

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN LA METODOLOGÍA COSO APLICADO AL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE UNA EMPRESA HOTELERA

PROBLEMA

Actualmente, el hotel no cuenta con una estructura de planificación y control adecuada, lo que ha provocado que presente los siguientes inconvenientes que generan un impacto negativo para la organización:

- Ausencia de directrices (Manual de procedimientos).
- Falta de soportes para sustentar las actividades realizadas por el área.
- Demora en los trabajos de mantenimiento.
- Falta de administración de sus recursos a corto y largo plazo.

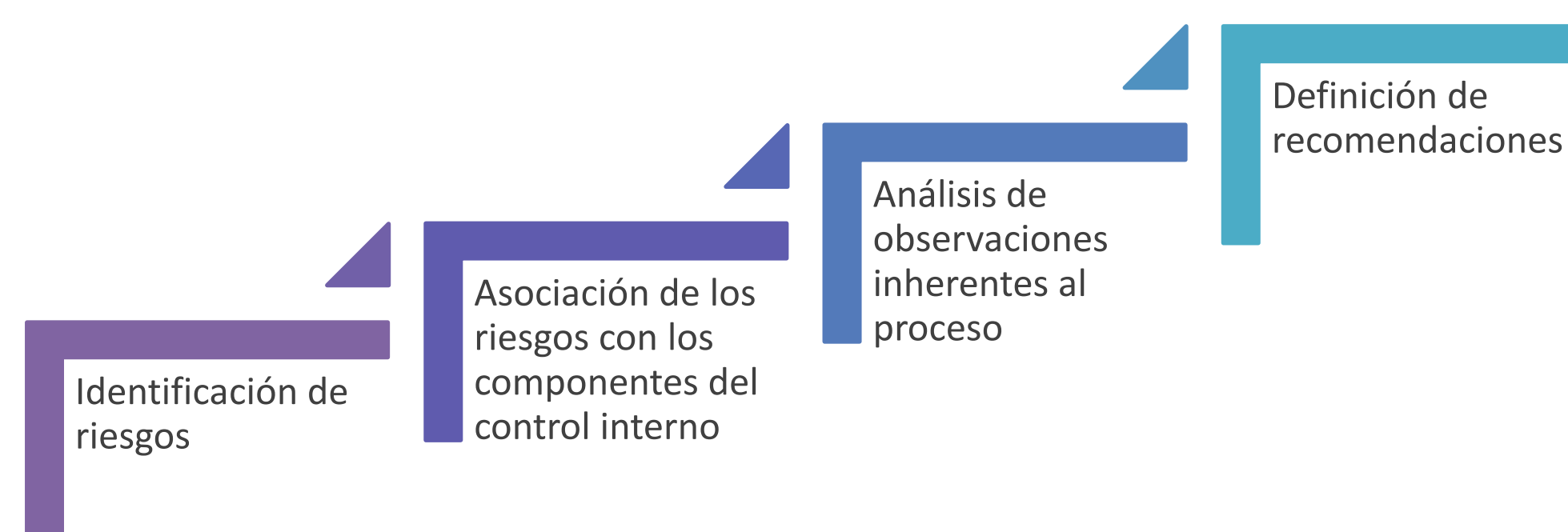
OBJETIVO GENERAL



Diseñar un sistema de control interno basado en la metodología COSO con la información proporcionada por el área de mantenimiento del hotel, a través de un análisis de control interno para el establecimiento de controles eficientes y eficaces que contribuyan a la mejora continua de sus procesos.

PROPUESTA

Para la elaboración y ejecución del sistema propuesto se aplicaron los siguientes puntos:



A través del desarrollo de un Sistema de Control Interno buscamos un:

- Control íntegro
- Evitar fraudes
- Procesos efectivos



Como respuesta inmediata a las falencias presentadas en los procesos y procedimientos efectuados por el hotel se realizó un manual de procedimientos el cual sirve como una herramienta de corto plazo para solventar las necesidades que afronta la empresa. Las pautas que rigen este manual son:

- Establecer un control interno íntegro al proceso identificando las irregularidades y evitando las falencias observadas.
- Conocer el proceso, como medida de ayuda y optimización.
- Mejorar la comunicación entre las personas que conforman el departamento.
- Delimitar las responsabilidades del personal.
- Establecer expectativas sobre la aplicación de las normas y acciones planteadas en el manual a fin de cumplir con objetivos establecidos.

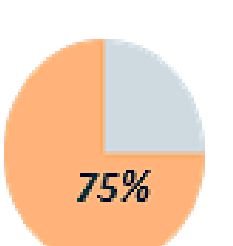
RESULTADOS

Componentes del Modelo COSO



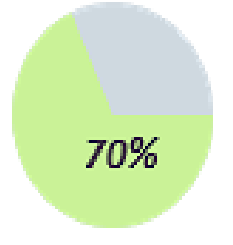
Gestión de las Solicitudes de Mantenimiento

$$\text{Cumplimiento SM} = \frac{\text{No. de solicitudes de mantenimiento atendidas}}{\text{No. de solicitudes de mantenimiento ingresadas}} \times 100\%$$



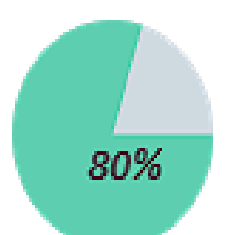
Calidad en el Servicio

$$\text{Calidad en el Servicio} = \frac{\text{No. de solicitudes calificadas como muy buenas y excelentes}}{\text{Total de solicitudes ingresadas}} \times 100\%$$



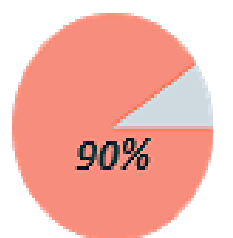
Cumplimiento de Mantenimientos Preventivos

$$\text{Cumplimiento MP} = \frac{\text{No. de mantenimientos preventivos realizados en el mes}}{\text{No. de mantenimientos preventivos programados en el mes}} \times 100\%$$



Cumplimiento del Programa de Mantenimiento

$$\text{Cumplimiento PM} = \frac{\text{Porcentaje de Cumplimiento de Mantenimientos Preventivos}}{\frac{\text{No. de mantenimientos realizados}}{\text{No. de mantenimiento programados}}} \times 100$$



Revisiones propuestas para una futura auditoría

- Revisión de Fichas Técnicas de Equipos
- Cumplimiento de Mantenimientos Preventivos
- Reporte de Consumo de Servicios Básicos
- Control CAPEX
- Revisión de Formularios de Traslado de Activos Fijos
- Planificación Operativa para el próximo periodo

CONCLUSIONES

- La situación actual del proceso de mantenimiento presenta medidas de control; sin embargo, estas acciones no se consideran eficientes por lo que se evidencian fallas en el control interno dado a que no se plantea un sistema de control adecuado para cumplir con las necesidades del área.
- La implementación del sistema de control interno facilita la identificación de riesgos con anticipación y el correcto cumplimiento de los objetivos planteados.
- La difusión y formalización de un manual de procedimientos reduce parcialmente los errores presentados en el área.