



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL  
INTERNO PARA EL INVENTARIO DEL  
ALMACÉN DE LENCERÍA DEL  
MOTEL EL KAISER C.A.**

Empresa:  
MOTEL EL KAISER, C.A.

Autor(a): Aura Chiquinquira Soler Vargas  
CI: V-24.644.098

San Diego, Octubre de 2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL INVENTARIO DEL  
ALMACÉN DE LENCERÍA DEL MOTEL EL KAISER C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

---

TUTOR ACADEMICO: LIC. IRENE RIERA

---

TUTOR EMPRESARIAL: LIC. FRANCYS GARCIA

Empresa:  
MOTEL EL KAISER, C.A.

Autor(a): Aura Chiquinquirá Soler Vargas  
CI: V-24.644.098

San Diego, Octubre de 2019

## ÍNDICE GENERAL

Carta de aceptación.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Introducción.....	1
<b>CAPITULO I: LA EMPRESA</b>	
Ubicación.....	3
Descripción.....	3
Misión y visión.....	3
Valores de la empresa.....	4
Objetivos de la empresa.....	5
Estructura organizativa.....	5
Actividades a realizadas.....	6
<b>CAPITULO II: EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema.....	7
Formulación del problema.....	8
Objetivos de la investigación.....	9
Justificación de la investigación.....	9
Alcances.....	10
<b>CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL</b>	
Antecedentes.....	11
Bases teóricas.....	14
Definición de términos.....	17

## **CAPÍTULO IV: FASES METODOLÓGICAS**

Fase I: Diagnosticar.....	21
Fase II: Identificar.....	23
Fase III: Diseñar.....	23

## **CAPITULO V: RESULTADOS**

Análisis e interpretación de los resultados.....	24
Resultados de la fase I.....	24
Resultados de la fase II.....	35
Resultados de la fase III.....	35

## **CAPITULO V: LA PROPUESTA**

Presentación de la propuesta.....	36
Beneficios de la propuesta.....	36
Objetivos de la propuesta.....	36
Desarrollo de la propuesta.....	37
Actividades de control interno.....	37
Factibilidad de la propuesta.....	43
Factibilidad técnica.....	43
Factibilidad operativa.....	44
Factibilidad económica.....	44

Conclusiones.....	45
Recomendaciones.....	46
Referencias bibliográficas.....	47
Anexos.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N. 1: Organigrama MOTEL EL KAISER, C.A.....	6
FIGURA N.2: Formato de control de existencia de lencería.....	41

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: distribución de frecuencia ítem 1.....	25
Cuadro 2: distribución de frecuencia ítem 2.....	26
Cuadro 3: distribución de frecuencia ítem 3.....	27
Cuadro 4: distribución de frecuencia ítem 4.....	28
Cuadro 5: distribución de frecuencia ítem 5.....	29
Cuadro 6: distribución de frecuencia ítem 6.....	30
Cuadro 7: distribución de frecuencia ítem 7.....	31
Cuadro 8: distribución de frecuencia ítem 8.....	32
Cuadro 9: distribución de frecuencia ítem 9.....	33
Cuadro 10: distribución de frecuencia ítem 10.....	34
Cuadro 11: fortalezas y debilidades.....	35
CUADRO 12: procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafica 1: distribución de grafica de los resultados del ítem 1.....	25
Grafica 2: distribución de grafica de los resultados del ítem 2.....	26
Grafica 3: distribución de grafica de los resultados del ítem 3.....	27
Grafica 4: distribución de grafica de los resultados del ítem 4.....	28
Grafica 5: distribución de grafica de los resultados del ítem 5.....	29
Grafica 6: distribución de grafica de los resultados del ítem 6.....	30
Grafica 7: distribución de grafica de los resultados del ítem 7.....	31
Grafica 8: distribución de grafica de los resultados del ítem 8.....	32
Grafica 9: distribución de grafica de los resultados del ítem 9.....	33
Grafica 10: distribución de grafica de los resultados del ítem 10.....	34

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar quiero dar gracias a Dios por llenarme de salud. Gracias padre por ser tan maravilloso, por darme fuerzas para seguir adelante, guiarme por un buen camino y por haber puesto en mi camino a personas maravillosas.

Miles de gracias a mi padres y hermanas que son mis ejemplos a seguir, mis pilares y mi apoyo. ¡Los amo!

Gracias a mi hija Cassandra que es mi razón de ser, la lucecita que me guía el camino. También te doy gracias mi gordo, por tu apoyo incondicional en toda mi carrera y mi vida. ¡Los amo!

Gracias a mis abuelos, tías, primos y demás allegados por brindarme siempre su apoyo para lograr este sueño.

Gracias a mis tutoras, por ayudarme en la elaboración de este informe de pasantías, facilitándome conocimientos y experiencias adquiridas en su exitosa carrera.

Gracias Motel El Kaiser, C.A. por brindarme la oportunidad de ser parte de la organización y por apoyarme facilitándome toda la información correspondiente para la realización de este informe.

Por último y no por eso menos importante, quiero agradecer a mis compañeros de clases, quienes me apoyaron a cumplir mi sueño, el sueño de todos. Raimary, Ana, Yibelkys, Anthony, Hernan, Renny, Gabriel. “Los demás”. Los quiero.

## INTRODUCCIÓN

El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática, manuales y de observación; que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para el área de inventarios, el cual tiene la siguiente ventaja: Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos. La auditoría, el análisis de inventario y control contable, permiten conocer la eficiencia del control preventivo y detectivo, y señala puntos débiles que merecen una acción correctiva.

No hay que olvidar que los registros y la técnica del control contable se utilizan como herramientas valiosas en el control preventivo. En las últimas décadas los problemas de inventario de las organizaciones son a raíz de un inadecuado control interno de organización y procesos. Las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno. El control interno, como objeto de revisión por parte del contador público, está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia su puesta en marcha y óptimo funcionamiento.

Controlar los inventarios es esencial para que la empresa sea eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. La correcta administración del nivel de los inventarios, es sin duda un factor de éxito o fracaso de una empresa. Con tal fin debe establecer políticas, normas y procedimientos en los procesos que tienen que ver con la administración de los inventarios. Dentro de dichas políticas deben incluirse los controles necesarios para prevenir y detectar los riesgos implícitos al material respectivo.

Por último es conveniente señalar que la investigación que se presenta está conformada por seis (06) capítulos los cuales se describen a continuación:

**El Capítulo I**, denominado La Empresa, el cual está conformado por la ubicación, descripción de la empresa, misión y visión, valores de la empresa, estructura organizativa y actividades realizadas.

**El Capítulo II**, denominado El Problema el cual está conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos de investigación observándose un (01) objetivo general y tres (03) objetivos específicos para luego presentar la justificación de la investigación.

**El Capítulo III**, señalado con el Marco Referencial Conceptual, que comprende los antecedentes, las teorías que sustentan el trabajo y definición de términos.

**El Capítulo IV**, titulado Fases Metodológicas, en el se Desarrollan cada una de las fases vinculadas a los objetivos específicos.

**El Capítulo V**, llamado Resultados en él se detallan cada uno de los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos.

**Por último El Capítulo VI**, denominado la propuesta, en él nos encontramos con las propuestas establecidas para dar solución al problema en causa del trabajo en estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **1.1.-UBICACIÓN**

MOTEL EL KAISER, C.A. J-30645368-7, Carretera nacional Los Guayos Guacara, parcela #9 zona industrial los guayos, Los Guayos estado Carabobo.

#### **1.2.-DESCRIPCIÓN**

MOTEL EL KAISER, C.A. es una empresa dedicada al Servicio de Hospedaje y Hotelería. Fundada el 24 de agosto de 1999. Las instalaciones cuentan con 70 habitaciones, clasificadas de la siguiente manera: normal, mini suite, suite káiser, suite junior, imperial, Premium, china y africana.

#### **1.3.- MISIÓN**

MOTEL EL KAISER, C.A. tiene por objeto el servicio de hospedaje transitorio, con espacios acogedores, elegantes y temáticos. Donde los clientes pueden disfrutar la intimidad, el romanticismo y la sensualidad.

#### **1.4.-VISIÓN**

Lograr la preferencia y satisfacción de nuestros clientes excediendo sus expectativas de buen servicio.

## 1.5.-VALORES DE LA EMPRESA

- **Respeto:** crea un ambiente de seguridad y cordialidad; permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios.
- **Honestidad:** entre los colaboradores se debe ver reflejada en las siguientes actividades: No hacer mal uso de la información de la empresa. No simular trabajar y cumplir con los compromisos y actividades. No proporcionar información confidencial a personas externas
- **Responsabilidad:** es el nivel de compromiso que asume un empleado en la empresa.
- **Trabajo En Equipo:** se expresa a través del compañerismo y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanta más cohesión exista, mejor trabajarán sus miembros y más productivos serán los resultados de sus acciones.
- **Compromiso:** refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa.

## **1.6.-OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

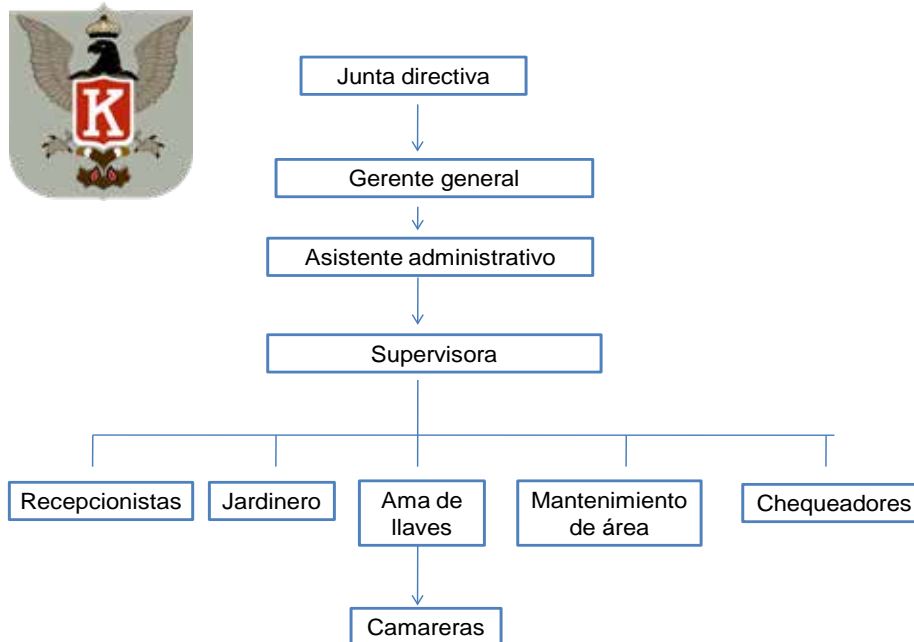
- ✓ Buscar la excelencia en la satisfacción de los clientes a través de sus servicios.
- ✓ Mejorar continuamente el desempeño en todas las actividades.
- ✓ Actuar en equipo con proveedores y clientes priorizando la mejora continua.
- ✓ Valorizar la seguridad, el bienestar de las personas y la preservación del medio ambiente.
- ✓ Trabajar con personas calificadas y mantener un ambiente de trabajo motivador propiciando el máximo aprovechamiento de los potenciales humanos.

## **1.7.-ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

**Motel El Kaiser, C.A.** se encuentra estructurado por una junta directiva y un gerente general, los cuales están encargados de definir estrategias y tomar las decisiones importantes de la empresa, además de representar administrativa y judicialmente a la misma, estos tiene al mando un asistente administrativo que realiza actividades de oficina y complementa las funciones del gerente general.

En el siguiente nivel se encuentra la supervisora que es la persona encargada de vigilar que la calidad del servicio sea óptima y verificar que la logística de la empresa sea la deseada. Esta tiene a su mando a la ama de llaves, persona encargada de la supervisión de las camareras. También a recepcionistas, chequeadores, personal de mantenimiento de áreas y jardinero.

## 1.7.1-ORGANIGRAMA



**FIGURA N. 1: Organigrama MOTEL EL KAISER, C.A.**

**FUENTE: MOTEL EL KAISER, C.A. (2019)**

## 1.8.- ACTIVIDADES REALIZADAS

Inducción en el puesto de trabajo, Indagar en áreas de trabajo para determinar un problema, cargar facturas de compras en el sistema back office, generar nómina, declarar IVA y retenciones de IVA, pago impuestos parafiscales (SSO, FAOV, INATUR, retenciones de impuestos municipales), pago de patente, calculo y pago de fidecomiso e INCES y recibir mercancía de proveedores.

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las dos últimas décadas, a partir de los años 80, han sido perjudiciales para los países de América Latina y las organizaciones que la integran. Los resultados macroeconómicos y del desarrollo alcanzado son muy pobres. Las diferencias económicas entre los ricos y los pobres son cada vez mayores; mientras los primeros lo tienen todo, los segundos carecen de recursos para su alimentación y la satisfacción de sus necesidades básicas. En general, se manifiesta que el 43% de la población en América Latina vive en condiciones de pobreza. Estos desequilibrios se fundamentan en los modelos utilizados por los países para programar, ejecutar sus actividades y promover su desarrollo. Ante tal necesidad, también se ha requerido introducir reformas políticas para permitir la participación activa de todos sus ciudadanos.

Estos procesos, consecuentemente, requieren ajustes fundamentales en el diseño y aplicación de herramientas como son los controles internos. Los conceptos modernos de control interno tienen absoluta consistencia con los ajustes estructurales de nuestros países. El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) puede enfocarse a escala global y específica. A escala global: hacia los poderes de un Estado, a los sectores importantes de la economía, a las entidades públicas específicas, a las diferentes actividades de las empresas privadas, a las organizaciones de la sociedad civil y a las municipalidades. A escala específica: puede ser enfocado hacia las unidades de operación y/o a las principales actividades consideradas en el modelo genérico de organización.

En Venezuela, El Sistema de Control Interno forma parte de la administración financiera del Estado, lo que comprende la auditoría interna de los organismos públicos. El Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de la Administración Financiera (DLOAFSP, 2015), cuyo objeto es regular la administración financiera del Estado, el sistema de control interno y los aspectos referidos con la coordinación macro-económica; es el marco normativo de estas actividades del quehacer público.

En El MOTEL EL KAISER, C.A. se observa que el control interno del inventario del almacén de lencería carece de registros, normas y procedimientos adecuados para su factible cumplimiento. Es por ello que se busca implementar nuevas técnicas de registro en los procesos que se generan en la empresa en el área de inventario del almacén de lencería. Esta área se compone de la lencería que posee la empresa la cual es un activo fundamental para brindar el servicio al cual se dedican, que es el de prestar servicio de hospedaje transitorio a sus huéspedes. La lencería con que cuenta El MOTEL EL KAISER, C.A. está comprendida en tres tipos: toallas, sábanas y fundas de almohadas. Dicha lencería carece de un control de salida y entrada al depósito de lencería por lo tanto puede ocurrir robo o extravió de las mismas por parte de los huéspedes en las habitaciones, del personal que labora en la empresa y por ultimo por parte del proveedor de lavandería. Se propone una hoja de registro de control desde el momento que la lencería se ubica en cada una de las habitaciones, hasta el momento de su salida al depósito de lencería, que luego de ahí es llevada a la lavandería.

### **2.1.1.- FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo se puede mejorar el procedimiento de control interno de inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KAISER, C.A. por medio de un instrumento de registro?

## **2.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1.- OBJETIVO GENERAL**

Proponer un procedimiento de control interno para el Inventario Del Almacén De Lencería Del MOTEL EL KÁISER C.A.

### **2.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual del control interno de inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas para el control interno de inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.
- Diseñar procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.

## **2.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El control del inventario resulta uno de los aspectos más importantes de la administración en las pequeñas y medianas empresas y en muchos casos pocas veces atendido, porque no llevan registros adecuados, no posee un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea. Por lo que resulta pertinente el control de inventarios, dado que su descontrol deja abierta la posibilidad al robo o extravió de las prendas de lencería, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades de la empresa.

Con la realización de esta investigación, se espera que se beneficie directamente al MOTEL EL KAISER, C.A., al obtener una mayor utilidad, además de poder ofrecer la optimización y control del inventario de modo de evitar la pérdida considerable de dinero. La gran mayoría de microempresarios difícilmente encuentran tiempo para llevar a cabo todas las funciones que en él recaen, dedican más su tiempo en cuestiones operativas que en labores de orden estratégicas.

## **2.4 ALCANCES**

La presente investigación se aplicó en la empresa MOTEL EL KAISER, C.A., ubicada en la Carretera Nacional Los Guayos – Guacara, Municipio los Guayos, Estado Carabobo, dedicada al servicio de hospedaje transitorio, con la finalidad de elaborar un plan estratégico de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KAISER, C.A. Y adecuar esta investigación al logro de los objetivos planteados, y así contribuir a la mejora continua del control interno del almacén de lencería.

## CAPÍTULO III

### MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

#### 3.1. ANTECEDENTES

González, D. y Sánchez, G. (2014), presentó su trabajo de grado titulado: **Modelo de gestión para optimizar el control de inventario de compras y suministros en la Pontificia Universidad Javeriana**, ubicada en Bogotá, Colombia, para optar al título de especialización en Finanzas Públicas. En tal sentido, sobre la base de los objetivos específicos, se realizó el análisis de la situación actual de los procesos utilizados en el almacén del Departamento de Compras y Suministros para mantener el registro de los materiales y suministros, con la finalidad de establecer sus fortalezas y debilidades, se estudiaron los diferentes modelos de inventarios que se adaptan a la estructura y a los procesos que se llevan a cabo en este departamento, se efectuaron las recomendaciones para la implantación del modelo de gestión que permita la optimización del control de entradas y salidas de materiales y suministros de la misma.

En el mismo orden de ideas, Guanipa, Y. y Morales, D. (2014), en el trabajo de investigación titulado **Lineamientos para Mejoras del Sistema de Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranza de la Empresa Suministros Mavic, C.A.** Presentado en la Universidad Arturo Michelena (UAM), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el objetivo de la investigación fue proponer lineamientos para mejoras del sistema de control interno del departamento de crédito y cobranza de la Empresa Suministros Mavic, C.A.; que cumple con las necesidades que presenta la entidad

en el departamento de crédito y cobranza. El estudio utilizó la modalidad de proyecto factible respaldado en un nivel de investigación de carácter descriptivo, con un diseño de investigación de campo.

Continuando con los antecedentes, Ledezma N. (2014), realizó un trabajo de grado titulado **Estrategias para el Control y Manejo de Inventario para el Almacén Materiales de Oficina**, presentado en Universidad Nueva Esparta, Caracas, Venezuela; para optar al título de Licenciada de Administración de Empresas. El trabajo se llevó a cabo con la finalidad de mejorar el control y manejo de inventario, debido a que en la empresa se evidenciaba las deficiencias en la gestión y en los procesos administrativos, la falta de la codificación de los materiales en el inventario, además la falta del uso de las herramientas y estrategias para organizar y manejar la mercancía dentro del almacén.

Se basó en la modalidad de proyecto factible, bajo un diseño documental de tipo descriptivo, utilizando la técnica de la observación directa, entrevistas y análisis documental con una población finita y muestra forma probabilística, a quienes se le aplicó un cuestionario. El aporte como antecedente resalta las condiciones que deben existir en toda organización que pretenda mejorar el inventario, además este trabajo constituye un aporte imprescindible a la presente investigación, debido a la necesidad de optimizar los mecanismos para llevar un buen control de inventario.

En el Trabajo de Grado de Pregrado de Frontado, A. y Luengas, A. (2015) el cual lleva por título **Propuesta de un sistema informatizado de control de inventario y préstamo de libros para la biblioteca del Liceo Bolivariano Pedro Gual del Municipio Valencia Estado Carabobo**. La presente investigación tuvo como objetivo general proponer el diseño de un sistema informatizado para el control de inventario y préstamo de libros para la biblioteca del Liceo Pedro Gual. En consecuencia, se determinó la

conveniencia de utilizar como diseño de investigación correspondiente a un estudio de tipo de campo descriptivo, dado que, tiene como cometido realizar un análisis pormenorizado para posteriormente describir las sus características que lo definen.

De igual forma el estudio asume la modalidad de un proyecto factible, esto debido a que a través de un diagnóstico de la situación se pudo detectar la necesidad que el Liceo Bolivariano Pedro Gual. Lo que resulta pertinente de este estudio es el marco teórico que sirve de guía para la investigación que aquí se realiza.

Se tienen a Castillo, R. (2015), en el trabajo de investigación que lleva por título **Estrategias basada en el control interno que optimicen la gestión financiera de la Empresa Distribuidora Puche y Asociados, C.A.** San Felipe, Estado Yaracuy presentado en la Universidad de Carabobo (UC), Venezuela, para optar al título de magister en administración de empresas mención finanzas. El principal objetivo de esta investigación es diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados, C.A. San Felipe, Estado Yaracuy.

La metodología aplicada fue un estudio de tipo de proyecto factible sustentado en un diseño de campo descriptivo, orientado bajo el paradigma positivista, no experimental, para el cual la población estuvo integrada por un total de nueve (09) personas siendo la muestra igual a la misma, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta bajo la forma de un cuestionario contentivo de veinte (20) ítems según las dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización de variables cuyos resultados permitieron cumplir los objetivos previstos. Por lo tanto, que este antecedente se relaciona con el presente proyecto, y por tanto resultó de utilidad en cuanto al enfoque metodológico que se realiza del control interno en el área administrativa y exulta importante aporte a su desarrollo y sustentación.

## **3.2 BASES TEÓRICAS**

### **Teoría de la Administración**

#### **Según Chiavenato (1999):**

La preocupación de racionalizar, estandarizar y establecer normas de conducta al administrador condujo a la mayoría de los ingenieros de la administración científica a pensar que estos principios podían aplicarse a todas las situaciones posibles de la empresa, luego de interpretar y tabular todos los datos de los resultados los debemos presentar ya sea en forma escrita o en forma gráfica. Cada autor buscó establecer sus propios principios de administración. Un principio es una afirmación válida de una determinada situación prevista; es una previsión anticipada de lo que deberá hacerse cuando ocurra aquella determinada situación (p. 57).

### **Principios de la Administración Científica de Taylor**

Según Chiavenato (1999), para Taylor la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

- Principio de Planeación. Sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica, por los métodos básicos en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
- Principio de la Preparación. Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos, para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado. Además de la preparación de la mano de obra, preparar también las máquinas y equipos de producción, así como la distribución física y

la disposición racional de las herramientas y materiales.

- Principio del Control. Controlar el trabajo, para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia debe cooperar con los trabajadores para que la ejecución sea la mejor posible.
- Principio de la Ejecución. Distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada (pp. 57-58).

### **Otros principios implícitos de Administración Científica de Taylor**

Chiavenato (1999) considera otros principios que Taylor enunció en forma dispersa en su obra:

- Estudiar el trabajo de los operarios, descomponerlo en sus movimientos elementales y cronometrarlo para después de un análisis cuidadoso, eliminar o reducir los movimientos inútiles y perfeccionar y racionalizar los movimientos útiles.
- Estudiar cada trabajo antes de fijar el modo como deberá ser ejecutado.
- Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con las tareas que le sean atribuidas.
- Dar a los trabajadores instrucciones técnicas sobre el modo de trabajar, o sea, entrenarlos adecuadamente.
- Separar las funciones de planeación de las de ejecución, dándoles atribuciones precisas y delimitadas.

- Especializar y entrenar a los trabajadores, tanto en la planeación y control del trabajo como en su ejecución.
- Preparar la producción, o sea, planearla y establecer premios e incentivos para cuando fueren alcanzados los estándares establecidos, también como otros premios e incentivos mayores para cuando los patrones fueren superados.
- Estandarizar los utensilios, los materiales, la maquinaria, el equipo, los métodos, y procesos de trabajo a ser utilizados.
- Dividir proporcionalmente entre la empresa, los accionistas, los trabajadores y los consumidores las ventajas que resultan del aumento de la producción proporcionado por la racionalización.
- Controlar la ejecución del trabajo, para mantenerlo en los niveles deseados, perfeccionarlo, corregirlo y premiarlo.
- Clasificar de forma práctica y simple los equipos, procesos y los materiales a ser empleados o producidos, de forma que sea fácil su manejo y uso (p. 57).

## **La Empresa**

### **Los Sistemas y La Empresa**

Según Romero R. (1997)

La empresa es una organización de partes interrelacionadas operando de modos diferentes a fin de cumplir los objetivos del todo y los individuales, que adopta una estructura determinada por su interacción con su medio ambiente. Forma a su vez un entorno condicionante de los subsistemas y elementos que se integran en él. Así mismo, una empresa como un sistema, está compuesto de múltiples partes dinámicas interconectadas de manera compleja creando

coordinación y acción común precisas para actuar con oportunidad, en evolución permanente bajo la acción del universo exterior, y que debe ser orientado hacia la realización de objetivos. (pp. 15).

Los sistemas permiten aprovechar, convenientemente, los datos que aportan el entorno y los productos informativos procedentes de sus mismos componentes. Buena parte del sistema es de índole informática, así como medio de gestión de la empresa, permiten que se realice un direccionamiento escalonado al objetivo del sistema total y coordinar entre sí una serie de redes menores de decisión.

### **3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Almacén:** Local, edificio o parte de este que sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución.

**Control de inventarios:** se refiere a todos los procesos que coadyuvan al suministro, accesibilidad y almacenamiento de productos en alguna compañía para minimizar los tiempos y costos relacionados con el manejo del mismo.

**Empresa:** institución u organismo donde se lleva a cabo una actividad económica proyectada con el fin de intermediar en el mercado de bienes y servicios.

**Gestión:** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

**Innovación:** actividad empresarial que consiste en la introducción de nuevas combinaciones de factores, que aseguren la eficacia en las operaciones.

**Inventario:** Operación que permite conocer exactamente el número de artículos que hay en el almacén. Además, esta operación puede también determinar los emplazamientos de los artículos.

**Lencería hotelera:** comprende a las prendas usadas para vestir las habitaciones, como lo son: sabanas, toallas y fundas de almohadas.

**Normas:** Reglas o conjuntos de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción, porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo.

**Procedimiento:** Acción de proceder. Método de ejecutar algunas cosas. Actuación por trámites judiciales o administrativos. Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, es un documento que describe la realización de una actividad repetitiva de acuerdo con una sistemática preestablecida y unas guías normalizadas de actuación, con la finalidad de realizarla adecuadamente.

**Procesos:** conjunto de acciones sistematizadas realizadas para lograr un fin.

**Registro:** Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

**Rentabilidad:** capacidad que tiene una inversión para generar utilidad o beneficios económicos.

**Sistema:** Conjunto de elementos, relaciones y propiedades de tal forma integrado que producen nuevas propiedades. Conjunto ordenado de cosas que tienen relación entre sí y

contribuyen a un fin, reglas o principios sobre una materia enlazados entre sí formando un cuerpo de doctrina.

**Sistema de control interno:** es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los miembros de una institución con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública

**Sistema de control de inventarios:** son sistemas de contabilidad que se utilizan para registrar las cantidades de mercancías existentes y para establecer el costo de la mercancía vendida.

## **CAPÍTULO IV**

### **FASES METODOLÓGICAS**

De acuerdo a la presente investigación, se busca señalar el tipo de datos que se requiere indagar, deben seleccionarse los distintos métodos y las técnicas que se utilizaron para obtener la información requerida. A fin de cumplir con todo este proceso se elaboró el Marco Metodológico; según, *Hurtado y Toro (2007)* señalan que:

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y a analizar el fondo del problema planteado a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “como” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema en estudio. (p.90)

En conclusión, las Fases Metodológicas se refiere a los métodos, registros y técnicas con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real, en este sentido, lo fundamental es situar en el lenguaje de investigación los métodos e instrumentos que se emplearon en la investigación planteada.

#### **4.1.- FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

Con el propósito de cumplir con los objetivos plasmados en el presente Informe de Pasantías, se establecen las siguientes fases de investigación.

#### **4.1.1.- Fase I: Diagnosticar la situación actual del control interno de inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.**

El tema en estudio seleccionado lleva por nombre: “Procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KAISER C.A.”, así mismo se indica la situación problemática y la formulación de los objetivos en función de los aspectos que se desearon conocer sobre los procedimientos de control interno de inventario.

#### **Población**

En toda investigación, más cuando se trata de un estudio con enfoque cuantitativo, el trabajo se concentra en recabar datos que sirvan para alcanzar los objetivos planteados, o para rechazar o aprobar una hipótesis, de ser este el caso. Esos datos, deben ser recabados a través de un subconjunto representativo, llamado muestra, extraído de un conjunto mayor, para el cual son extensivas las conclusiones del estudio, llamado población.

Señala Arias (2012): “La población..., es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

Con referencia a lo anterior a fin de lograr información oportuna y eficaz en la investigación, la población del presente estudio estará representada por: una (01) gerente, un (01) personal administrativo, una (01) supervisora, una (01) ama de llaves, diez (10) camareras, cuatro (04) chequeadores, cinco (05) recepcionistas, un (01) personal de mantenimiento, un (1) jardinero. Con un total de 25 personas denominadas población.

## **Muestra**

La muestra de la investigación está basada en el tipo de muestreo estratificado, que según Pérez, A. (2006)

“Consiste en dividir la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes. Así los estratos son homogéneos internamente”. (p. 98)

Seleccionando a cada integrante de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y accesibilidad para contribuir con este estudio, la muestra se encuentra constituida de la siguiente manera:

3 recepcionistas

3 chequeadores

8 camareras

1 supervisor

1 ama de llaves

La muestra de esta investigación, está representada por el 64% de la población, en la cual se tomó ese porcentaje de los sujetos de la Empresa MOTEL EL KAISER C.A., como muestra para el análisis de la situación actual que se fundamenta el estudio.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Las técnicas son los procedimientos que se utilizan para la recopilación de la información necesaria con la finalidad de lograr los objetivos de la investigación. En este

sentido Méndez (2001), considera que “las técnicas son los medios empleados para recolectar la información” (p. 152). En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta instrumentada a través del cuestionario como instrumento de recolección de datos. Para Morales, J. y Ramírez, E. (2006). “el cuestionario es un instrumento de investigación que se aplica en el trabajo por medio de una serie de preguntas, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a una investigación, ajustándose a una disciplina” (p. 122)

#### **4.1.2.- Fase II: Identificar las debilidades y fortalezas para el control interno de inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.**

En esta fase se examinará el proceso que realizan los trabajadores en el MOTEL EL KAISER, C.A. con la finalidad de evaluar las debilidades y fortalezas que se presentan en el área, así como también la efectividad de sus procesos.

#### **4.1.3.- Fase III: Diseñar procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.**

En esta fase se realiza un análisis del desarrollo de los procedimientos de control interno para el inventario de almacén de lencería del MOTEL EL KAISER, C.A., así como también se establecerán estrategias para incluir procedimientos adecuados, con el objetivo de reducir pérdidas o extravíos de la lencería y así minimizar el riesgo de posibles errores por parte del personal. De esta manera se busca optimizar y mejorar el proceso en los procedimientos de control interno para el inventario del almacén de lencería.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Es primordial e importante destacar que dentro de una organización se deben llevar a cabo todas las técnicas y métodos efectivos que conlleven a dar soluciones efectivas antes los problemas demostrados en la presente investigación que está centrado en elaborar procedimientos de control interno para el inventario del almacén de lencería de MOTEL EL KAISER, C.A.

##### **5.1.1 RESULTADOS DE LA FASE I: Diagnóstico De La Situación Actual Del Control Interno De Inventario Del Almacén De Lencería Del Motel El Káiser C.A.**

En esta fase, se empleó la técnica de observación directa y encuesta de preguntas cerradas, con el objetivo de poder diagnosticar todo lo referente al control interno de inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.

Es aquí donde comienza la aplicación de la técnica o metodología de encuesta propiamente dicha al tomar la decisión de recoger los datos de un grupo de variables específica mediante la encuesta.

Seijas (1993) “El investigador tiene que asumir el rol de líder de la investigación pues ya cuenta con todos los elementos para abocarse al diseño de la encuesta”.

Por otro lado, Tamayo y Tamayo (2003) afirman que la observación directa “Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación”. (P.122).

**Cuadro 1: Encuesta**

**Ítem #1: ¿Conoce usted los procesos básicos del almacén de lencería?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	37.50%
NO	10	62.50%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 1: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 1**



**Grafica 1. Distribución de grafica de los resultados del ítem 1.**

**Análisis:** Se puede observar en el grafico que el 62.50% de los encuestados no conoce los procesos básicos del almacén de lencería, y el 37.50% si conoce estos procesos. Lo que permite al investigador inferir que existen muchas fallas en los procesos, y que la falta de conocimientos de los trabajadores es lo que la causa.

**Ítem #2: ¿Cumple a su totalidad con los procedimientos del almacén de lencería?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	25%
NO	12	75%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 2**



**Grafica 2. Distribución de grafica de los resultados del ítem 2.**

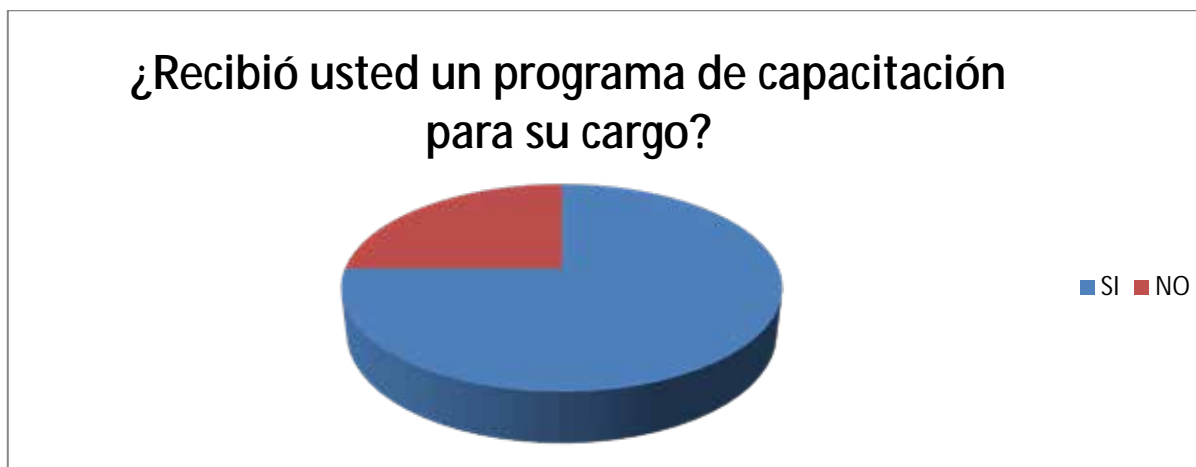
**Análisis:** Se puede observar en el gráfico que el 75% de los encuestados no cumple con los procesos básicos del almacén de lencería, Esto lleva a la conclusión que la falta de conocimiento de estos procedimientos por parte de los trabajadores es lo que afecta al cumplimiento de dichos procedimientos. Por otra parte el 25% si cumple con estos procesos ya que si tienen el conocimiento de los procedimientos.

**Ítem #3: ¿Recibió usted un programa de capacitación para su cargo?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	75%
NO	4	25%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 3: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 3**



**Gráfica 3. Distribución de grafica de los resultados del ítem 3.**

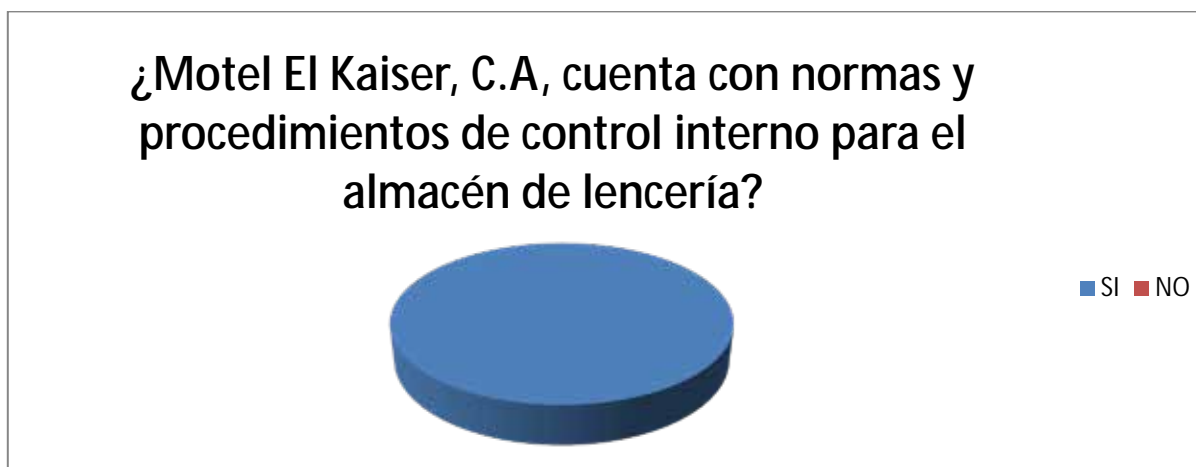
**Análisis:** El 75% de los encuestados afirman que recibieron la debida capacitación para su cargo actual, por el contrario el 25% restante niega el haber recibido una capacitación a su cargo, estos alegan que son nuevos en la empresa y por esta razón no han sido capacitados.

**Ítem #4: ¿Motel El Kaiser, C.A, cuenta con normas y procedimientos de control interno para el almacén de lencería?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 4: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 4**



**Grafica 4. Distribución de grafica de los resultados del ítem 4.**

**Análisis:** El 100% que son los 16 encuestados afirman que existen normas y procedimientos de control interno para el almacén de lencería.

**Ítem #5: ¿Utilizan algún medio o instrumento para registrar la lencería?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	16	100%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 5: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 5.**



**Grafica 5. Distribución de grafica de los resultados del ítem 5.**

**Análisis:** Los resultados dieron a conocer que no existe ningún tipo de medio o instrumento para registrar la lencería, ya que el 100% negó su existencia. La carencia de este instrumento podría ser el factor que determina el inadecuado control interno del área.

**Ítem #6: ¿Hay una adecuada supervisión de las actividades realizadas?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	44%
NO	9	56%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 6: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 6.**



**Grafica 6. Distribución de grafica de los resultados del ítem 6.**

**Análisis:** 9 trabajadores que representan el 56% niegan que existe supervisión sobre las actividades realizadas en su faena. Lo que pudiese ser un indicador del inadecuado control interno. Mientras tanto, el 44% que está representado por 7 trabajadores si sienten que sus actividades son supervisadas.

**Ítem #7: ¿Se almacenan las existencias del almacén de lencería una manera ordenada y sistemática?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	25%
NO	12	75%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 7: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 7.**



**Grafica 7. Distribución de grafica de los resultados del ítem 7.**

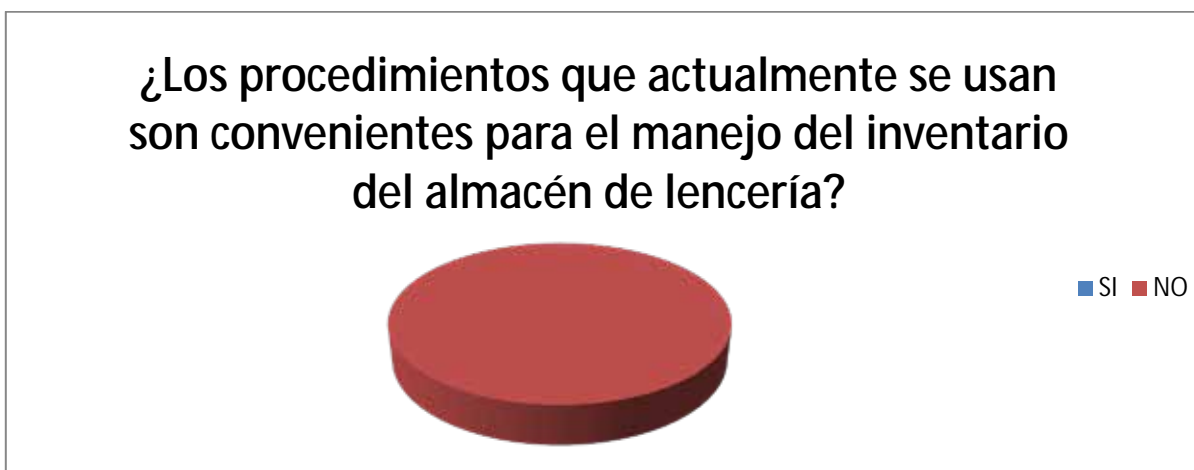
**Análisis:** De acuerdo a los resultados que arrojo este ítem, los investigadores llegan a la conclusión que existe un inadecuado almacenamiento de la lencería, ya que el 75% de los encuestados corroboraron esta premisa. Solo el 25% afirma que la manera de almacenamiento de la lencería en el almacén está siendo realizada de forma eficaz.

**Ítem #8: ¿Los procedimientos que actualmente se usan son convenientes para el manejo del inventario del almacén de lencería?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	16	100%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 8: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 8.**



**Grafica 8. Distribución de grafica de los resultados del ítem 8.**

**Análisis:** El 100% de los encuestados que representa en su totalidad la muestra, opinan que los procedimientos actuales para el manejo del inventario del almacén de lencería no son los convenientes, dichos trabajadores observan que estos procedimientos no cumplen con métodos eficaces.

**Ítem #9: ¿Se siente satisfecho con los procedimientos del inventario del almacén de lencería?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	12.50%
NO	14	87.50%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 9: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 9.**



**Grafica 9. Distribución de grafica de los resultados del ítem 9.**

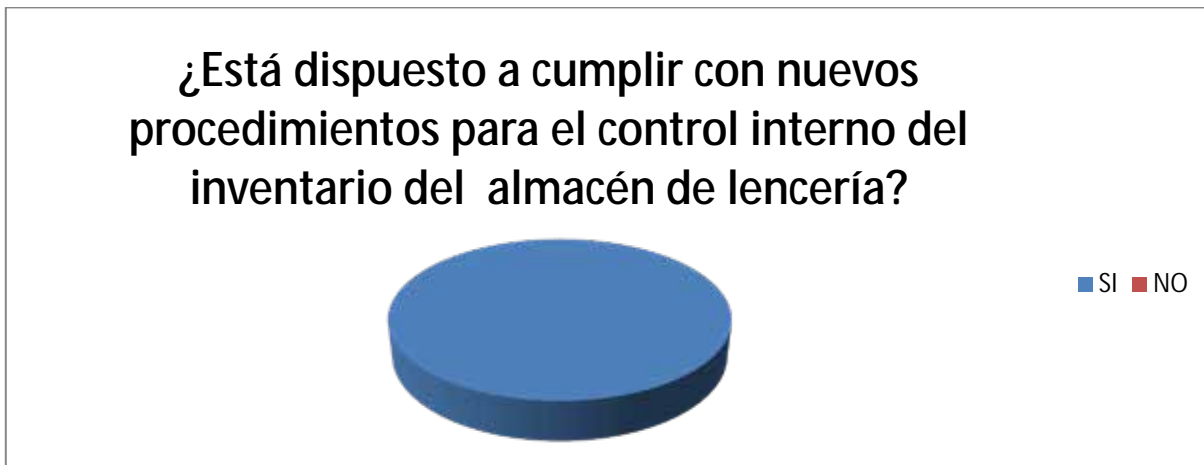
**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 87.50% no se sienten satisfechos con los procedimientos del inventario del almacén de lencería. Mientras que el 12.50% si están conformes con estos procedimientos. Los investigadores llegan a la conclusión ya que los trabajadores no se sienten satisfechos con los procedimientos que actualmente se ejecutan, recomendar nuevos procedimientos.

**Ítem #10: ¿Está dispuesto a cumplir con nuevos procedimientos para el control interno del inventario del almacén de lencería?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Soler (2019)**

**CUADRO 10: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA ÍTEM 10.**



**Grafica 10. Distribución de grafica de los resultados del ítem 10.**

**Análisis:** El 100% de los encuestados que representa la totalidad de la muestra, coinciden en que si están dispuestos a cumplir con nuevos procedimientos para el control interno del inventario del almacén de lencería, indican que con nuevos procedimientos pudiese existir un mejor control interno en el área.

### **5.1.2 RESULTADOS DE LA FASE II: Identificación de las debilidades y fortalezas para el control interno de inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.**

Con el fin de identificar las debilidades y fortalezas en base a los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos aplicados en la fase anterior, se elabora un cuadro, el cual nos servirá como estrategia ver el impacto de los procedimientos de control interno para el inventario del almacén de lencería.

**Cuadro 11: Fortalezas y debilidades**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>· Poseen procedimientos de control interno para el inventario del almacén de lencería.</li><li>· Personal capacitado y calificado al alcance.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· No poseen instrumento de registro en el almacén de lencería.</li><li>· Carecen de supervisión total en las actividades realizadas.</li></ul>

**Autor:** Soler (2019)

### **5.1.3 RESULTADOS DE LA FASE III: Diseño de procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.**

Por medio de la presente investigación y estipulado en los objetivos planteados, se detalla a continuación las propuestas concernientes al diseño de procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A., la cual al ser aplicada correctamente optimizara en primer lugar las utilidades y el control del almacén.

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **6.1 PRESENTACION DE LA PROPUESTA**

La finalidad y propósito de la propuesta es la de diseñar un instrumento de “Procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.”.

#### **6.2 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA**

La importancia de esta propuesta viene dada a que a través de la implementación del instrumento de registro, este proporcionara a la empresa normas y procedimientos que permitan perfeccionar el manejo de las operaciones, para que los resultados sean más eficientes, eficaces y brinden mayor seguridad razonable sobre la información suministrada.

#### **6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **6.3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA**

Establecer la propuesta que permita diseñar un instrumento de Procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A

### **6.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PROPUESTA**

- Evaluar los procesos actuales interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.
- Promover la comunicación de los supervisores encargados en el departamento de lencería, con el fin de hacer conocer los procedimientos que se deben ejecutar en el funcionamiento eficaz del almacén de lencería.
- Diseñar un instrumento de registro de procedimiento de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A.

### **6.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

A través del diagnostico realizado y del análisis de los factores internos que afectan a la gestión del almacén de inventario de lencería del MOTEL EL KÁISER C.A, se desarrollan a continuación las actividades de control interno:

#### **6.4.1 ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO**

##### **ACTIVIDAD DE CONTROL INTERNO #1:**

##### **DEFINIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE ALMACEN**

##### **FUNCIONES DEL SUPERVISOR:**

- Depende directamente del Gerente General, es responsable de llevar el control logístico y operativo del Motel, garantizando el bienestar en el buen desenvolvimiento de las tareas del personal y las áreas externas e internas de la

empresa para que el cliente se sienta en confort. En tal sentido es la mano derecha de la Gerente del motel.

- Se encarga de supervisar el buen desenvolvimiento del personal.
- Realiza la revisión de los diferentes depósitos y almacenes del motel, considerando: Jardinería, mantenimiento, lencería, productos de limpieza y productos químicos.

#### **FUNCIONES DEL AMA DE LLAVES:**

- Depende directamente del o supervisora, y Gerencia General, es responsable del área de lencería y del personal de camareras, debe mantener el control de limpieza en las habitaciones que estén en optimas condiciones para un servicio de calidad y confort a los clientes.
- Se encarga de asignar la limpieza de las habitaciones a las camareras.
- Lleva el control en el sistema de las habitaciones cuando están en mantenimiento, reservadas, ocupadas, sucias y limpias.
- Se encarga de realizar el conteo de la lencería limpia para verificar la lencería sucia, resultado de la limpieza de las habitaciones y la lencería limpia que resta del turno.
- Lleva el control de la lencería para usar en los diferentes turnos y cuadra el total dependiendo del tipo de habitaciones.

- Es la persona responsable de llenar formato de reporte de los cambios de lencería realizados con los siguientes datos: Cambios recibidos, cambios hechos, total de cambios usados y cambios adicionales.
- Es la persona responsable de entregar y recibir la lencería por parte del proveedor de lavandería.

#### **FUNCIONES DEL CHEQUEADOR:**

- Depende directamente del Supervisor y del Gerente General, es responsable de inspeccionar el acondicionamiento de las habitaciones después de ser usadas por los clientes, ejerce el control en situaciones disidentes, sirve de apoyo para el suministro básico de las habitaciones y el movimiento diario del Motel.
- Inspecciona las habitaciones una vez desocupada.
- Retira lencería sucia de la cama y la traslada al área o departamento de Lencería.

#### **FUNCIONES DE LA CAMARERA – CHEQUEADORA:**

- Depende directamente del ama de llaves y supervisora, es responsable de mantener en orden y limpieza general de todas las habitaciones del Motel, garantizando un espacio pulcro y ameno para hospedaje de los clientes

- Retira lencería sucia de la cama y la traslada al área o departamento de Lencería y colocar la lencería nueva, mantenimiento la creatividad necesaria dentro de la habitación.

## **ACTIVIDAD DE CONTROL INTERNO #2:**

### **FORMATO DE CONTROL DE EXISTENCIA DE LENCERIA**

Con la finalidad de llevar el orden adecuado e información certera se implementa un formato de existencia de prendas de lencería.

El ama de llave deberá llenar diariamente el formato de la figura N.2, de acuerdo a la cantidad de prendas que se encuentren diariamente, una vez finalizado su turno.



Fecha: _____
Supervisor: _____

TIPO	EN LENCERIA (CAMBIOS LIMPIOS)	EN ALMACEN (CAMBIOS SUCIOS)	EN HABITACIONES	EN LAVANDERIA
Sabanas :				
Toallas:				
Fundas:				
Totales:				

Figura N. 2: FORMATO DE CONTROL DE EXISTENCIA DE LENCERÍA.

Autor: Soler (2019)

### **ACTIVIDAD DE CONTROL INTERNO #3:**

#### **ELABORACION DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL INVENTARIO DEL ALMACÉN DE LENCERÍA DEL MOTEL EL KÁISER C.A.**

Con este procedimiento lo que se espera es regular las actividades que se deben llevar a cabo para controlar la entrada y salida de las prendas de lencería, de igual forma se

indica cual es el personal involucrado en estas actividades. Por lo tanto, a continuación en el cuadro N.12 se muestra el procedimiento a seguir para lograr el control de las prendas de lencería en el almacén.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
LAVANDERIA	VISITA DIARIA	-ENTREGAR ROPA LIMPIA
		- LLEVARSE ROPA SUCIA
AMA DE LLAVES	CONTAJE DE PRENDAS	-CONTAR QUE ROPA RECIBIDA DE LA LAVANDERIA COINCIDA CON LA LLEVADA DEL DIA ANTERIOR Y CON LA FACTURADA
	DISTRIBUCCION DE PRENDAS	- ENTREGAR A CADA CAMARERA LA CANTIDAD DE CAMBIOS CORRESPONDIENTES A LAS HABITACIONES QUE TENGA POR LIMPIAR ESE DIA
CAMARERAS Y CHEUEADORES	CAMBIOS SUCIOS	-RETIRAR LOS CAMBIOS SUCIOS Y LLEVARLOS AL AREA DE LENCERIA
AMA DE LLAVES	ACTIVIDADES DE CIERRE DE LABORES DIARIAS	-LLEVAR AL ALMACEN LOS CAMBIOS SUCIOS DEL DIA
		-SUSTIR LA LENCERIA DE CAMBIOS LIMPIOS PARA LA CAMARERA DEL TURNO DE LA NOCHE
		-LLENAR EL FORMATO DE CONTROL DE EXISTENCIA DEL ALMACEN
SUPERVISOR	ACTIVIDADES DE CIERRE DE LABORES DIARIAS	-VERIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DIA POR TODOS LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE LENCERIA

**CUADRO N.12: DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL INVENTARIO DEL ALMACÉN DE LENCERÍA DEL MOTEL EL KÁISER C.A.**

**AUTOR:** Soler (2019)

## **6.5 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA**

Para Gómez (2000): “La factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios”.

Así mismo, el autor afirma que los resultados del estudio de factibilidad influyen en las decisiones tomadas por las personas responsables del proyecto. A tal efecto, se puede abandonar el proyecto si el estudio contradice los enfoques anteriores o se pueden continuar los trabajos para superar o resolver los problemas o limitaciones identificadas, En todo caso el tener antecedentes analizados progresivamente en las diferentes etapas del trabajo que caracterizan su viabilidad técnica, económica, financiera, administrativa, social e institucional.

### **6.5.1 FACTIBILIDAD TÉCNICA**

En este sentido se pueden analizar tres tipos de elementos: el proceso técnico, a través del cual se trata de adecuar el proceso a los objetivos del proyecto y a la economía como un todo. Aquí es donde se describen la tecnología seleccionada y sus implicaciones, determina como se hacen las cosas. El segundo elemento son los requisitos técnicos, el cual se refiere a los elementos indispensables, ya sean de orden material, humano o institucional, todos ellos deben especificarse y demostrar que pueden ser utilizados cuando sean requeridos. Por último el rendimiento técnico, donde debe aclararse el resultado y la evaluación, de acuerdo a la técnica especificada que se deriva de la naturaleza del proyecto.

### **6.5.2 FACTIBILIDAD OPERATIVA**

Se cuenta con la aprobación del personal que trabaja en la empresa. El personal preste toda la colaboración y el apoyo necesario para levantar la presente propuesta

### **6.5.3 FACTIBILIDAD ECONÓMICA**

Para la elaboración de la propuesta se hizo una relación de costo – beneficios de gran utilidad, debido a que la siguiente propuesta no implica ninguna erogación de dinero, ya que la empresa cuenta con el sistema, los manuales y el talento humano para la realización del procedimiento de control interno, de tal manera se busca optimizar y mejorar el proceso en la gestión del almacén de lencería y a su vez cubrir las expectativas del departamento de lencería.

Por otro lado, la empresa se verá beneficiada en el ámbito monetario ya que este instrumento de registro mediante sus procedimientos ayudara a que las operaciones se logren en perfecto estado y con esto el margen de utilidad será mayor, con la disminución de gastos por sustitución o reemplazo en prendas de lencería.

## CONCLUSIONES

Toda empresa necesita la aplicación de procedimientos de control interno en sus almacenes, para garantizar a la misma su disponibilidad de existencia. También un control eficiente para evitar en lo posible que la misma sea robada o extraviada, para no poner en riesgo la integridad de la empresa.

La información de los procedimientos de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KAISER, C.A., son importantes para la gerencia y el departamento de supervisión. Así como también para el departamento de lencería, ya que este es el responsable del control de dichas prendas del almacén. Estos procedimientos permiten utilizarse como facilitadores en el control de la lencería para el orden de las prendas, trayendo así beneficios visibles de forma monetaria y en el área de procesos.

Se pudo observar que los actuales procedimientos no son del todo efectivos, ya que presentan ciertos tipos de irregularidades, usos inadecuados o pérdidas de activos, lo cual recae en la utilidad de la empresa. Las fallas e irregularidades de la empresa sirvieron de argumento para desarrollar el instrumento de registro y los procedimientos de control interno para el inventario del almacén de lencería del MOTEL EL KAISER, C.A.

Por último se puede mencionar la importancia de la investigación para el área estudiada y por consiguiente para la empresa MOTEL EL KAISER, C.A., ya que se está suministrando unos procedimientos de control interno para aumentar la eficiencia, custodia y control de las prendas de lencería. Sin embargo hay que tener presente la colaboración de todo el personal, a través del cumplimiento de las normas.

## RECOMENDACIONES

Partiendo de la importancia que son los procedimientos de control interno en el inventario de almacén, el cual lleva inmerso el control, manejo y uso de las prendas de lencería del MOTEL EL KAISER, C.A., se hace evidente la necesidad de mejorar aspectos importantes que permiten transformar la situación actual de las mismas y por ende lograr la eficiencia y eficacia del proceso.

Después de presentar los argumentos en el informe es relativa la importancia que tiene la investigación para la empresa MOTEL EL KAISER, C.A. por la cual se recomienda lo siguiente:

- Û Implementar el formato de control de existencia de lencería a la brevedad posible y evaluar continuamente, para realizar de ser necesario respectivas correcciones.
- Û Efectuar modificaciones en los actuales procedimientos de control interno para el inventario del almacén de lencería, los sugeridos en la propuesta.
- Û Establecer mayor supervisión a las actividades que realiza el personal del departamento de lencería del MOTEL EL KAISER, C.A.
- Û Brindar capacitaciones al personal de nuevo ingreso para su mejor desenvolvimiento en sus actividades de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Castillo, R. (2015), titulado: **“Estrategias basada en el control interno que optimicen la gestión financiera de la Empresa Distribuidora Puche y Asociados, C.A”**. San Felipe, Estado Yaracuy presentado en la Universidad de Carabobo (UC), Venezuela, para optar al título de magister en administración de empresas mención finanzas

Frontado, A. y Luengas, A. (2015), titulado: **“Propuesta de un sistema informatizado de control de inventario y préstamo de libros para la biblioteca del Liceo Bolivariano Pedro Gual del Municipio Valencia Estado Carabobo”**.

González, D. y Sánchez, G. (2014), titulado: **“Modelo de gestión para optimizar el control de inventario de compras y suministros en la Pontificia Universidad Javeriana”**, ubicada en Bogotá, Colombia, para optar al título de especialización en Finanzas Públicas.

Guanipa, Y. y Morales, D. (2014), titulado: **“ Lineamientos para Mejoras del Sistema de Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranza de la Empresa Suministros Mavic, C.A.”** Presentado en la Universidad Arturo Michelena (UAM), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública

Ledezma N. (2014), titulado: **“Estrategias para el Control y Manejo de Inventario para el Almacén Materiales de Oficina”**, presentado en Universidad Nueva Esparta, Caracas, Venezuela; para optar al título de Licenciada de Administración de Empresa.

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **Encuesta**

**Ítem #1: ¿Conoce usted los procesos básicos del almacén de lencería?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #2: ¿Cumple a su totalidad con los procedimientos del almacén de lencería?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #3: ¿Recibió usted un programa de capacitación para su cargo?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #4: ¿Motel El Kaiser, C.A, cuenta con normas y procedimientos de control interno para el almacén de lencería?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #5: ¿Utilizan algún medio o instrumento para registrar la lencería?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #6: ¿Hay una adecuada supervisión de las actividades realizadas?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #7: ¿se almacenan las existencias de una manera ordenada y sistemática?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #8: ¿Los procedimientos que actualmente se usan son convenientes para el manejo del inventario del almacén de lencería?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #9: ¿Se siente satisfecho con los procedimientos del inventario del almacén de lencería?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**Ítem #10: ¿Está dispuesto a cumplir con nuevos procedimientos para el control interno del inventario del almacén de lencería?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_