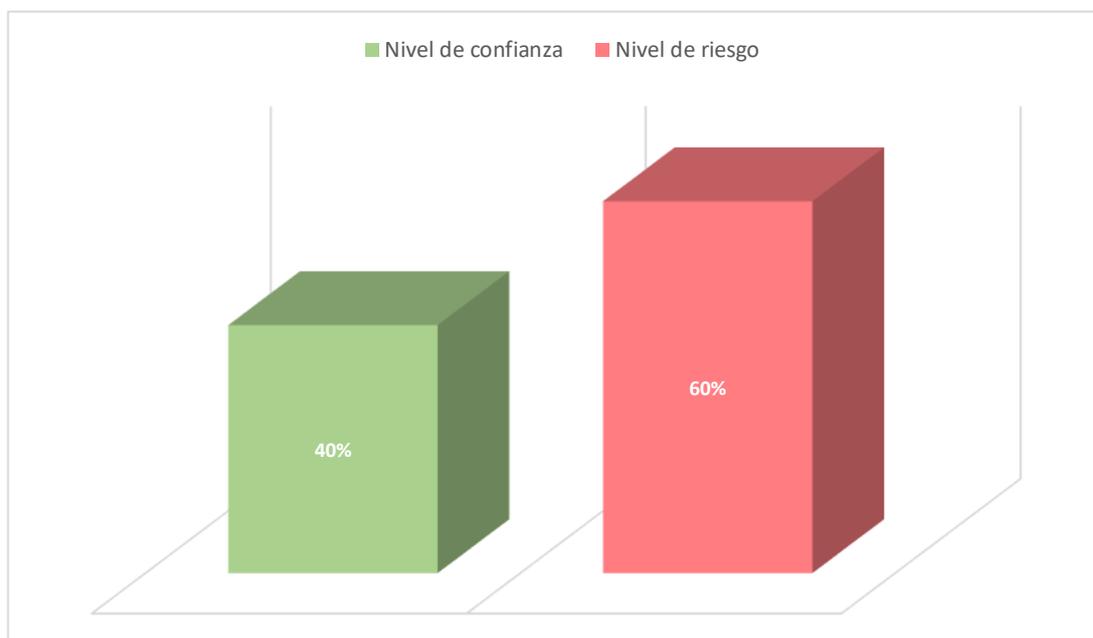
Nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	
Nivel de confianza	Calificación total/Ponderación total
Calificación total	2
Ponderación total	5
Nivel de confianza	40%
Nivel de riesgo	60%

Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

Figura 5

Nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo



Nota. Información obtenida en el Hotel Caridi

Finalmente, conforme a los resultados obtenidos del cuestionario de evaluación del control interno al quinto componente de supervisión y monitoreo, reflejó que el hotel tiene un nivel de confianza BAJO correspondiente al 40% puesto que la administración realiza las debidas comparaciones cuando se compra mercadería y supervisa que las cantidades sean iguales a las facturas, y existe un personal encargado de la supervisión de las actividades del área de inventario.

Por otra parte, el nivel de riesgo es MEDIO equivalente al 60%, lo cual revela que en el Hotel Caridi cuando existen diferencias sobre el inventario la administración no realiza el debido monitoreo, no se efectúan las comparaciones del inventario físico con el presentando en el sistema lo que conlleva al desconocimiento real del stock de los productos, además carece de un debido seguimiento e investigaciones cuando se presentan problemáticas en dicha área.

3.1.3 Análisis general del Cuestionario de Evaluación de Control Interno

Tabla 14

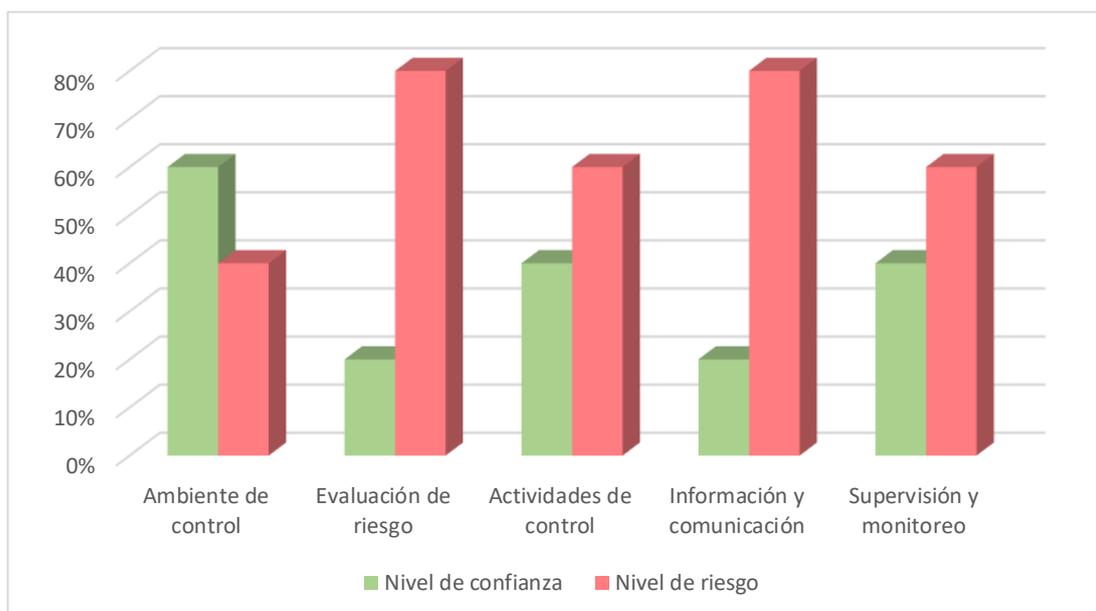
Resultados del cuestionario - COSO I

COMPONENTES	Nivel de confianza		Nivel de confianza	
	NC=(CT/PT) *100		NR=(100%-NC)	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de control	60%	Medio	40%	Alto
Evaluación de riesgo	20%	Bajo	80%	Bajo
Actividades de control	40%	Bajo	60%	Medio
Información y comunicación	20%	Bajo	80%	Bajo
Supervisión y seguimiento	40%	Bajo	60%	Medio
TOTAL	36%	Bajo	64%	Medio

Nota. Elaborado por autor

Figura 6

Resultados del cuestionario - COSO I



Nota. Elaborado por autor

De acuerdo con los resultados obtenidos del Cuestionario de Evaluación de Control Interno bajo los cinco componentes del modelo COSO I, se concluyó que existe un nivel de confianza BAJO correspondiente al 36% y un nivel de riesgo MEDIO equivalente al 64%. Esto se debe a que el Hotel Caridi mantiene distintas deficiencias en el actual control interno de inventarios, debido a que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos, no se evalúan y determinar los posibles riesgos y la mayoría de las actividades de información y comunicación son efectuadas de forma empírica y no existen los debidos documentos que respalden dichas inconsistencias que perjudican económicamente a la empresa.

3.2 Discusión

El presente trabajo de investigación de integración curricular se efectuó en el “Hotel Caridi”, el cual consistió en describir el control de inventario por medio del cuestionario de evaluación de control interno bajo el modelo del COSO I y la entrevista dirigida a la administradora de la empresa, las cuales permitieron conocer los procedimientos del control de inventario que se realizan en el hotel, obteniendo como principal hallazgo la carencia de un manual de políticas y procedimientos para el correcto manejo del inventario.

Por medio de la evaluación de los cinco componentes del COSO I, se conoció que los procesos efectuados para el control del inventario son ineficientes y son realizados de forma empírica pero bajo la supervisión de la administradora, por ende, no se conoce en realidad cuales son las cantidades exactas de los máximos y mínimos de los productos, de la misma forma, se reflejó que las constataciones físicas no son recurrentes, lo que genera inconsistencias en la mercadería almacenada en bodega, ya sea por pérdidas, deterioro o en estado obsoleto.

Además, el cuestionario determinó que el Hotel Caridi tiene un nivel de confianza BAJO y un nivel de riesgo MEDIO, lo que revela que la principal deficiencia de la empresa es la falta de políticas y procedimientos en el área de inventario, en la que se detalle las actividades y los responsables de cada función, no se efectúa un adecuado abastecimiento de productos necesarios para brindar un servicio de calidad.

CONCLUSIONES

Se estableció los fundamentos teóricos que tienen relación con la variable de estudio, a fin de que permitan dar solución a la problemática reflejada por el inadecuado control interno de inventario y la carencia de políticas y procedimientos para el área.

La empresa enfrenta dificultades en el control de inventario, debido a que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos establecidos para el área de inventario, por lo que las actividades del área son efectuadas de forma empírica por la experiencia del personal encargado del inventario, lo que conlleva al desconocimiento de la existencia real de la mercadería.

Se analizó la metodología del trabajo de investigación, a través de la técnica de entrevista, que permitió verificar el inadecuado control interno de inventario que mantiene, así mismo, como la necesidad de contar con un manual de políticas y procedimientos para el buen manejo del inventario.

Se determinó en el cuestionario de evaluación del control interno, que el Hotel Caridi tiene un nivel de confianza BAJO y un nivel de riesgo MEDIO, el cual revela que los procedimientos que realizan para controlar el inventario no son los más adecuados y la ausencia de políticas y procedimientos definidos para esta área, generando inconsistencias y pérdidas de la mercadería.

RECOMENDACIONES

Establecer nuevos estudios de investigación respecto a los procedimientos del control de inventario de empresas hoteleras, considerando la investigación presentada, para la implementación de mecanismos que permitan mitigar los riesgos encontrados y no mantener futuras repercusiones económicas en la empresa.

Aplicar un manual de políticas y procedimientos con la debida difusión y conocimiento a los empleados involucrados en el área de inventario, para gozar de un mejor control en los procedimientos del manejo de esta área, con la finalidad de contribuir con un adecuado manejo de la mercadería para brindar un servicio de calidad a los clientes de la empresa.

Implementar nuevas metodologías que permitan identificar los riesgos en el área de inventario de las empresas hoteleras, de tal forma se puedan implementar estrategias que disminuyan las posibles amenazas.

Ejecutar mecanismos que den a conocer las cantidades máximas y mínimas de los inventarios, así como la existencia de mercadería obsoleta, deteriorada o la pérdida de productos, con la finalidad de corregir las inconsistencias presentados en el área de inventario y mejorar el desempeño del hotel.

Referencias Bibliográficas

Castro, J. (02 de septiembre de 2021). *Sistema de control de inventarios: 7 pasos clave para implementarlo*. Corponet: <https://blog.corponet.com/7-pasos-clave-para-implementar-un-sistema-de-control-de-inventarios>

Cerquera Díaz, K. (08 de Noviembre de 2019). *Breve introducción los sistemas de control de inventarios*. LOGIMOV: <https://www.logimov.com/blog/nwarticle/55/1/breve-introduccion-los-sistemas-de-control-de-inventarios>

Córdova Castro, S. (2019). *COSO - Control Interno: Historia, evolución, descripción y aplicación de sus componentes*. Universidad Ricardo Palma: https://www.academia.edu/41437085/COSO_CONTROL_INTERNO_Historia_Evolución_Descripción_y_Aplicación_de_sus_Componentes

Corrales Huahuala, D. M., & Huamanguillas Azorsa, S. (Marzo de 2019). *El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector ferretero, distrito Mariano Melgar Arequipa, 2018*. Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1802/Deisy%20Corrales_Saide%20Huamanguillas_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ecole hôtelière de Lausanne . (22 de Agosto de 2022). *Todas las estadísticas del sector turístico que debes tener en cuenta en 2022*. Smart Travel: <https://www.smarttravel.news/todas-las-estadisticas-del-sector-hotelero-que-debes-tener-en-cuenta-en-2022/>

Fundación IASC. (2009). *Sección 13 Inventaris*.

[http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/13-NIIF-para-las-PYMES-\(Norma\)_2009-INVENTARIOS.pdf](http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/13-NIIF-para-las-PYMES-(Norma)_2009-INVENTARIOS.pdf)

Fundación IASC. (2015). *Inventarios*.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%20-%20-%20Inventarios.pdf>

Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martínez, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Negotium*, 13(37), 109-129. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78252811007.pdf>

Guzmán Segovia, M. A., Reyes Salvatierra, S. B., & Chan Yu Acebo, R. Y. (2021).

Control eficiente de inventarios. *RECIAMUC*, 5(2), 123-130.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjlh5nuwOL7AhWdTjABHf7fDJ8QFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2Freciamuc.com%2Findex.php%2FRECIAMUC%2Farticle%2Fdownload%2F653%2F997%2F&usg=AOvVaw1ZB1xwT35YjtfMuGg50Bf3>

Lenis, A. (20 de enero de 2023). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?* Marketing: <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>

Ley de Régimen Tributario Interno. (24 de Julio de 2018).

<https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-regimen-tributario-interno>

Lifeder. (15 de Julio de 2021). *Control interno contable*. Lifeder:

<https://www.lifeder.com/control-interno-contable/>.

- López Ramírez, K. B. (2022). *Control interno en los inventarios de la empresa "Lubricantes Chalen", cantón Santa Elena, año 2021*. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal Península de Santa Elena:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8566/4/UPSE-TCA-2022-0067.pdf>
- Makarchuk, M. (11 de Abril de 2022). *Entendiendo el control de inventario: importancia, métodos y mejores prácticas*. Leafió:
<https://www.leafio.ai/es/blog/analizando-el-control-de-inventario-importancia-metodos-y-mejores-practicas/>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Ecoe Ediciones.
- Martínez, S. (11 de Abril de 2019). *Control de inventario: ¿qué es y cuál es su importancia?* Jasmin: <https://www.jasminsoftware.es/blog/control-de-inventario/>
- MINTUR. (2018). *Perfiles del turismo Internacionales 2017*. Turismo en cifras:
<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo->
- Moreira-Cañarte, M. K., & Peñafiel-Rivas, J. L. (2019). El control de los inventarios y su incidencia en las decisiones gerenciales en las microempresas de comercio de Jipijapa. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 4(1 ESPECIAL), 134-154.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/106/142>
- Norma Internacional de Auditoría. (2013). *NIA 400 - Evaluaciones de Riesgo y Control Interno*. International Federation of Accountants:
<https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Manual-de-Normas->

Internacionales-de-Control-de-Calidad-Auditoria-Revision-Otros-Encargos-de-Aseguramiento-y-Servicios-Relacionados-Edicion-2013-Parte-I_0.pdf

Panchi-Mayo, V. P., Armas-Heredia, I. R., & Chasi Solórzano, B. F. (2017). Los inventarios y el costo de producción en las empresas industriales del Ecuador. *Roca*, 13(4), 2454-264.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi77eHiwvT7AhV7mYQIHQSuDcEQFnoEC4QAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6759713.pdf&usg=AOvVaw2RkufOvo1_T_0uCRJqLsic

Pérez, A. (22 de diciembre de 2018). *Control de inventarios: qué es y cómo gestionarlo*. OBS Business School:

<https://www.obsbusiness.school/blog/control-de-inventarios-que-es-y-como-gestionarlo>

Rocha Munguia, F. E. (mayo de 2019). *Evaluación de manual de control interno para el manejo de los inventarios de comercializadora "Variedades Celeste" a implementar en el año 2019*. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/10969/1/19702.pdf>

Rodríguez, J. (01 de septiembre de 2021). *Control de inventarios: definición, importancia y sistemas*. HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-inventarios>

Salazar Moreira, M. F. (Febrero de 2018). *Estrategias de control de inventario en el Hotel City Plaza S.A.* Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37369/1/MARIA%20FERNANDA%20SALAZAR%20MOREIRA.pdf>

Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. C. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjhvYnsmPb8AhXNTjABHd5kDaUQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.uns.edu.ar%2Fcea%2Farticle%2Fdownload%2F1349%2F816%2F3665&usg=AOvVaw2RxaX1EwD8kLHVNMD4LF4n>

Serna Hernández, J. M., Gonzalez, L. J., & Aristizabal, A. F. (2018). *Sistema de control de inventario*. Repositorio del Instituto Universitario Tecnológico de Antioquia:

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO.pdf;jsessionid=81930E03A67E06B1352570C3FD188726?sequence=1>

Serrano-Amaya, S. E., & Poveda-Cedeño, E. (2020). Modelo de gestión hotelera de la ciudad de portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(6), 11-31.

<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/28/78>

Slórzano-Mendoza, M. A., & Mendoza-Vera, C. A. (2022). 2). El control de inventarios y su impacto en la liquidez de la distribuidora "Miguel Sebastián" Manabí-Ecuador 2019-2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 158-169.

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1102/1037

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (03 de Agosto de 2021). *Control interno*. SEPS: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CONTROL-INTERNO-03-08-2021_E-1.pdf

Ugando Peñate, M., PARRALES DOMÍNGUEZ, B. A., & BUSTOS ZAMORA, D. T. (2022). Modelo de gestión de inventarios a través de mínimos y máximos en la empresa comercial "Muebles Chabelita". *Revista ECA Sinergia*, 13(2), 83-94. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.3759

Westreicher, G. (26 de mayo de 2020). *Control de inventario*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>



Apéndice B Entrevista dirigida a la administradora

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DEL HOTEL CARIDI

Objetivo: Recabar información referente a los procedimientos del control de inventario del Hotel Caridi,

- 1) **¿El hotel cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el área de inventario?**
- 2) **¿Efectúa la respectiva supervisión y monitoreo de los procedimientos de inventario?**
- 3) **¿Cuál es el control que utiliza la empresa para el adecuado manejo del inventario?**
- 4) **¿Considera que es necesario conocer el stock mínimo, máximo, deterioro u obsoleto del inventario del hotel?**
- 5) **¿Cada que tiempo se efectúan las constataciones físicas del inventario y a quién se responsabiliza cuando se presentan diferencias?**
- 6) **¿El hotel cuenta con un personal debidamente capacitado para el área de inventario?**

Apéndice C Ambiente de control

COMPONENTE DE COSO I – AMBIENTE DE CONTROL

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:	Hotel Caridi				
PERÍODO:	2022				
ÁREA:	Inventario				
ELABORADO POR:	Mark Contreras Pazmiño				
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El hotel cuenta con un manual de políticas y procedimientos establecidos?				
2	¿Se realizan capacitaciones para el personal del área de inventario?				
3	¿Se evalúa el desempeño de las actividades del personal de inventario?				
4	¿El personal de inventario está capacitado para cumplir con eficacia sus funciones?				
5	¿Se efectúan sanciones cuando se incumple con las normas y políticas establecidas en el área?				
TOTAL					



Apéndice D Evaluación de riesgo

COMPONENTE DE COSO I – EVALUACIÓN DE RIESGO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:	Hotel Caridi				
PERÍODO:	2022				
ÁREA:	Inventario				
ELABORADO POR:	Mark Contreras Pazmiño				
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El hotel tiene definido la misión, visión y objetivos?				
2	¿Los controles en el área de inventario son los más adecuados para minimizar los posibles riesgos?				
3	¿Se identifica los riesgos internos y externos que influyen en los inventarios del hotel?				
4	¿Se efectúan mecanismo para gestionar los riesgos identificados en el inventario del hotel?				
5	¿Se efectúan sanciones cuando existen inconsistencias en el área de bodega?				
TOTAL					



Apéndice E Actividades de control

COMPONENTE DE COSO I – ACTIVIDADES DE CONTROL

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	Hotel Caridi			
PERÍODO:	2022			
ÁREA:	Inventario			
ELABORADO POR:	Mark Contreras Pazmiño			
				
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN OBSERVACIÓN
1	¿Se aplica procesos para el control del stock del inventario?			
2	¿Se conoce la existencia actual del stock máximo y mínimo de los inventarios?			
3	¿Cuándo existen diferencias, faltantes y sobrantes de inventario se realizan ajustes?			
4	¿Se lleva un control de los inventarios obsoletos o deteriorados?			
5	¿Se rota los empleados en el área de bodega que generen irregularidades?			
				TOTAL

Apéndice F Información y comunicación

COMPONENTE DE COSO I – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ENTIDAD:	Hotel Caridi				
PERÍODO:	2022				
ÁREA:	Inventario				
ELABORADO POR:	Mark Contreras Pazmiño				
					
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Se elaboran los debidos reportes para comunicar los sobrantes y faltantes del inventario?				
2	¿Se proporciona toda la información necesaria al personal de bodega para el cumplimiento de sus actividades?				
3	¿Son apropiados los flujos de comunicación para el departamento de bodega?				
4	¿Cuándo existen inconsistencias detectas sobre el inventario se comunican oportunamente?				
5	¿Periódicamente se evalúan las líneas de comunicación?				
TOTAL					

Apéndice G Supervisión y monitoreo

COMPONENTE DE COSO I – SUPERVISIÓN Y MONITOREO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
ENTIDAD:	Hotel Caridi		
PERÍODO:	2022		
ÁREA:	Inventario		
ELABORADO POR:	Mark Contreras Pazmiño		
			
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO CALIFICACIÓN OBSERVACIÓN
1	¿Se efectúan las debidas verificaciones sobre las diferencias en el inventario?		
2	¿Se realiza las debidas comparaciones de los valores de las facturas con las compras efectuadas?		
3	¿Se efectúan comparaciones entre el inventario físico con los importes registrados por el sistema contable?		
4	¿Se da seguimiento e investiga cuando se presentan inconsistencias en el inventario?		
5	¿Se designa a un responsable para supervisar continuamente las actividades del área de inventario?		
			TOTAL

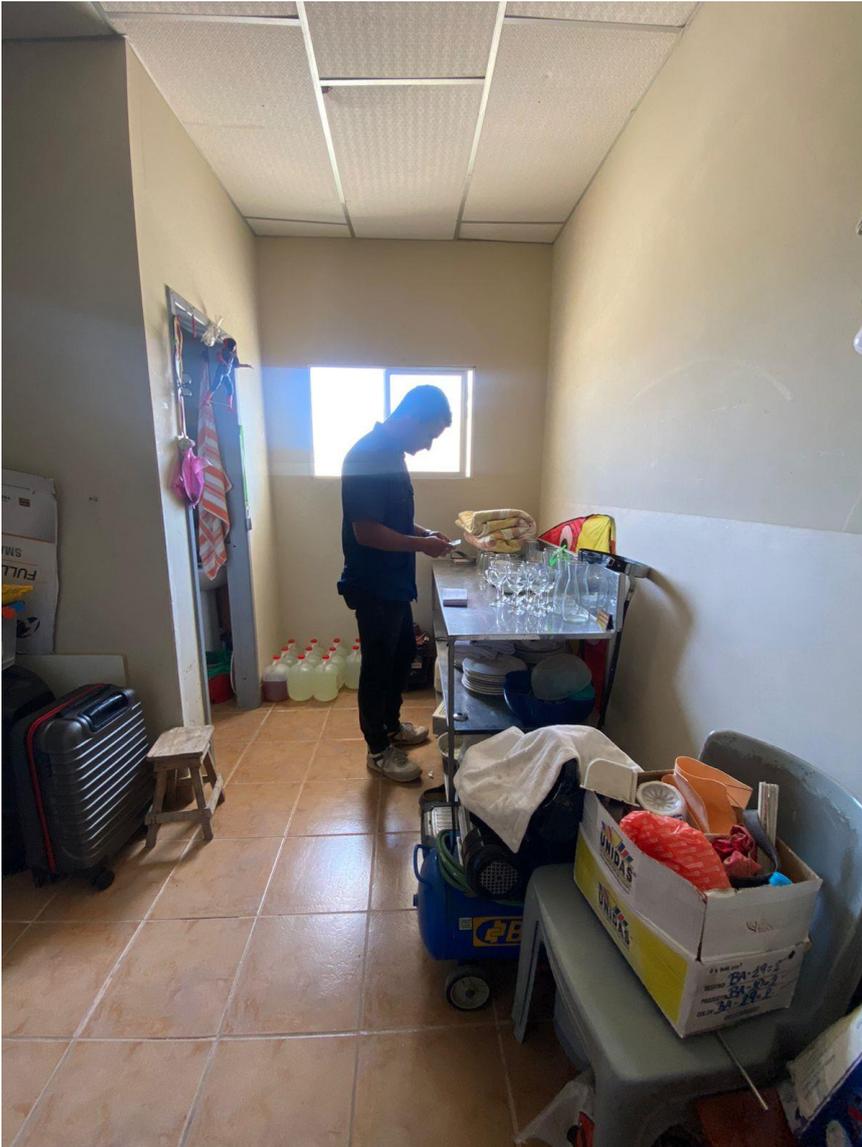
Anexos 1 Entrevista con la administradora



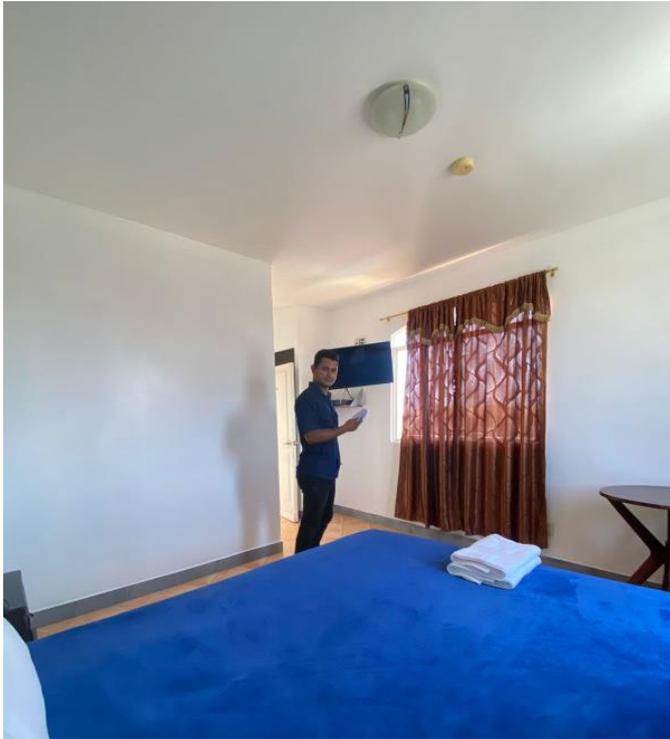
Anexos 2 Personal de bodega - aseo



Anexos 3 Área de inventario



Anexos 4 Habitaciones



Anexos 5 Área de lavado



Anexos 6 Área de restaurant



Anexos 7 Área de piscina y garaje

