

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO “JESÚS OBRERO”
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

POLÍTICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA
EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE SERVI
HOTEL BARQUISIMETO, C.A.

Autora: Betzi Torres
Asesor: Mariela Amaro

Barquisimeto, junio 2022

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO “JESÚS OBRERO”
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

POLÍTICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA
INTERNA EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE SERVI
HOTEL BARQUISIMETO, C.A.

Trabajo Especial de Grado presentado para optar por el título de Técnico Superior en
Administración de Empresas

Autora: Betzi Torres
Asesora: Mariela Amaro

Barquisimeto, junio 2022

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por la Ciudadana Betzi Nohemí Torres Aular C.I: V-27.827.313; y para optar al Grado de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado para su posterior presentación oral y evaluación final.

En la ciudad de Barquisimeto, a los 03 días del mes Junio de 2022

Nombre: Mariela Amaro

Firma:



Lcda. Mariela Amaro Sivira
Contador Público Colegiado
C.P.C. No. 35.175
C.I. No. V-7.442.538

C.I.: V-7.442.538

VEREDICTO

VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Mariela Amaro C.I.: V-7.442.538 (**Asesor Académico**); y Profe. Yuleine Colmenarez C.I.: V-14.353.194 (**Jurado**), Prof. (a) Yubisay Colmenarez C.I.: V-12.594.837 (**Jurado**), designados por la **Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto**, para examinar el **Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Administración de Empresas del (la) Br.: Betzi Nohemí Torres Aular C.I: V- 27.827.313**

Titulado: Políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Hacemos constar que hoy, 21 de junio del 2022.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a Veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente

Prof. (a) Yubisay Colmenarez
Jurado
C.I.: 12.594.837



Prof. (a) Yuleine Colmenarez
Jurado
C.I.: 14.353.194

Prof. (a) Mariela Amaro
Asesor(a)
C.I. V-7.442.538

DEDICATORIA

A mi mami, porque siempre estás presente para apoyarme, y espero que también te sientas orgullosa de mí, te amo.

A mi papá, te amo.

A Francisco, por ayudarme a seguir siempre, te amo.

A Franchi, te quiero.

A mi nene, espero sea un buen ejemplo para ti, y te sirva de guía para tus decisiones, te amo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido llegar hasta acá.

A mi mamá, gracias por ser siempre tan fuerte, y por inculcarme el estudio como prioridad, sin ti no podría haberlo logrado, te amo infinitamente.

A mi papá, gracias.

A Francisco, gracias por tu apoyo incondicional.

A Francys, muchas gracias por ayudarme cuando estaba estancada y sentía que podía más, te quiero.

A mis hermanos, su ejemplo siempre ha sido una guía para mí, los quiero mucho.

A la mi asesora Mariela, muchas gracias por su guía, y ayuda durante todo este tiempo, que Dios la bendiga siempre.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO	iii
VEREDICTO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
MOMENTO	
SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	3
Descripción detallada de la situación objeto de estudio.....	3
Objetivos de la investigación	7
Justificación e importancia.....	7
Alcance.....	8
SOPORTE CONCEPTUAL	9
Antecedentes	9
Bases Teóricas.....	12
Bases Legales	18
ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL	22
Naturaleza de la investigación	22
Población y Muestra.....	23
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	24
Estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación	24
RESULTADOS	27
Análisis e Interpretación de los Resultados	27
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	42
Introducción	42
Políticas para la optimización del proceso de auditoría interna	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46

Conclusiones	46
Recomendaciones.....	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	50
Anexo A: Instrumento de Recolección de datos	51

LISTA DE CUADROS

Cuadro	pág.
1. Variables de la investigación	21
2. Distribución de frecuencias y porcentajes	28
3. Ítem N° 1	29
4. Ítem N° 2	30
5. Ítem N° 3	31
6. Ítem N° 4	32
7. Ítem N° 5	33
8. Ítem N° 6	34
9. Ítem N° 7	35
10. Ítem N° 8	36
11. Ítem N° 9	37
12. Ítem N° 10	38
13. Ítem N° 11	39
14. Ítem N° 12	40
15. Ítem N° 13	41

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico	pág.
1. ¿Se realiza el seguimiento de control interno a las actividades diarias realizadas por el área de recepción?	29
2. ¿Se realizan averiguaciones específicas y detalladas sobre las operaciones realizadas por el área de recepción?	30
3. ¿Se evalúa la eficiencia (logro de metas con la menor cantidad de recursos), con la que se realizan las actividades en el área de recepción?	31
4. En el orden interno, ¿se verifica que se cumplan las políticas, los manuales y las directrices al momento de realizarse las actividades en el área de recepción	32
5. En el orden externo, ¿se verifica que se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias al momento de realizarse las actividades en el área de recepción?.....	33
6. ¿Se aplica una auditoría para identificar los posibles riesgos a los que pueda estar expuesta la organización?	34
7. ¿Se verifica la comunicación (sobre riesgos y controles establecidos), entre la directiva de la empresa, los auditores externos e internos y la dirección?	35
8. ¿Se revisa el cumplimiento de la rendición de cuentas de la directiva de la empresa?	36
9. ¿Se registra correctamente los consumos que realiza el huésped para ser cobrados en el check out?	37
10. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera correcta?	38
11. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera oportuna?	39
12. ¿Se han detectado errores en los cobros realizados por servicios prestados a los huéspedes?	40
13. ¿Se realiza un seguimiento de la documentación necesaria para el correcto registro y control de las operaciones?	41

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO “JESÚS OBRERO”
EXTENSIÓN BARQUISIMETO**

**POLÍTICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA
INTERNA EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE SERVI
HOTEL BARQUISIMETO, C.A.**

Autora: Betzi Torres
Asesora: Mariela Amaro
Fecha: junio 2022

Resumen

El presente estudio es una investigación tipo proyecto especial la cual tuvo como objetivo elaborar políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. Se centra en un enfoque cuantitativo apoyado en un diseño de campo para conocer la situación actual del proceso de Auditoría Interna en Servi Hotel Barquisimeto, C.A. Igualmente, se empleó el paradigma positivista que sirve para determinar parámetros estadísticos. El universo de la población estuvo conformado por 3 individuos y por ser una población finita y exacta no se selecciona una muestra, sino que se toma la totalidad de la misma. Se fundamenta en las teorías relacionadas con la necesidad, conocimiento y diseño de políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. Se planteó la aplicación de técnicas de recolección de datos como lo son la observación y la entrevista, y como instrumento un cuestionario conformado por 13 ítems, con alternativas de respuestas dicotómicas (SI/NO). Se concluyó que es necesaria la creación de políticas para realizar el proceso de auditoría interna a la información suministrada diariamente por el área de recepción, debido a que reducirá la posibilidad de errores humanos, aumentará la eficiencia en la solución de errores y servirá de guía para la inducción de futuros colaboradores.

Descriptor: políticas, optimizar, auditoría interna, área de recepción, departamento de administración, proceso.

INTRODUCCIÓN

Las empresas dedicadas a la rama hotelera se destacan por brindar un excelente servicio al huésped desde su entrada y salida. Estas son también fuentes de trabajo en el lugar de sus establecimientos, por esta razón el personal que forma parte del equipo de colaboradores de la organización debe estar al tanto de las reglas y tareas de cada uno, para lograr un funcionamiento efectivo. Se puede decir que la cara del hotel es el servicio, y el primer contacto del huésped es con el área de recepción, lo que lo convierte en un área de suma importancia. Sin embargo, el área de recepción no es importante solo por esta razón, pues es acá donde se perciben las entradas de dinero por parte de las habitaciones del hotel, es por ello la importancia de una auditoría interna diaria por parte del departamento de administración de la compañía, con la finalidad de verificar que todos los procesos administrativos que se realizan en recepción sean ejecutados de la manera más eficiente posible.

Debido a lo planteado anteriormente, esta investigación tiene como propósito de estudio diseñar políticas para la optimización del proceso de auditoría interna en el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. Donde se observó deficiencia en el proceso administrativo de auditoría interna a las actividades realizadas por el área de recepción. Debido a que no se cumple todo el proceso completo lo que ocasiona que se generen errores indebidos o confusiones que se podrían evitar con la guía del proceso a ejecutar. De esta manera, la investigación se encuentra ejecutada de la siguiente manera:

En el **MOMENTO I**, se describe la situación objeto de estudio, los objetivos generales y específicos, justificación e importancia de la investigación, y el alcance.

Seguido, en el **MOMENTO II**, se dan a conocer el soporte conceptual con los antecedentes de la investigación, así como, las bases teóricas y bases legales, sistema y la operacionalización de variables.

De igual forma, en el **MOMENTO III**, se plantea la orientación procedimental, se detalla la naturaleza de la investigación, la población y muestra, el tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de la información y las estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación.

Seguidamente, en el **MOMENTO IV**, se especifican los resultados logrados con el instrumento aplicado y se finaliza con la propuesta: políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A

Finalmente, en el **MOMENTO V** se establecen las conclusiones y recomendaciones obtenidas con la realización del trabajo investigativo y consecutivamente se muestran las referencias bibliográficas.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción detallada de la situación objeto de estudio

Las organizaciones que se dedican al turismo alrededor del mundo, son vitales en la economía, éstas se encargan de brindar servicios de calidad a sus clientes, lo cual es significativo si el propósito es vacacionar o de negocios. La facilidad que brindan para prestar servicios de hospedaje y traslados, permiten que las personas tengan una mejor experiencia. En algunos países el turismo es mucho más importante que en otros, lo cual se atribuye a la ubicación geográfica, por esto algunos son más beneficiados y pueden aprovechar sus recursos naturales como un impulso para su economía. Venezuela en particular es un país privilegiado en cuanto a su geolocalización debido que cuenta con diversas estaciones climáticas, haciéndolo así un destino deseable a la vista de muchos turistas.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), el turismo es “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (p.46). Es decir, viajar a un lugar distinto al territorio donde se reside para vacacionar o por cuestiones laborales. Las empresas que dependen del turismo para el desarrollo de su actividad suelen ser los hoteles, posadas, agencias de viajes, aerolíneas, entre otras, su propósito es brindarles a sus clientes un servicio de calidad que se adapte a su presupuesto y les brinde comodidad.

Desde otra perspectiva, independientemente del área en que una organización desarrolle su actividad económica es necesario que realicen procedimientos administrativos, originado por manuales o leyes nacionales, estatales y regionales que son obligatorias para su funcionamiento; la implementación de estos procedimientos busca resultados que les permita conseguir una gestión a fin de cumplir con sus objetivos, lo cual facilita verificar si la empresa les genera ingresos rentables a sus asociados. La administración en una empresa se encarga de que la operatividad de ella funcione de una manera adecuada implementando sus principales funciones.

En este sentido, Chiavenato (2007), define a la administración, como: “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos de la

organización” (p.10). Por consiguiente, se entiende que la administración se involucra en todo lo relacionado a la organización, es el corazón de las operaciones. Por ello, es importante que los procesos se realicen con sumo cuidado y se confirmen constantemente.

En el caso las empresas hoteleras, el departamento de recepción es de considerable importancia, debido a que, según Calle, Lazo y Granados (2018), lo califican, como: “el centro de operaciones y trámites administrativos de registro, entrada y salida de clientes. Además, es donde se elabora y emite la información diaria hacia los demás departamentos” (p.137). Por lo tanto, es el departamento donde se generan los insumos, evidencias y documentos que alimentan todos los procedimientos administrativos dentro de este tipo de organizaciones, los cuales requieren ser verificados

Una excelente manera de comprobar los procedimientos administrativos es con la auditoría, debido a que ésta es un medio que ayuda a saber con exactitud si se han cometido errores, o si los procedimientos asignados a cada actividad se están siguiendo al pie de la letra y así garantizar los resultados deseados de cada una de ellas, pues es una herramienta de la administración muy utilizada por las organizaciones con el fin de confirmar la veracidad de sus procesos.

En relación a esa herramienta, la Norma Internacional de Auditoría ISO 19011 (2002), la define como: “un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas (3.8) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (3.7)” (p.1). Es decir, que este proceso es un examen a una información, que debe ser realizado por una persona diferente a la que suministró la información; su objetivo es comprobar la veracidad de los procesos realizados. La auditoría debe ser realizada por una persona con una visión objetiva, que no tenga relaciones laborales con la organización, a fin de evitar que su juicio se pueda ver afectado.

La auditoría interna es definida según el Instituto de Auditores Internos de Argentina, como:

Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (p.1)

Es decir, la auditoría interna es una herramienta que utilizan las organizaciones con el fin de optimizar los procesos internos de una empresa, esta debe ser realizada por alguien de la organización, la aplicación de ella le traerá excelentes beneficios a la empresa que la ponga

en práctica debido a que mejorará la eficiencia de sus procesos e identificará las fallas que se han cometido en algún procedimiento y mejorará la comunicación interna en la realización de los procesos. Por otra parte, permite identificar las deficiencias que tiene la organización y en qué área; encontrando así una solución con el fin de mejorar y eliminar las deficiencias existentes y lograr que todos los procesos se realicen de manera eficiente.

Los constantes cambios producidos por la tecnología afectan directa o indirectamente la manera de llevar la administración en las organizaciones; lo que la vuelve más vulnerable a fallas o errores y más obligatorio la necesidad de validar los procedimientos que se realizan en ellas. Debido a la evolución tecnológica se puede crear confusión al momento de modificar la manera de realizar los procesos trayendo alteraciones a las normas o procedimientos para comprobar o rectificar todos ellos; siendo esto incorrecto debido a que las normas no cambian pues existen reglas para realizar las auditorías en las organizaciones. Las normas internacionales de auditoría son estándares de calidad que sirven de guía a las personas que cumplen con esta función y a las empresas. En el primer caso, les permite conocer su perfil y en el segundo, determinar los procedimientos que requieren más cuidado y precaución en su ejecución dentro de la empresa.

En el ámbito local, la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A. mejor conocido como Hotel Trinitarias Suites, es una organización que se dedica a la rama del turismo en el Estado Lara. Está ubicado al final de la Av. Los Leones, frente al monumento al Sol, en el Centro Comercial Ciudad Trinitarias, en la ciudad de Barquisimeto. Pertenece a la categoría de hoteles cinco (5) estrellas por desempeñar un modelo de servicios y de cumplir con óptimo funcionamiento de comodidad y calidad. Es uno de los dos hoteles que se encuentran en la ciudad con esta condición.

Este hotel, fue inaugurado en enero de 2007 y dispone de ciento cuarenta y cuatro (144) habitaciones. Es reconocido por ser uno de los mejores hoteles con 15 años de experiencia en su rama y por brindar excelente servicio a sus huéspedes, como: presentaciones en vivo, piscina, cancha de tenis, restaurant, gimnasio y lavandería, los cuales generan ganancias significativas, según testimonios del personal que allí labora. Consta de setenta y cuatro (74) trabajadores, una cantidad considerada de empleados, que permiten que sea una de las mejores opciones en Barquisimeto respecto a su competencia.

Actualmente, la organización se ha visto afectada por la cuarentena impuesta por la pandemia causada por el COVID-19, se ha generado una disminución significativa del turismo en la región, lo que trajo como consecuencia que sus servicios no fuesen demandados por muchas personas, sin embargo, con el transcurrir del tiempo en pandemia la organización

ha encontrado la manera de mantenerse a flote y hallar buenas soluciones para abrir sus puertas y seguir brindando el excelente servicio que los caracteriza.

Desde el punto de vista administrativo, la empresa en estudio, cuenta con un departamento de administración, higiene y seguridad laboral, de sistemas, alimentos y bebidas, eventos, mercadeo, ventas y mantenimiento. El departamento de administración en particular se encarga de todos los procesos administrativos de hotel y del restaurant del hotel, mediante los sistemas Cain y ICG Front hotel, que ayudan con el control y verificación de todos estos procesos. Esta organización se ha visto afectada por la falta de auditoría a los procesos de administración realizada por el departamento de recepción del hotel.

En observaciones realizadas durante los primeros días de pasantías, se ha podido constatar la falta de un auditor interno, ocasionada por la reciente renuncia de la persona que ocupaba el cargo. También, la falta de políticas para realizar una auditoría diaria a los procesos administrativos es bastante notable. Existen procesos que se deben realizar todos los días por la mañana, como lo es: a) la verificación de los procesos administrativos realizados por recepción; (b) comprobar que se haya cobrado correctamente si es efectivo y (c) que el dinero efectivamente se encuentra en la cuenta correspondiente si el proceso de cobro fue por tarjeta de debito, tarjeta de crédito, transferencias nacionales, pago móvil y transferencia zelle. Estos procesos no se están realizando, lo que genera riesgos contra el patrimonio de la empresa.

El proceso descrito anteriormente, se conoce como conciliación por medio de pagos, y la entrega de la información aquí generada se realiza a los contadores que no se encuentran en Barquisimeto, todo el departamento de contabilidad se encuentra en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, donde se ubica la casa matriz; lo cual supone que la verificación diaria es un proceso importante para detectar posibles errores a tiempo y propiciar su solución oportuna.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, Servi Hotel Barquisimeto, C.A. tiene la necesidad de implementar políticas que ayuden a la verificación de los procesos diarios específicos que lo requieren, como lo es la comprobación de las actividades realizadas por el departamento de recepción, para evitar que algún error cometido en su desarrollo pueda afectar futuros procesos que se realizan con la misma información. Por consiguiente, llevar un control estricto y continuo del trabajo realizado por este departamento le permitirá a la organización evitar problemas en el futuro. Por esta razón, es preciso dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual del proceso de auditoría interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.?, ¿Cuáles son las políticas para el

proceso de auditoría interna aplicables a la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A.?, ¿Cómo será la formulación de las políticas para la optimizar del proceso de auditoría interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.?

Para dar respuestas a las interrogantes planteadas anteriormente, se formulan los siguientes objetivos:

Objetivos de la Investigación

General

Diseñar políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Específicos

Diagnosticar la situación actual del proceso de Auditoría Interna en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Identificar las políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna aplicables al Área de Recepción de la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Formular las políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Justificación e Importancia

Respecto a la justificación a Sampieri (2014) señala: “Es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (...) La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, (...) y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización.” (p. 40). Es decir, la justificación es la base de un trabajo, en ésta se debe explicar las razones para la realización de un trabajo.

La justificación es el fundamento de un trabajo, en ella se debe dar a conocer cuáles son los orígenes, fuentes o razones que argumenten su realización, esto implica explicar los beneficios de ponerlo en práctica, cuál es su ventaja, su provecho o utilidad, que oportunidad ofrece o cual es el resultado de no realizarlo, si hay posibilidad de alguna amenaza al no llevarlo a cabo. Este estudio pretende diseñar políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Este trabajo de investigación se desarrolla con el propósito de contribuir a la creación de políticas que efectivamente el Área de Recepción las implemente en el proceso de auditoría interna en la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A. Por consiguiente, al generarse la posibilidad de implementarlas, incidirá favorablemente en el desarrollo organizacional al dar mejores herramientas a los empleados para el desarrollo de sus actividades de auditoría, permitiendo, además, a los propietarios o socios un mejor control del ingreso percibido y de esta manera tener recursos para prestar cada vez mejor servicio a los clientes. Indirectamente, al establecerse la vinculación con la sociedad realizando actividades que las involucren, genera una buena relación con todo su entorno.

En líneas generales y siguiendo los criterios expuestos, la intención es implementar correctamente los procesos, procedimientos, técnicas y prácticas del control interno, que permitan su desarrollo y crecimiento empresarial. Permitirá la normalización en la gestión de los procesos de auditoría interna, permitiéndole a la organización tener un control de ellos diariamente de manera constante, mejorando así la comunicación para alcanzar la eficiencia una vez sean puestos en práctica, generando un ambiente laboral más agradable.

Desde la perspectiva metodológica, este trabajo contribuirá como antecedente a futuras investigaciones del mismo tema, siendo así una herramienta útil para las personas interesadas en la auditoría interna de una organización, o para próximos estudiantes del área.

Alcance de la investigación

Este trabajo de investigación se realiza dentro de la línea operativa: el desarrollo organizacional; con un eje temático: políticas y estrategias, ya que, tiene como finalidad diseñar políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. Esta empresa es más conocida como Hotel Trinitarias Suites, ubicado al final de la Av. Los Leones, frente al monumento Al Sol, en el Centro Comercial Ciudad Trinitarias, Barquisimeto estado Lara. Las políticas diseñadas son necesarias para tener control sobre los procesos realizados por el departamento de recepción. Esta investigación se llevó a cabo en un periodo comprendido desde el 10 de marzo de 2022 hasta el 20 de mayo de 2022.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

El soporte teórico de una investigación es el conjunto de ideas, procedimientos que sirven de base para una investigación, permitiendo describir, interpretar, y explicar el problema desde una perspectiva teórica. Como lo define Arias (1999) “El marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar.” (p. 13) Es decir, es el resumen que sirve como soporte para la investigación, éste se divide en tres partes: antecedentes, bases teóricas y legales.

Antecedentes

En esta sección se incluye una compilación de investigaciones anteriores que describen el pasado y el presente del conocimiento referido al problema en estudio, relacionado con las políticas para el proceso de auditoría y el departamento de administración. Al respecto, Tamayo (2003) señala que “(...) se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación.” (p.146). En otras palabras, se trata de investigaciones previas que tienen relación con el tema abordado.

De acuerdo a lo antes expuesto, seguidamente se presentan las investigaciones que tienen relación con el tema a tratar en el ámbito internacional, nacional y regional:

En primer lugar, en el ámbito internacional, Chávez y Erika (2021), realizaron un trabajo de grado en la Universidad peruana de las Américas Escuela de Contabilidad Y Finanzas titulado: **Auditoria Interna y su influencia en la Gestión Empresarial del Estudio Jurídico Romero Dec & Asociados S.A.C., Lima 2020. Ubicado en la ciudad de Lima, Perú.** Su Objetivo general fue: determinar cómo la Auditoría interna influye en la gestión empresarial del Estudio Jurídico Romero Dec. & Asociados S.A.C., Lima, 2020. La metodología empleada en esta investigación fue basada en un enfoque cuantitativo; investigación tipo básica. Se usó como técnica de recolección de datos dos cuestionarios elaborados con ítems cerrados. Los resultados de la investigación confirman que la auditoría interna influye significativamente en la gestión de la organización y que existe una relación directa con el cumplimiento de los controles en los procedimientos internos.

Por ende, se recomendó la implementación de un departamento de auditoría interna como área independiente que sirva de apoyo a la gerencia administrativa para las elaboraciones y supervisiones de los procedimientos implementados por cada área en la organización. Es por ello, que se relaciona con la presente investigación, pues su finalidad identificar la problemática de la organización e implementar políticas que ayuden y faciliten al proceso de auditoría interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

En segundo lugar, en el ámbito nacional, Lucena (2019), realizó un trabajo de grado en la Universidad Yacambú, titulado: **Lineamientos para la mejora de los procesos administrativos y contables en la empresa farmacia “El Carmen Express, C.A” ubicada en Quíbor estado Lara.** Su objetivo general fue: proponer lineamientos para mejorar los procesos administrativos y contables en la empresa farmacia “El Carmen Express, C.A” ubicada en Quíbor Estado Lara. En el aspecto metodológico se utilizó un estudio tipo descriptivo-cuantitativo con diseño de campo. La técnica de recolección utilizada fue el cuestionario con preguntas dicotómicas. En los resultados de la investigación se aprecia que la empresa no cuenta con unos lineamientos ni manual de procedimientos que le facilite el proceso y registro de las operaciones para llevar un mejor control de las actividades que se realizan en la misma.

En consecuencia, se recomendó la realización de manuales de lineamientos administrativos-contables y mantener un control adecuado en los procesos contables que realiza la empresa, aplicando los lineamientos para la mejora de los procesos administrativos-contables. Este trabajo de investigación se relaciona con la presente investigación, ya que tiene como propósito realizar políticas que sirvan como guía para la realización de procesos administrativos ayudando así al funcionamiento de la organización.

En tercer lugar, Mendoza (2018), desarrolló un trabajo de investigación en la Universidad Yacambú, titulado: **La auditoría interna como herramienta administrativa en el mantenimiento de los vehículos de la cooperativa Venezolana De Alimentos Venalser 5650.** Su Objetivo general fue: Proponer un plan de auditoría interna para las operaciones de mantenimiento de los vehículos pertenecientes a la Cooperativa Venezolana de Alimentos Venalser 5650. La metodología empleada en este trabajo es la investigación de campo, de tipo descriptiva, para obtener los datos se aplicó la encuesta con ítems cerrados y se empleó la entrevista estructurada. Su aplicación arrojó que existen fallas en el control de los mantenimientos y control interno. Por lo que se recomendó la aplicación de un plan de auditoría interna con los siguientes objetivos: evaluar el sistema de gestión de mantenimientos de los vehículos pertenecientes a la Cooperativa. Determinar las razones de

paralización de las unidades. Establecer las causas del aumento de los gastos por encima del presupuesto.

Este trabajo se relaciona con la presente investigación, cuyo objetivo general es diseñar políticas para optimizar la gestión del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. implementando un plan de auditoría interna para garantizar el correcto cumplimiento de los procesos y mantener un control interno.

En cuarto lugar, en el ámbito regional, Riera (2019), realizó un trabajo de grado en la Universidad Yacambú, facultad de ciencias administrativas titulado **Auditoría de Gestión para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la empresa Remalab De Venezuela, C.A, Cabudare, Estado Lara**. Su objetivo general fue: Determinarla relación que existe entre la auditoría de gestión y los procesos administrativos como herramienta de mejora Continua en la empresa REMALAB DE VENEZUELA, C.A. La metodología estuvo empleada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental de Campo. Los métodos aplicados como técnica de recolección fueron la observación directa y la encuesta aplicadas a diez (10) personas de la empresa. Los resultados de la investigación dejan ver irregularidades en los procesos de control interno y la necesidad de la aplicación de procedimientos para los procesos de auditorías de gestión. Como resultado se recomendó capacitación al recurso humano de la en cuanto a las normas internacionales de auditoría para garantizar calidad a la hora de realizar la auditoría para la optimización de las operaciones.

Este trabajo se relaciona con la presente investigación, debido a que busca implementar la auditoría interna en los procesos que realiza la empresa basándose en las normas internacionales de auditoría.

En quinto lugar, en el ámbito regional, Montilla (2019), realizó un trabajo de grado en la Universidad Yacambú, titulado **Aplicación de la gerencia estratégica para el mejoramiento de la auditoría interna en la empresa Renovadora Cauca, C.A. Barquisimeto. Estado Lara**. Su objetivo general fue: analizar la aplicación de la gerencia estratégica para el mejoramiento de la auditoría interna de la empresa Renovadora Cauca, C.A. Barquisimeto. Estado Lara. Empleada con un enfoque cuantitativo, en la modalidad de investigación descriptiva con diseño de campo. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario con preguntas cerradas. Se concluyó que, no hay un debido seguimiento como elemento fundamental de la auditoría interna, originando consecuencias de improductividad y control interno. Como resultado, se recomendó asumir el seguimiento como elemento de la

auditoría interna, con el propósito de trabajar unificadamente y así, cumplir con los objetivos o metas planteadas dentro de la empresa.

Este trabajo se relaciona con la presente investigación debido a que su finalidad principal se basa en la auditoría interna como mejora para los procesos administrativos de la organización. Los cuales ayudan y garantizan que se realicen de manera correcta y apoyar al alcance de metas y objetivos de la empresa.

Bases Teóricas

Las bases teóricas comprenden la fundamentación de la investigación, tomando en consideración los aspectos principales sobre el tema objeto de estudio. Según Arias (1999), las define, como:

Un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas. (p.39).

En otras palabras, se entienden como el conjunto de definiciones que se utiliza para explicar una investigación, además, son necesarias para dar una fundamentación al tema y de ser un imprescindible apoyo del estudio a desarrollar.

Políticas

De acuerdo con Chiavenato (2006), son: “afirmaciones generales basadas en los objetivos de la organización; funcionan como guías orientadoras de la acción administrativa. Proporcionan marcos o limitaciones, aunque flexibles y elásticos, para demarcar las áreas en que deberá desarrollarse la acción administrativa” (p. 144). Es decir, las políticas sirven de patrón para la toma de decisiones de una empresa, van orientadas a sus objetivos facilitando la implementación de estrategias.

Las políticas son lineamientos que sirven para dar dirección a un proceso, ayudan a que no se omitan pasos que son necesarios para el desarrollo de la actividad.

De la misma manera, Rodríguez (1990), citado por Jarquín (2014), define política, como: “la manera de alcanzar objetivos, un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas (...) proporciona un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales” (p.11).

Desde esta perspectiva, la totalidad de políticas que enuncie la organización y bajo las cuales funciona, forman parte del sistema de control interno, procedimientos y técnicas de control implantadas con la finalidad de proporcionar medidas para el resguardo de los activos, además, de facilitar el funcionamiento administrativo, en cuyas características deben resaltar: el cumplimiento del marco legal vigente, alcanzan los objetivos trazados en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos utilizados. Igualmente, las políticas deben estar dirigidas a proporcionar medidas para que la información que se genera en sus procesos, sea confiable, exista una adecuada identificación y administración de los riesgos a los que está expuesta la organización.

Auditoría interna

Referente a la auditoría interna, Santillana (2013), señala que:

Es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones (p.11).

Se entiende que es una herramienta que contribuye al logro de los objetivos de la organización al verificar y analizar los procedimientos realizados anteriormente. Por lo tanto, la auditoría interna evalúa el cumplimiento de los controles internos implementados, dentro de lo establecido por la organización y las normas legales que la rigen.

Desde estas aseveraciones, el diseño de políticas para la optimización del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A., se hace relevante, ya que la falta de un auditor interno y de políticas para realizar una auditoría diaria a los procesos administrativos es bastante notable y representan riesgos contra el patrimonio de la empresa.

Políticas de Auditoría Interna

El cuidado y atención al cumplimiento de los diferentes controles implementados en las organizaciones es inherente a las funciones de la alta gerencia y tiene como finalidad fundamental alcanzar los objetivos y metas financieras que se hayan trazado desde esta instancia, guardando el interés por el seguimiento a la normativa legal e interna correspondientes. Adicionalmente, los controles internos están dirigidos a propiciar el ambiente adecuado para el óptimo desempeño de la organización y favorecer la prevención de fallas, omisiones y errores que representen un costo financiero para las empresas.

En relación al control interno administrativo, está dirigido hacia el plan de la organización y los procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la

autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, estas pueden ser políticas, procedimientos y objetivos programados. Por lo tanto, el control interno administrativo está directamente relacionado con la eficiencia de las operaciones establecidas por la organización.

En consecuencia, el diseño de Políticas de Auditoría Interna en una organización es relevante, ya que, entre sus funciones está examinar los controles internos, hacer seguimiento y formular recomendaciones para el cumplimiento, de estos controles. Además, su implementación garantiza el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos y metas de los planes, programas y proyectos; propicia la obtención de información financiera y operativa confiable y oportuna; transparenta la administración y el control de los recursos, ya que alerta sobre errores, omisiones y fraudes.

En este sentido, la Norma Internacional de Auditoría 610 (NIA 610) (2009), señalan que: “la función de auditoría interna: actividad de evaluación establecida o prestada a la entidad como un servicio. Sus funciones incluyen, entre otras, el examen, la evaluación y el seguimiento de la adecuación y eficacia del control interno” (p.707). En efecto, incluir esta función dentro de la organización resultaría beneficioso debido a que se analiza y se verifica que las actividades se realizan dentro de los estándares establecidos.

De igual forma, la NIA 610 (ob. cit.), determinan la figura de los auditores internos, otorgándoles, como definición: “personas que realizan actividades correspondientes a la función de auditoría interna. Los auditores internos pueden pertenecer a un departamento de auditoría interna o función equivalente (p.707). Es decir, que esta actividad de gestión de todos los procesos la ejerce un departamento específico o se le otorga a un funcionario encargado de la calidad de los procesos.

Objetivos de la función de Auditoría Interna

Los objetivos de las funciones de auditoría interna constituyen la base para enunciar las Políticas de Auditoría Interna debido a que establecen las actividades que esta función debe cumplir, a tal efecto la NIA 610 (ob. cit.), las enuncia: a) Seguimiento del control interno. b) Examen de información financiera y operativa. c) Revisión de actividades de explotación. d) Revisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias. e) Gestión del riesgo. f) Gobierno de la entidad (p.710). Por lo tanto, las Políticas de Auditoría Interna estarán enfocadas hacia el cumplimiento de estas actividades, las cuales se detallan a continuación:

Seguimiento del Control Interno

La función de auditoría interna tiene estipulada la responsabilidad concreta de revisar el sistema de control interno, de realizar un seguimiento de su ejecución y de proponer las mejoras a los controles existentes para que sean efectivos. En este mismo orden de ideas, Santillana (2013) señala que: “La función de auditoría interna agrega valor a la organización (...) cuando cumple de manera efectiva su objetivo, y contribuye a la eficiencia y eficacia de la administración, a la administración de riesgos y al proceso de control” (p.61). Es decir, se considera que es efectivo cuando lleva a cabo su propósito y responsabilidad. También lo hace cuando proporciona resguardo objetivo y relevante a los recursos financieros de la empresa.

Examen de información financiera y operativa

La función de auditoría interna tiene determinada la realización de averiguaciones específicas sobre partidas individuales que hayan sido afectadas, como menciona Santillana (2013) Los “procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias” (p.222). De la misma manera, la realización de examen detallado de operaciones, negociaciones regulares o extraordinarias, saldos y la revisión de los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y presentar información financiera y operativa.

Revisión de actividades de explotación

La función de auditoría interna tiene asignada la revisión de todos los proyectos relacionados, de la misma forma, debe evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades de explotación y actividades no financieras de una entidad. De acuerdo con Santillana (2013) Las características de las evidencias que sustentan el proceso, son:

Información confiable (...) que se pueda obtener mediante el uso de técnicas de auditoría apropiadas. La información relevante apoya las observaciones y recomendaciones resultantes del trabajo, y es compatible con los objetivos del mismo. Información útil es aquella que ayuda a la organización al cumplimiento de sus metas. (p.68)

Estas características le permiten al auditor llegar a las conclusiones más acertadas posibles.

Revisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias

La función de auditoría interna según Santillana (2013) deberá aplicar “funciones genéricas” (.p130) Para la revisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, aplicables al área auditada y de otros requerimientos externos, así como de las políticas, los manuales, procedimientos y directrices elaborados por la administración y de otros requerimientos internos, con miras a preparar programas adaptados a los procesos y a los objetivos de la entidad.

Gestión del riesgo

La función de auditoría interna puede ayudar a la organización identificando y evaluando las exposiciones significativas al riesgo, respecto a esto Santillana (2013) señala: “La función de auditoría interna debe evaluar la posibilidad de ocurrencia de fraude y cómo administra la organización estos riesgos” (p.65) Por consiguiente, puede contribuir a la mejora de la gestión del riesgo y de los sistemas de control. Esta función es complementaria, ya que, le corresponde vigilar el óptimo funcionamiento del sistema de control interno, comprobando el cumplimiento de la suficiencia, de la legalidad, de la eficiencia y de la eficacia de dicho sistema para brindar protección al patrimonio de la organización y coadyuvar al logro de las metas y objetivos de la administración.

Gobierno de la Entidad

La función de auditoría interna puede valorar el proceso de gobierno de la entidad basándose en lo que menciona Santillana (2013):

(...) Un gobierno, una administración de riesgos y controles internos eficientes son esenciales para asegurar longevidad en las organizaciones: por ello, y bajo una perspectiva objetiva, el conocimiento a detalle de una organización, y la aplicación de sólidos principios de auditoría (...) .Son el mejor soporte para asegurar la buena marcha de una entidad. (p.12)

En relación con el cumplimiento del control interno, la gestión de resultados y rendición de cuentas, la comunicación de la información sobre riesgos y control a las áreas adecuadas de la organización, así como la eficacia de la comunicación entre los responsables del gobierno (directiva) de la entidad, los auditores externos e internos y la dirección.

Área de Recepción

El área de recepción, de acuerdo a Sánchez (2013), citado por Calle, Lazo y Granados (2018), afirma que: “se denomina así porque este departamento acoge a los clientes en nombre de la empresa con reservación o sin ella” (p.137). En otras palabras, es el área que recibe a quienes se hospedarán y disfrutarán del servicio que les ofrece la empresa.

En otro sentido, existen cargos bien definidos y diferenciados dependiendo del tamaño y de la naturaleza de las operaciones que se realizan. Siendo característico, lo afirmado por Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), quienes detallan: “en un hotel de cinco estrellas, con un número de habitaciones superior a mil y con una estancia promedio de dos noches, se establecen los siguientes subdepartamentos: a). Reservas. b). Mostrador. c). Facturación. d) Caja Créditos (p.140). Es decir, que el volumen y frecuencia de operaciones, determina la cantidad de subdepartamentos y el número de personas que, con idoneidad y conocimientos sobre la materia, desempeñarán las tareas asignadas.

En este orden de ideas, existen funciones inherentes al área que se relacionan directamente con la generación de documentación e ingresos ordinarios, que requieren de mayor atención en la empresa objeto de estudio. Entre las funciones detalladas por Zamora (2007), se encuentran: a). Controlar las cuentas de los clientes. b). Gestionar los cobros. c). Emitir la información requerido a los demás departamentos de la instalación (p.37). En otras palabras, estas son las funciones que para el estudio requieren ser medidas con mayor detenimiento y atención.

Controlar las Cuentas de los Clientes.

De acuerdo a Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), el control de las cuentas de los clientes es una función administrativa que: “se centra básicamente en revisar que los consumos realizados por el huésped hayan sido registrados en sistema informático del hotel, es decir en la cuenta del cliente, la cual será cancelada en momento del check out” (p.137). De allí, la importancia de llevar un control estricto para garantizar que sean cobrados la totalidad de los servicios disfrutados por los clientes y de los productos consumidos por ellos.

Gestionar los Cobros.

En la gestión de los cobros se materializan los ingresos que la principal actividad del negocio genera. En este sentido, Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), afirman que, en torno al área de recepción se efectúan diferentes funciones que permiten obtener los ingresos: “lugar de acogida, atención durante la estancia, facturación/ cobro y despedida de los huéspedes”

(p.138). En efecto, como parte del proceso del área de recepción está la facturación y cobro al cliente por los servicios prestados.

Emitir la información requerido a los demás departamentos de la instalación.

En área de recepción es donde se elabora y emite la información diaria hacia los demás departamentos, esto ocurre, según Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), debido a que se va: “articulando el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel, considerando los requerimientos de atención continua al huésped, ya que es el nexo directo entre el cliente y el hotel desde su llegada (check-in) hasta su salida (check-out) (p.138). En consecuencia, se deben llevar correctamente los archivos de los diferentes documentos del departamento y distribuir las copias o duplicados de acuerdo a los procesos diseñados.

Además, el área de recepción, en concordancia con lo afirmado por Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), se encarga de: “ordenar toda la papelería producida durante el día y en algunos establecimientos hoteleros realiza el control de auditoría nocturna en caso de que el hotel no cuente con auditor nocturno, sobre los consumos generados en diferentes puntos de venta, como son restaurante, bar y minibar de habitaciones, entre otros (p.137). En efecto, al dar cumplimiento de este requerimiento, se garantiza la emisión, control y seguimiento de la documentación necesaria para el correcto registro y control de las operaciones.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, la administración se apoya en las funciones del área de recepción para controlar los recursos de la organización y alcanzar sus objetivos o metas. De la misma forma, en esta área son gestionados todos los servicios relacionados con la estancia de los clientes, desde el proceso de reserva hasta la salida.

Bases Legales

En este apartado se incluirá la legislación aplicable a la temática de la presente investigación. De acuerdo a, Parella y Stracruzzi (2012), esta sección hace referencia a la fundamentación legal o bases legales e incluye: “la normativa jurídica que sustenta el estudio, desde la Carta Marga, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros” (p.68). Es decir, las leyes que guardan relación con el ejercicio de la actividad económica por parte de la empresa, la actividad comercial y la normativa que regula la función de Auditoría Interna.

Las leyes que dan firmeza y soporte a este estudio, se encuentran fundamentadas en primer lugar, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CNRBV) (1999), Capítulo VII de los derechos económicos, en el artículo 112 se menciona que:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

En otras palabras, el Estado otorga a los ciudadanos la posibilidad de realizar la actividad económica de su preferencia. También enfatiza que el Estado tiene la responsabilidad de promover la iniciativa privada y de esta manera garantizar la justa distribución de la riqueza e impulsar el desarrollo integral del país, el libre comercio y las transacciones comerciales entre los distintos individuos dentro del territorio nacional, siempre y cuando no se irrumpa ninguna ley.

En segundo lugar, en el Código de Comercio (1955), en su Sección II. De las Obligaciones de los Comerciantes. De la contabilidad mercantil. En el artículo 34 se menciona:

En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

Se entiende que se debe hacer registro de las operaciones contables de la empresa de manera que se pueda hacer verificación de la información suministrada en los libros utilizados. Estas operaciones facilitaran en una empresa la auditoría de los procesos administrativos y contables, siendo una auditoria interna, por parte de la empresa para autorregular sus procesos o una auditoria externa contratada por la misma empresa o realizada por parte del estado.

Y, en tercer lugar, las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, señala en su introducción:

El propósito de las Normas es: a). Orientar en la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. b). Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de auditoría interna de valor añadido. c). Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna. d). Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización (p.3).

De esta manera, se describen la finalidad de las normas internacionales de auditoría interna, de los cuales se puede señalar que su propósito global radica en la mejora de los procesos y operaciones de una organización, los cuales les brindan a las empresas seguridad y confianza a la hora de desarrollar sus actividades.

Sistema de Variables

El proceso de investigación se realiza en base a la medición y estudio de las variables identificadas en la situación objeto de estudio, las cuales son una garantía de encontrar claramente la realidad esencial de lo que se está investigando. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (1997), afirman que el sistema de variables en la investigación: es indispensable definirlos términos o variables que están siendo incluidos en ellas esto es necesario por varios motivos:

- a). Para que el investigador, sus colegas, los usuarios del estudio y, en general, cualquier persona que lea la investigación le den el mismo significado a los términos o variables incluidas.
- b). Asegurarnos de que las variables pueden ser evaluadas en la realidad a través de los sentidos
- c). Confrontar nuestra investigación con otras similares.
- d). Evaluar más adecuadamente los resultados de nuestra investigación, porque las variables, (...), han sido contextualizadas. (p.91).

En efecto, alude a expresar la proyección que tienen las variables dentro de una investigación por su identificación desde el momento de definir el problema

Desde esta perspectiva, se procede a darle explicación a los variables contenidas en el presente estudio:

Definición Nominal: Auditoría Interna

Definición Conceptual: Esta variable es definida conceptualmente por Santillana (2013), señala que:

Es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones (p.11).

Definición Operacional: Se medirá operacionalmente a través de la dimensión: Políticas. Con los indicadores: a) Seguimiento del control interno. b) Examen de información financiera y operativa. c) Revisión de actividades de explotación. d) Revisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias. e) Gestión del riesgo. f) Gobierno de la entidad.

Definición Nominal: Área de Recepción

Definición Conceptual: Esta variable es definida conceptualmente por a Sánchez (2013), citado por Calle, Lazo y Granados (2018), afirma que: “se denomina así porque este departamento acoge a los clientes en nombre de la empresa con reservación o sin ella” (p.137).

Definición Operacional: Se medirá operacionalmente a través de la dimensión: Funciones. Con los indicadores de: a). Controlar las cuentas de los clientes. b). Gestionar los cobros. c). Emitir la información requerido a los demás departamentos de la instalación.

A continuación, se detalla la operacionalización de las variables, en el Cuadro 1:

Cuadro 1
Operacionalización de las Variables

Objetivos Específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar situación actual del proceso de Auditoría Interna en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.	Auditoría Interna	Políticas	Seguimiento del control interno Examen de información financiera y operativa Revisión de actividades de explotación Revisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias Gestión del riesgo Gobierno de la entidad	1 2 3 4 5 6
Identificar las políticas para optimizar la gestión de los procesos de Auditoría Interna aplicables al Área de Recepción de la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A.	Área de Recepción	Funciones	Controlar las cuentas de los clientes Gestionar los cobros Emitir la información requerido a los demás departamentos de la instalación	7 8 9 10 11 12 13
Formular las políticas para optimizar la gestión del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.				

Fuente: Torres (2022).

MOMENTO III

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL

En este momento se muestran todos los detalles sobre la metodología a utilizar, también conocido como marco metodológico, que Arias (1999) indica: “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, la técnica y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder el problema planteado” (p.45). De esta manera, en este momento se describe y detalla con exactitud la metodología empleada en el presente trabajo.

Naturaleza de la Investigación

La presente investigación titulada: políticas para optimizar la gestión del proceso de auditoría interna en el Área de Recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A., se enmarcó en el paradigma positivista que, Ricoy (2006), indica: “el paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (p. 14). Es por ello que, el paradigma positivista posee como finalidad soportar la investigación que tiene como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos, se sustenta que el presente trabajo de investigación, se aborda científicamente en este contexto, debido a que se plantea una mejora a la organización, teniendo en cuenta que los resultados buscados se basan en una necesidad existente de la empresa.

Así mismo, se centra en un enfoque cuantitativo que, para Sampieri (2014) “representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio” (p.4). Además, el enfoque cuantitativo permite medir los elementos y evaluar los resultados de las variables mediante métodos estadísticos que son presentados mediante herramientas visuales que facilitan su análisis.

De la misma manera, Peñuelas, (2010), señala que el método cuantitativo:

Utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico (p. 32).

De este modo, utiliza herramientas para analizar los resultados de las variables, que proporcionan resultados veraces y precisos. El método cuantitativo es muy utilizado por su fidelidad, veracidad, precisión y confiabilidad para proporcionar resultados y su facilidad para comprenderlos.

En este mismo orden de ideas, el Manual de Trabajos de Grados, Doctorados y Maestrías (2016), señala que la modalidad de proyectos especiales, son:

Trabajos que lleven a creaciones tangibles, susceptibles de ser utilizadas como soluciones a problemas demostrados (p.21).

Es decir, los proyectos especiales sustentan investigaciones que se centran en dar solución a problemas existentes en una organización, el presente trabajo de grado titulado: políticas para optimizar la gestión del proceso de auditoría interna en el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. propone políticas que se deben seguir al momento de llevar a cabo una auditoría interna, por lo cual, se considera el proyecto especial como una base para la elaboración de esta investigación.

Finalmente, se sustenta en una investigación de campo que, el Manual de Trabajos de Grados, Doctorados y Maestrías (2006), describe, como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (p.18).

Por consiguiente, el presente estudio es una investigación de campo, pues su intención es proponer políticas para optimizar la gestión del proceso de auditoría interna en el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. Recopilando información tal cual es, sin modificarla, de manera directa; para garantizar una investigación transparente y veraz.

Población y Muestra

La población de este estudio se seleccionó tomando en cuenta lo planteado por Morles (1994), citado por Arias (1999), quien afirma que: “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación” (p.17). Debido a esto, la población de esta investigación estará conformada por tres (03) sujetos, la jefa de

administración, y dos (02) analistas de administración, ya que, son el personal perteneciente al departamento de administración de Servi Hotel, C.A.

En relación a la muestra, Sampieri (2014), menciona que: “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos (...) (p.173) Considerando que la población la conforman pocos elementos, se tomará la totalidad de la misma, que corresponde a tres (03) individuos, una muestra finita y exacta.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos le sirve al investigador para buscar elementos, datos e información necesaria para desarrollar la investigación, en el presente trabajo será la observación directa, las conversaciones formales e informales y la entrevista, como instrumento un cuestionario de 10 ítems con alternativas de respuestas dicotómicas (Si/No).

En cuanto a la técnica de la entrevista, Sampieri (2014) la define como: “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (p.403). De este modo, se dispondrá a realizar la entrevista los tres (03) individuos, la jefa de administración y a las dos (02) analistas de administración, quienes son idóneos para suministrar información respecto al Área de recepción para diagnosticar la situación actual del proceso de Auditoría Interna en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Estrategias Procedimentales de Desarrollo de la Investigación

Para llevar a cabo este trabajo se aplicarán estrategias de procedimentales que ayuden a establecer y a seguir paso a paso los objetivos de manera correcta y presentar el producto de este estudio, el cual está dirigido a las políticas para optimizar la gestión del proceso de auditoría interna en el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2006) afirma que: “la estrategia se refiere a la organización como un todo, pues procura alcanzar objetivos organizacionales globales. (p.202). Por lo tanto, las estrategias son consideradas fundamentales en las organizaciones, debido a que permiten formular objetivos de acuerdo a sus metas y conforman el funcionamiento de todas las partes involucradas dentro de una organización. De esta manera, se puede decir que los procedimientos consisten en una serie de pasos definidos, que facilitan y determinan un trabajo de manera correcta y exitosa

A continuación, se detallan las estrategias procedimentales desarrolladas durante el proceso investigativo:

Fase I: Diagnosticar la situación actual del proceso de Auditoría Interna en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

En esta fase se procedió a utilizar la técnica de observación directa, que es una forma de recolección que no altera el medio en el que se lleva a cabo, consiste en prestar más de la acostumbrada atención a hechos que requieren de estudio y a desarrollar la capacidad de observación en la investigadora, de acuerdo como se desarrolla, se toma nota de lo que se percibe como notable o importante, de igual forma se mantienen conversaciones con las personas que conforman la población: la jefa y las analistas de administración obtener diferentes puntos de vista de las variables. Todo esto se hizo sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelven las actividades.

En atención a lo expuesto anteriormente, se pudo recolectar información que se considera imprescindible en el área de recepción, de los diferentes factores que se pudieron obtener mediante la escucha y observación directa del entorno en que se desarrollan las operaciones y actividades que se requieren estudiar para conocer la situación actual del proceso de Auditoría Interna en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Posteriormente se realizó una entrevista, Perea (2008) indica: “sea su aplicación individual o complementaria a la observación, incrementa y enriquece la información (...) su aplicación se centra a la investigación de opiniones y actitudes de los sujetos (p. 231). Debido a que la finalidad del estudio es identificar las fallas existentes y corregirlas, se consideró usar la entrevista con preguntas cerradas para obtener respuestas precisas que permitan llegar a conclusiones específicas, de esta forma se formularon preguntas directas a las personas que conforman el departamento de administración que brindaran la información de manera precisa.

Finalmente, el instrumento usado en el presente trabajo de investigación será el cuestionario que, según Chasteauneuf, (2009) citado por Sampieri (2014), señala que: “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217). El instrumento seleccionado es el más usado en trabajos con enfoques cuantitativos por su veracidad y exactitud, el cuestionario estará formulado por 13 preguntas, con alternativas de respuestas dicotómicas (si o no), este instrumento se utilizó para conocer la problemática de los procesos de auditoría en el área de recepción.

Fase II: Identificar las políticas para optimizar la gestión de los procesos de Auditoría Interna aplicables al Área de Recepción de la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Después de obtener la información necesaria en la primera fase sobre la situación actual del proceso de auditoría interna en Servi Hotel Barquisimeto, C.A. mediante la observación directa y la entrevista a través de un cuestionario, se procedió a realizar la revisión teórica exhaustiva permitiendo identificar los factores que ayudan a crear políticas para optimizar la gestión del proceso de auditoría interna en el área de recepción; lo cual traerá beneficios a la organización disminuyendo la posibilidad de errores y de que estos afecten procesos posteriores.

De igual forma, en esta fase la revisión documental se realiza para examinar y seleccionar las teorías que serán incorporadas a la propuesta de modo que se pueda producir cambios en el evento que se está estudiando, además, esa teoría estará en un nivel de desarrollo que permita explicar el impacto futuro de la propuesta en base a los principios teóricos que la sustentan.

Con la identificación de estos factores se hallarán las políticas a seguir para mejorar la gestión de los procesos de auditoría interna, disminuir los errores que se suelen cometer y que afectan a otros procesos. Llevando todo ello a diseñar políticas para optimizar la gestión de los procesos de auditoría interna en el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Fase III: Formular las políticas para optimizar la gestión del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción en Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

Finalmente, en esta última fase metodológica, la propuesta debe contar con todos los requisitos necesarios para se pueda formular las políticas para optimizar la gestión del proceso de Auditoría Interna en el Área de Recepción en Servi Hotel Barquisimeto, C.A. que sea de ayuda a la hora de auditar lo procedimientos y así evitar constantes errores que se arrastran a procesos futuros, facilitando las actividades realizadas por cada integrante de la organización.

Al diseñar políticas para la gestión del proceso de auditoría se busca que su implementación contribuya a su optimización, a detectar los errores se sean cometidos al principio del proceso administrativo, permitiéndole al departamento de administración realizar sus actividades de manera eficiente y mejorará la comunicación entre todas las áreas involucradas. Una vez implementada esta propuesta, se logrará el buen funcionamiento del área involucrada al usar de la mejor manera todos los recursos con los que se dispone.

MOMENTO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Análisis e Interpretación de los Resultados

En este momento se presenta con detalle el análisis e interpretación de los datos obtenidos, previamente realizando la aplicación del instrumento y así diagnosticar la necesidad de disponer con políticas que sirvan de guía al momento de aplicar la auditoría diaria a la información suministrada por el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A.

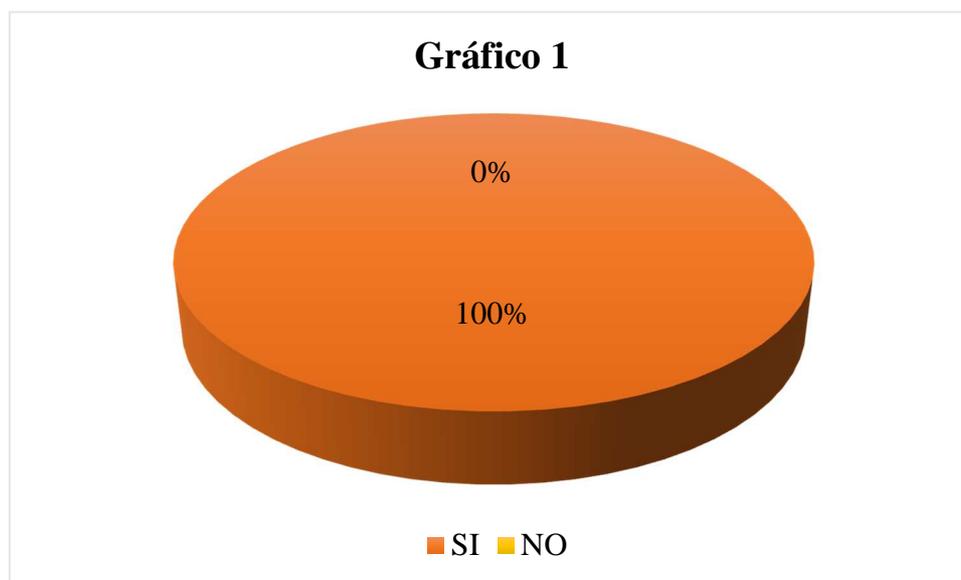
De acuerdo con lo que afirma Hurtado (2000), en esta fase: “además el investigador organiza los resultados en tablas, cuadros o gráficos a fin de facilitar el análisis posterior e ilustrar de manera más sencilla los resultados” (p.182). De manera clara y precisa, se presenta todo el desarrollo de la investigación, basándose en el análisis de los datos obtenidos en los momentos anteriores.

Cuadro 2 Distribución de Frecuencias y Porcentajes

ITEMS	SI	%	NO	%
1. ¿Se realiza el seguimiento de control interno a las actividades diarias realizadas por el área de recepción?	3	100		
2. ¿Se realizan averiguaciones específicas y detalladas sobre las operaciones realizadas por el área de recepción?	3	100		
3. ¿Se evalúa la eficiencia (logro de metas con la menor cantidad de recursos), con la que se realizan las actividades en el área de recepción?	2	66.66	1	33.33
4. En el orden interno, ¿se verifica que se cumplan las políticas, los manuales y las directrices al momento de realizarse las actividades en el área de recepción?	1	33.33	2	66.66
5. En el orden externo, ¿se verifica que se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias al momento de realizarse las actividades en el área de recepción?	3	100		
6. ¿Se aplica una auditoría para identificar los posibles riesgos a los que pueda estar expuesta la organización?	1	33.33	2	66.66
7. ¿Se verifica la comunicación (sobre riesgos y controles establecidos), entre la directiva de la empresa, los auditores externos e internos y la dirección?	2	66.66	1	33.33
8. ¿Se revisa el cumplimiento de la rendición de cuentas de la directiva de la empresa?	3	100		
9. ¿Se registra correctamente los consumos que realiza el huésped para ser cobrados en el check out?	3	100		
10. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera correcta?	2	66.66	1	33.33
11. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera oportuna?	3	100		
12. ¿Se han detectado errores en los cobros realizados por servicios prestados a los huéspedes?	1	33.33	2	66.66
13. ¿Se realiza un seguimiento de la documentación necesaria para el correcto registro y control de las operaciones?	3	100		

Cuadro 3 ítem N° 1

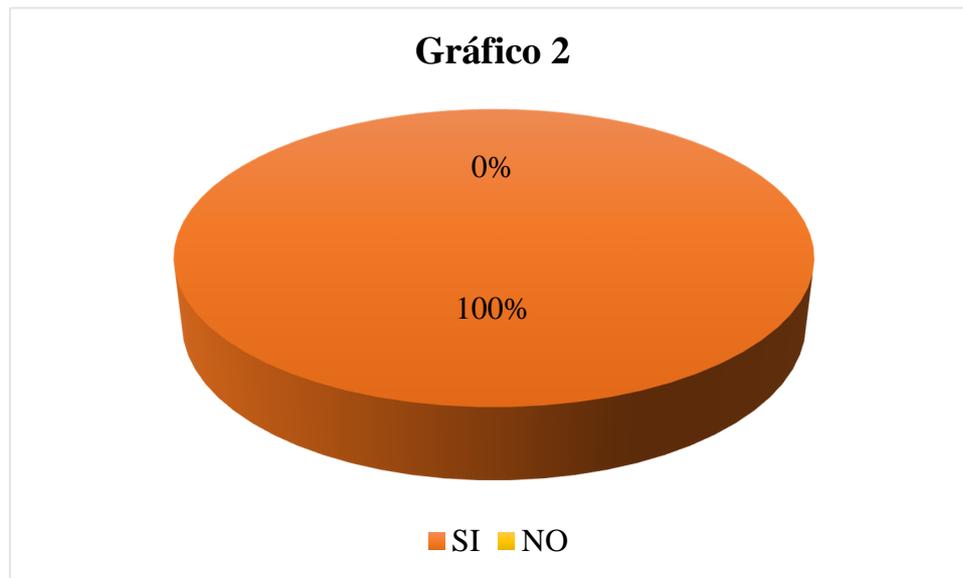
ITEMS	SI	%	NO	%
1. ¿Se realiza el seguimiento de control interno a las actividades diarias realizadas por el área de recepción?	3	100		



El cuadro 3 ítem N°1 muestra la frecuencia y porcentaje del ítem 1 relacionado con el seguimiento de control interno a las actividades desempeñadas por recepción, siendo éste responsabilidad de la auditoría interna; tal como señala Santillana (2013) “La función de auditoría interna agrega valor a la organización (y a sus accionistas) cuando cumple de manera efectiva su objetivo, y contribuye a la eficiencia y eficacia de la administración, a la administración de riesgos y al proceso de control” (p.61). Es decir, el proceso de control realizado por la auditoría aporta validez y eficiencia a la administración. De este modo, siendo unánime las respuestas positivas se puede observar que en Servi Hotel Barquisimeto, C.A. sí se realiza el debido proceso de auditoría al trabajo del área de recepción diariamente y se tiene un seguimiento detallado de las tareas que se llevan a cabo.

Cuadro 4 ítem N° 2

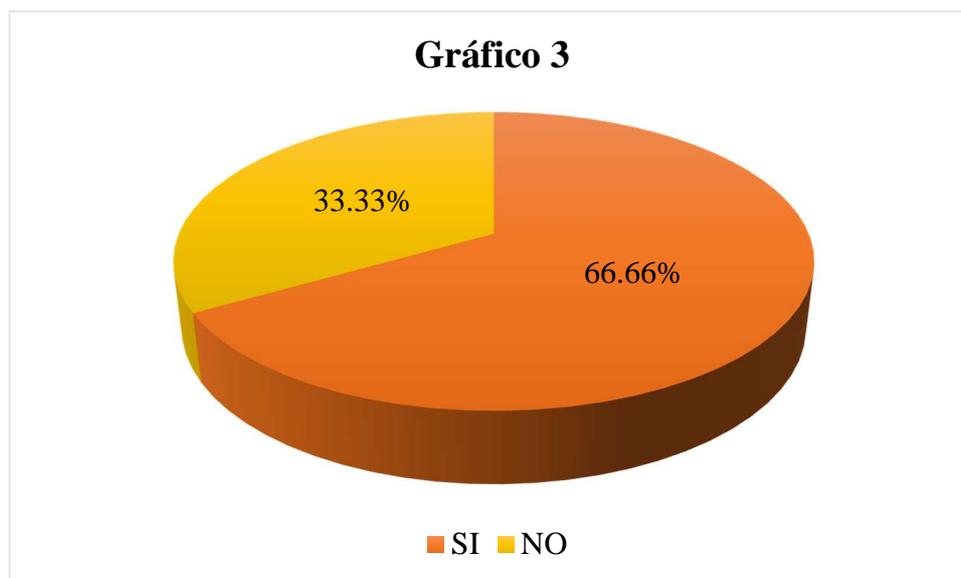
ITEMS	SI	%	NO	%
2. ¿Se realizan averiguaciones específicas y detalladas sobre las operaciones realizadas por el área de recepción?	3	100		



En los resultados obtenidos en el cuadro 4 del ítem N°2 se puede observar que el 100% de la población estuvo de acuerdo en que sí se realizan las averiguaciones detalladas y específicas sobre las operaciones realizadas por el área de recepción, se entiende que la información suministrada es fidedigna. Por lo tanto, se cumple con lo que menciona Santillana (2013) Los “procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias”. Se puede decir que, en la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A., se cumple con el examen de información financiera al realizar investigaciones minuciosas.

Cuadro 5 ítem N°3

ITEMS	SI	%	NO	%
3. ¿Se evalúa la eficiencia (logro de metas con la menor cantidad de recursos), con la que se realizan las actividades en el área de recepción?	2	66.66	1	33.33



El gráfico 5 del ítem N°3 busca conocer si se realiza una evaluación a la eficiencia con la que se desempeñan las actividades en el área de recepción, las respuestas variadas demuestran que no es constante dicha evaluación, esta diferencia manifiesta la necesidad de concentrar la apreciación en dichas actividades. Este proceso pertenece a las funciones de auditoría interna, debido a que como se señaló anteriormente debe evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades de explotación y verificar que cumplan con las características mencionadas por Santillana (2013): confiable, relevante y útil.

Cuadro 6 ítem N°4

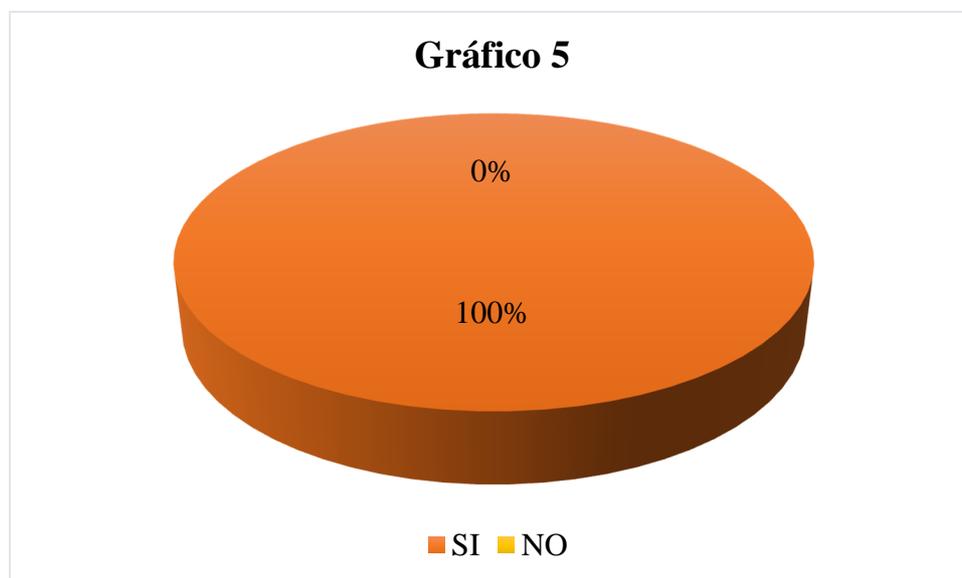
ITEMS	SI	%	NO	%
4. En el orden interno, ¿se verifica que se cumplan las políticas, los manuales y las directrices al momento de realizarse las actividades en el área de recepción?	1	33.33	2	66.66



En el siguiente gráfico que representa el ítem N° 4 cuya intención de la pregunta en cuestión es verificar el cumplimiento de políticas, manuales o directrices en el área de recepción; es función de la auditoría interna la verificación de éstas, según Santillana (2013), se debe aplicar “funciones genéricas” con el fin de verificar factores como políticas y manuales, sin embargo, las respuestas negativas de los consultados, como mayoría dejan ver que en la empresa objeto de estudio, Servi Hotel Barquisimeto, C.A. no se cumple con una guía a la hora de realizar las actividades correspondientes en el área.

Cuadro 7 ítem N°5

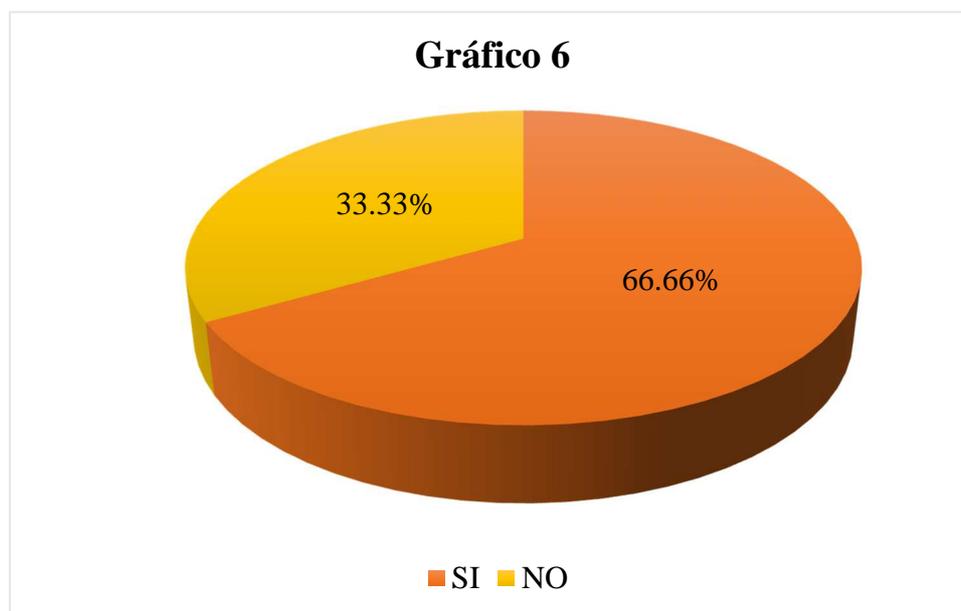
ITEMS	SI	%	NO	%
5. En el orden externo, ¿se verifica que se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias al momento de realizarse las actividades en el área de recepción?	3	100		



Como se puede observar en el siguiente cuadro del ítem N° 5 donde se muestra la frecuencia y el porcentaje, el 100% de la población estuvo de acuerdo de manera positiva que, todas las disposiciones legales en las actividades del área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A., son verificadas por el departamento de administración al momento de aplicar la auditoria debido a que forma parte de sus funciones y es fundamental para sus declaraciones de ventas y de impuestos como lo exigen las leyes. Como lo afirma Santillana (2013), para la revisión de las disposiciones legales y reglamentarias se deben aplicar “funciones genéricas”

Cuadro 8 ítem N°6

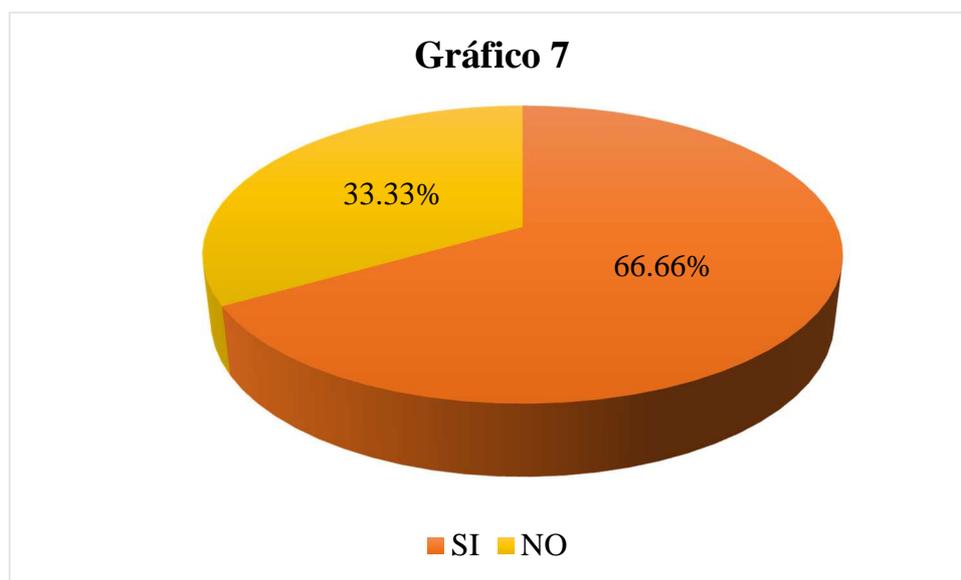
ITEMS	SI	%	NO	%
6. ¿Se aplica una auditoría para identificar los posibles riesgos a los que pueda estar expuesta la organización?	1	33.33	2	66.66



Al aplicar el instrumento de recolección se observa que en el ítem N°6 la mayoría (67%), de la población señala que no se aplica una auditoria para posibles riesgos, dejando claro que no se cumple lo que menciona Santillana (2013), quien señala: “La función de auditoría interna debe evaluar la posibilidad de ocurrencia de fraude y cómo administra la organización estos riesgos” (p.65). Al no cumplir con esta función la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A., tienen a ser vulnerable a una situación que pueda ocurrir de manera imprevista.

Cuadro 9 ítem N°7

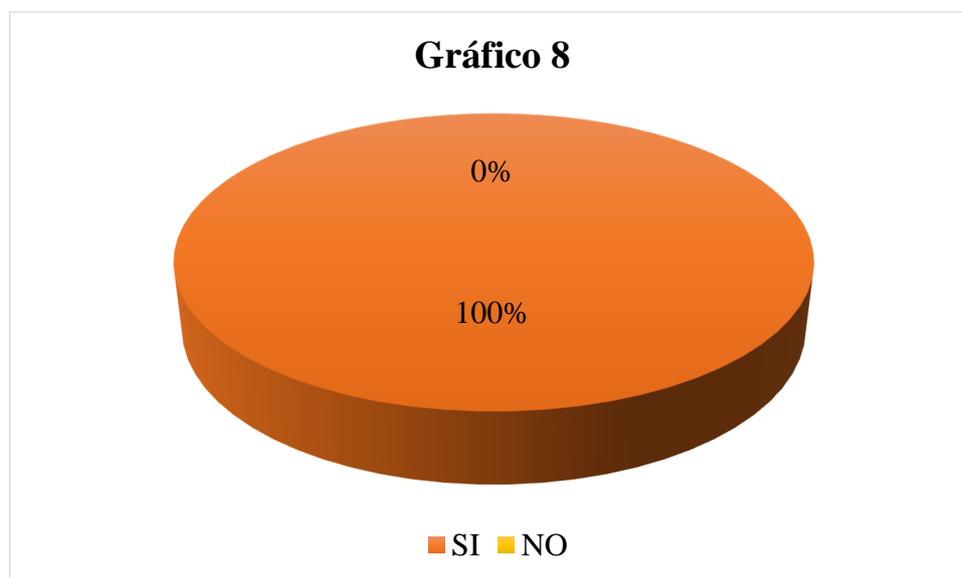
ITEMS	SI	%	NO	%
7. ¿Se verifica la comunicación (sobre riesgos y controles establecidos), entre la directiva de la empresa, los auditores externos e internos y la dirección?	2	66.66	1	33.33



En el siguiente gráfico la respuesta obtenida de la muestra seleccionada es 67% en su mayoría correspondiente a una respuesta positiva, lo que evidencia que existe comunicación entre los auditores internos y externos de la organización. De acuerdo a Santillana (2013) “las técnicas y los procedimientos de auditoría desarrollados para la auditoría (...) su conocimiento y aplicación por parte del auditor interno como del externo propicia el acercamiento y la comunicación entre ellos al expresarse ambos en un mismo lenguaje.” (p.65). Por lo que se puede afirmar, que en Servi Hotel Barquisimeto, C.A. la comunicación entre ambos es favorable para el alcance de sus objetivos.

Cuadro 10 ítem N°8

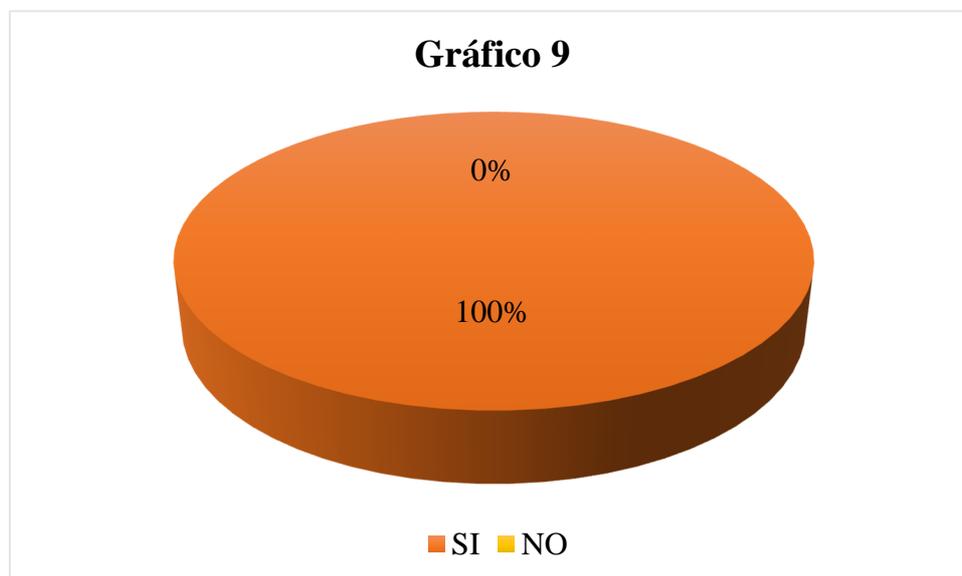
ITEMS	SI	%	NO	%
8. ¿Se revisa el cumplimiento de la rendición de cuentas de la directiva de la empresa?	3	100		



Como lo muestra el gráfico que se refiere al ítem N°8, existe un 100% de unanimidad en la respuesta de los entrevistados, lo que demuestra que el cumplimiento con la rendición de cuentas a la directiva no es un problema; se puede decir que se cumple las palabras de Santillana (2013): “(...) Un gobierno, una administración de riesgos y controles internos eficientes son esenciales para asegurar longevidad en las organizaciones (...).Son el mejor soporte para asegurar la buena marcha de una entidad” (p.12) . Debido a que la declaración de información a la directiva de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. es constante y de manera correcta.

Cuadro 11 ítem N°9

ITEMS	SI	%	NO	%
9. ¿Se registra correctamente los consumos que realiza el huésped para ser cobrados en el check out?	3	100		



Al realizar esta pregunta del cuestionario en la entrevista efectuada a la muestra seleccionada y representarlo gráficamente se puede observar que el 100% de la población responde de manera positiva, lo que da a entender que el proceso de salidas de los huéspedes y de registro de los consumos en Servi Hotel Barquisimeto, C.A., se registra de manera correcta. De acuerdo a Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), el control de las cuentas de los clientes es una función administrativa que: “se centra básicamente en revisar que los consumos realizados por el huésped hayan sido registrados en sistema informático del hotel, es decir en la cuenta del cliente, la cual será cancelada en momento del check out” (p.137). Este proceso es de suma importancia, debido a que si el registro es erróneo lo será también el cobro y la facturación.

Cuadro 12 ítem N°10

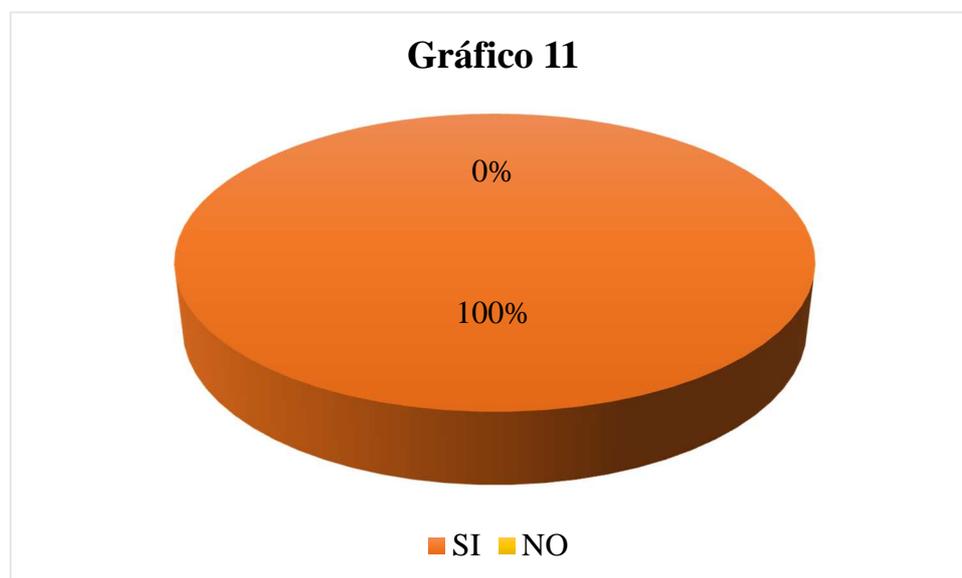
ITEMS	SI	%	NO	%
10. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera correcta?	2	66.66	1	33.33



Como se puede observar en el siguiente gráfico 10 del cuadro 12 el 67% de la muestra consultada opina que sí, mientras que del 33% de la opinión es contraria, esto se debe a que en algunas ocasiones se comenten errores al facturar, sin embargo, se soluciona la problemática con una nota de crédito y una nueva factura. Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), afirman que, en torno al área de recepción se efectúan diferentes funciones que permiten obtener los ingresos: “lugar de acogida, atención durante la estancia, facturación/ cobro y despedida de los huéspedes” (p.138). Por lo tanto, en Servi Hotel Barquisimeto, C.A., la responsabilidad de la facturación correctamente es del área de recepción.

Cuadro 13 ítem N°11

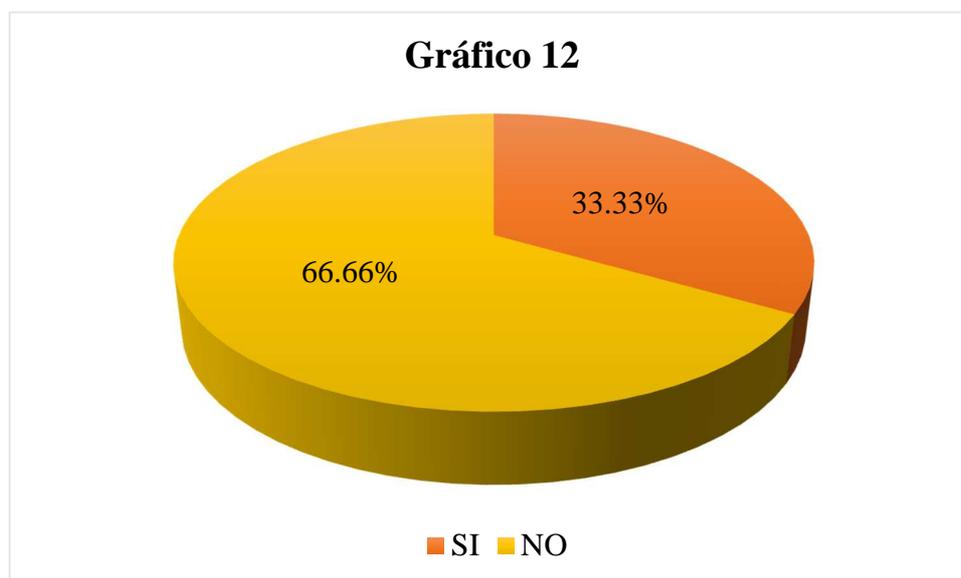
ITEMS	SI	%	NO	%
11. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera oportuna?	3	100		



Los resultados del gráfico N° 13 correspondientes al ítem N° 11 deja en claro que la facturación al huésped siempre es de manera oportuna debido a que nunca sucede que no se facture un servicio prestado. Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), afirman que, en torno al área de recepción se efectúan diferentes funciones que permiten obtener los ingresos: “lugar de acogida, atención durante la estancia, facturación/ cobro y despedida de los huéspedes” (p.138). Por lo tanto la empresa objeto de estudio, cumple con esta función tan importante para la recuperación de los ingresos y el cumplimiento de los controles que se deben llevar en esta área.

Cuadro 14 ítem N°12

ITEMS	SI	%	NO	%
12. ¿Se han detectado errores en los cobros realizados por servicios prestados a los huéspedes?	1	33.33	2	66.66



En este grafico se pueden observar respuestas positivas correspondientes al 33% de la población y un 67% negativas. Lo que evidencia que no todas las personas consultadas están de acuerdo debido a que las irregularidades a la hora de realizar un cobro se relaciona más con la cobranza a crédito. Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), afirman que, en torno al área de recepción se efectúan diferentes funciones que permiten obtener los ingresos: “lugar de acogida, atención durante la estancia, facturación/ cobro y despedida de los huéspedes” (p.138). Por lo tanto, ejercer cada uno de los procedimientos de forma correcta le garantiza a la empresa Servi Hotel Barquisimeto, C.A., percibir los ingresos correspondientes a los servicios prestados.

Cuadro 15 ítem N°13

ITEMS	SI	%	NO	%
13. ¿Se realiza un seguimiento de la documentación necesaria para el correcto registro y control de las operaciones?	3	100		



Como se puede observar en el siguiente gráfico 13 del cuadro 15 donde se muestra la frecuencia y el porcentaje del Ítem 13 hubo unanimidad en la respuesta que se refiere al seguimiento de la documentación para el registro de manera correcta de las operaciones en Servi Hotel Barquisimeto, C.A., debido a que en este aspecto la administración es muy exigente y se lleva registro y resguardo de la información necesario para el procesos administrativo y contable. De acuerdo con Calle, Lazo y Granados (ob. cit.), se va: “articulando el trabajo del sector con los demás departamentos del hotel, considerando los requerimientos de atención continua al huésped, ya que es el nexo directo entre el cliente y el hotel desde su llegada (check-in) hasta su salida (check-out)” (p.138). Debido a esto, es responsabilidad del área de recepción hacerle llegar la información necesaria a los departamentos involucrados.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA



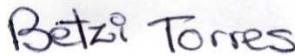
TRINITARIAS
SUITES

POLÍTICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA

Introducción

La elaboración de las siguientes políticas para la optimización del proceso de auditoría interna en el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. tiene como finalidad establecer los pasos del proceso que debe seguir a la hora de poner en práctica la auditoría que se lleva a cabo de manera diaria por el departamento de administración de la organización.

El planteamiento de las políticas se emplea para establecer una guía al momento de llevar a cabo la auditoría interna, buscando facilitar el proceso, con el fin de aprovechar de manera eficiente el tiempo que se emplea para llevar la actividad, y buscando alcanzar los mejores resultados posibles, pues el objetivo de esta actividad son varios: realizar el asiento contable diario de la compañía, mantener un control del dinero que haya entrado a la empresa, y la verificación de la facturación y cobro de todos los departamentos que perciben ingresos.

 TRINITARIAS SUITES	Nombre de la empresa: SERVI HOTEL BARQUISIMETO, C.A.	
	POLÍTICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POPAI-001
	Fecha de elaboración: 24/05/2022	Página: 1 de 3
<ol style="list-style-type: none"> 1. El auditor solicita la presencia de un testigo colaborador de la compañía para la apertura de los sobres de recepción. 2. Solicita al jefe de administración la llave para la apertura de la caja fuerte en presencia del testigo 3. Apertura la caja fuerte y extrae los sobres correspondientes a los días a auditar. 4. Entregar la llave de la caja fuerte al jefe de administración en presencia del testigo. 5. Apertura sobre por sobre y valida los ingresos del hotel: cuenta dinero en efectivo y compara el dinero el físico vs tickets de recepción, divisas vs entrega cuenta y reporte de conciliación emitido por el sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Ruta de reporte: ICG manager > Mis informes > Informes personalizados > Conciliación por forma de pago. 6. Realizar el conteo del total del dinero recaudado por cada día. 7. Registrar en el formato de acta de entrega al custodio con firma del testigo y del auditor. 8. Entregar al jefe de administración el acta y el efectivo. 9. Cargar en la ruta del drive los soportes de pago según corresponda <ul style="list-style-type: none"> • Ruta del drive: Gmail > Drive > Carpeta 1.1 administración > Carpeta del año correspondiente > Carpeta del mes del año correspondiente > Carpeta detalle de operación > seleccionar la operación que se haya realizado (Punto de venta, pago móvil, transferencia, nota de crédito, factura a crédito) > Adjuntar cada archivo según corresponda creando una carpeta del día que corresponda. 		
Elaborado por:		
Betzi Torres V-27.827.313 		
		Nombre de la empresa: SERVI HOTEL BARQUISIMETO, C.A.

 TRINITARIAS SUITES	POLÍTICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA		Código: POPAI-001
	Fecha de elaboración: 24/05/2022		Página: 2 de 3
<p>10. Verificar que el reporte Z de recepción este en la ruta del drive establecida.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ruta reporte Z: Gmail > Drive > Carpeta 1.1 administración > Carpeta del año correspondiente > Carpeta del mes del año correspondiente > Reposte Z diario Recepción > buscar el del día correspondiente, ingresar al documento y verificar que sea el número que sigue según la consecuencia de la maquina fiscal, que el primer número de factura sea posterior al último del día anterior y la fecha. <p>11. Adjuntar el reporte Z de eventos este en la ruta del drive establecida.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gmail > Drive > Carpeta 1.1 administración > Carpeta del año correspondiente > Carpeta del mes del año correspondiente > Reposte Z eventos y banquetes > Crear una carpeta del día correspondiente > Adjuntar el reporte Z ya escaneado en digital. <p>NOTA: a diferencia del reporte Z de recepción, éste lo sube a la ruta establecida el auditor, no el analista de eventos debido a que no tiene acceso a dicha información, de igual manera el analista le suministra al auditor interno un cierre de caja con la información facturada y comprobantes de pago y efectivo, este último debe comprobar la información que esta recibido, si existe efectivo contarle y validar que sea la cantidad indicada en la factura a la que corresponde y firmar un acta de entrega suministrada por el analista de eventos para el respaldo de ambos.</p> <p>12. Cargar el monto en dólares que ingreso en efectivo por las áreas que perciban cobros. En este archivo debe ir, el nombre del huésped o del cliente, cédula o pasaporte, el motivo que genero el ingreso (hospedaje, cobranza, eventos, poll day, entre otros), el localizador de la facturación en el sistema, el monto de la entrada, el día y el mes.</p>			
Elaborado por: Betzi Torres V-27.827.313 <i>Betzi Torres</i>			
 TRINITARIAS SUITES	Nombre de la Empresa: SERVI HOTEL BARQUISIMETO, C.A.		
	POLÍTICAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA		Código: POPAI-001

	Fecha de elaboración: 24/05/2022	Página: 3 de 3
--	--	--------------------------

13. Contabilizar los cierres de caja en el sistema
 - Ruta para contabilizar: ICG manager >Mis informes >Informes personalizados > Contabilizar asientos > Descargar asiento contable en formato de Excel.
14. El auditor copia la información necesaria (columna ICG, cuenta 0400, descripción, debe, haber, variación) al documento del mes de drive de la auditoria diaria, se crea una pestaña en Excel que debe llevar por nombre DIA (número de fecha).
15. Una vez realizado el paso anterior se debe colocar el número de reporte Z en la celda correspondiente que se encuentra debajo del cuadro del asiento, igualmente el monto de dicho reporte, la fecha en la celda correspondiente ubicado por arriba del cuadro del asiento. Para lograr que el debe y el haber cuadren se deben realizar asientos debajo del cuadro contable con la cuenta que se vaya a afectar, las cuales pueden ser, efectivo administrado 1, zelle, anticipos, entre otras, siempre utilizando el nombre de la cuenta contable que aparezca en el cuadro contable sin alterar las fórmulas.
16. Para registrar el monto de los puntos de ventas, se deben registrar en cuadro que está debajo del cuadro contable al lado el nombre del banco, número de lote y monto, automáticamente la formula lo incluye en el cuadro contable, y se refleja la diferencia de existir o si el monto está completo.

NOTA: el auditor debe recibir una inducción por parte del equipo de contabilidad de Valencia, para la explicación de cómo se debe llenar el documento de Excel del asiento contable, y siempre trabajar de mano con el contador si existe alguna duda.

Elaborado por:

Betzi Torres
V-27.827.313

Betzi Torres

MOMENTO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Posteriormente a la formulación de las políticas para la optimización del proceso de auditoría en el área de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. se concluye que:

En relación al primer objetivo, el diagnóstico, se observó que en la organización se cumple con el proceso de auditoría interna a las operaciones realizadas por el departamento de recepción, la cual es una actividad necesaria en cualquier hotel. Sin embargo, no existen lineamientos y/o políticas establecidas que sigan el proceso para aplicar la auditoría; lo que genera que se pasen por alto algunos pasos necesarios para que el resultado de la auditoría y la realización del asiento contable se realice de manera exitosa.

Seguidamente, en relación al segundo objetivo la identificación de las políticas, se pudo observar que existen pasos a seguir que conocen las personas que se encargan de realizar la auditoría diaria a la información suministrada por el área de recepción, sin embargo, no están planteadas en un manual, como normas necesarias para la realización de la actividad.

En base a lo anterior, el formular y/o establecer políticas se planteó con el propósito de presentar una forma de mejorar el procedimiento que se realiza en la auditoría a la información suministrada por el área de recepción, debido a que, al establecer los pasos a seguir, se disminuye la posibilidad de errores humanos, y se eleva la eficiencia del procedimiento administrativo en general. A la vez también, facilita el entrenamiento a un nuevo integrante de la organización que ocupe dicho puesto si las personas que se encuentran actualmente en ellos que ya conocen el proceso a seguir deja de colaborar en la compañía.

Debido al desarrollo de la presente investigación, se logró cumplir con los objetivos propuestos, satisfacer las necesidades diagnósticas en el departamento de administración hacia el trabajo del área de recepción, sobre la importancia de tener políticas que indiquen cuales son los pasos a seguir a la hora de realizar una actividad bastante delicada pues involucra los ingresos de la organización y se debe realizar diariamente.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos de la presente investigación y una vez planteada la propuesta para la aplicación de políticas administrativas adecuadas, se recomienda:

En primer lugar, establecer en el departamento de administración las políticas para la realización de la auditoría interna a la información suministrada por el área de recepción, darlas a conocer a las personas involucradas en el proceso antes mencionado, y establecer como normas el cumplimiento de los pasos necesarios y garantizar que el proceso sea realizado de la manera más eficaz posible.

En segundo lugar, plasmar las políticas y/o lineamientos en un documento que sea suministrado a la hora de la inducción a las personas que tengan relación con el proceso de auditoría, para que se tenga como manual al realizar el procedimiento administrativo pertinente.

En tercer lugar, dar a conocer las políticas a las personas que ya se encuentran en la organización y se encargan de realizar la actividad de auditoría, para establecer el cumplimiento y seguimiento desde la actualidad, y así garantizar la aplicación lo más pronto posible.

Por último, se recomienda a Servi Hotel Barquisimeto, C.A. seguir brindando el excelente servicio que los caracteriza como un hotel 5 estrellas, y de continuar buscando la mejor manera para el desempeño de los procedimientos administrativos; que los ayuden a ser más eficientes, y a alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

REFERENCIAS

- Arias, (1999) *El proyecto de investigación, guía para su elaboración*. Editorial Episteme. Caracas- Venezuela.
- Calle M., Lazo A. y Granados M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento – Hotel*. Primera Edición. Ediciones UTMACH. Machala- Ecuador.
- Chavez y Erika (2021) *Auditoria Interna y su Influencia en la Gestión Empresarial Del Estudio Jurídico Romero Dec & Asociados S.A.C., Lima, 2020., ubicada en Lima, Perú. Trabajo de grado. Universidad Peruana De Las Américas, Escuela de Contabilidad Finanzas*
- Código de Comercio venezolano (1955)
- Hernández Sampieri (2014) *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill Education
- Chiavenato, (2007) *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A De CV. Cuajimalpa, México.
- Instituto de Auditores Internos de Argentina
- Jarquín R. (2014). *Manual de Políticas de Auditoría Interna para Almacenadora de Exportaciones, S.A. (Almexsa)*. Universidad Politécnica de Nicaragua. (UPOLI).
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos
- Lucena (2019) *Lineamientos para la mejora de los procesos administrativos y contables en la empresa farmacia “El Carmen Express C.A” ubicada en Quibor estado Lara. Universidad Yacambú, facultad de ciencias administrativas*
- Manual de Trabajos de Grados, Doctorados y Maestrías (2016). *Universidad Pedagógica Experimental Libertador*
- Mario Tamayo y Tamayo (2003) *El proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa S.A.
- Mendoza (2018) *La auditoría interna como herramienta administrativa en el mantenimiento de los vehículos de la cooperativa Venezolana De Alimentos Venalser 5650. Universidad Yacambú, facultad de ciencias administrativas*.
- Montilla (2019) *Aplicación de la gerencia estratégica para el mejoramiento de la auditoria interna en la empresa Renovadora Cauca, C.A. Barquisimeto. Estado Lara. Universidad Yacambú, facultad de ciencias administrativas*.
- Norma internacional de auditoria ISO 19011: (2018).
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1994).

- Parella & Martins, (2012) *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. La editorial pedagógica de Venezuela.
- Peñuelas, (2010) *Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas organizacionales y sociales*. Serie textos académicos. Universidad Autónoma de Sinaloa-México.
- Ricoy, (2006) *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Universidad Federal de Santa María, RS Brasil. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Riera (2019) *Auditoria de Gestión para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la empresa Remalab De Venezuela, C.A, Cabudare, Estado Lara* Universidad Yacambú facultad de ciencias administrativas.
- Santillana (2013) *Auditoria Interna. Tercera edición*. Editorial universalidades. Naucalpan de Juárez. Estado de México
- Zamora D. (2007). *Auditoría de Gestión al área de Recepción en el Hotel "Villa La Granjita"*. Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. La Habana- Cuba.

ANEXOS

ANEXO A



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

Estimado,

Participante.

A continuación, se presenta un cuestionario, con el propósito de determinar las políticas para proceso de auditoría interna en el área de recepción de Servi Hotel Barquisimeto, C.A. La información que usted suministrará es de carácter confidencial y será utilizada con fines estadísticos para la investigación.

Su colaboración es muy significativa, y que, al responder el instrumento, usted lo haga en forma veraz y transparente es de mucha importancia, ya que los resultados que se obtengan servirán para apoyar la investigación. El instrumento está conformado por 13 ítems, con dos (2) alternativas de respuestas (sí/no).

Debe tener en cuenta que esto no es una evaluación, por lo cual, no existen respuestas correctas o incorrectas. Sólo responda según su criterio, con un sí o un no, la opción que considere que más se ajusta a la realidad.

¡Gracias por su participación!

Atentamente,

Torres Betzi

Instrucciones: leer atentamente las siguientes preguntas y responder con toda sinceridad y claridad con un sí o no según corresponda.

ITEMS	SI	NO
1. ¿Se realiza el seguimiento de control interno a las actividades diarias realizadas por el área de recepción?		
2. ¿Se realizan averiguaciones específicas y detalladas sobre las operaciones realizadas por el área de recepción?		
3. ¿Se evalúa la eficiencia (logro de metas con la menor cantidad de recursos), con la que se realizan las actividades en el área de recepción?		
4. En el orden interno, ¿se verifica que se cumplan las políticas, los manuales y las directrices al momento de realizarse las actividades en el área de recepción?		
5. En el orden externo, ¿se verifica que se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias al momento de realizarse las actividades en el área de recepción?		
6. ¿Se aplica una auditoría para identificar los posibles riesgos a los que pueda estar expuesta la organización?		
7. ¿Se verifica la comunicación (sobre riesgos y controles establecidos), entre la directiva de la empresa, los auditores externos e internos y la dirección?		
8. ¿Se revisa el cumplimiento de la rendición de cuentas de la directiva de la empresa?		
9. ¿Se registra correctamente los consumos que realiza el huésped para ser cobrados en el check out?		
10. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera correcta?		
11. ¿La facturación de los servicios prestados al huésped se realiza de manera oportuna?		
12. ¿Se han detectado errores en los cobros realizados por servicios prestados a los huéspedes?		

13. ¿Se realiza un seguimiento de la documentación necesaria para el correcto registro y control de las operaciones?		
--	--	--