



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO
GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN

AUTOR
AYALA TREJO, BRISCELY ROSANGUIELA
ORCID:0000-0002-0046-250X

ASESOR
GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN
ORCID:0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE-PERÚ
2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0238-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:21** horas del día **04** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO Presidente
QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR Miembro
VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH Miembro
Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024**

Presentada Por :
(1203151152) **AYALA TREJO BRISCELY ROSANGUIELA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **17**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
Presidente

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR
Miembro

VIVAS LANDA ESTHER ELIZABETH
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024 Del (de la) estudiante AYALA TREJO BRISCELY ROSANGUIELA, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 17% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 12 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mis padres, Robinson Ayala y Paula Trejo, por su amor, por el apoyo incondicional de manera espiritual, moral y económico para lograr mis objetivos, gracias por la confianza que depositaron en mí, de ser una gran profesional, el presente trabajo es para ustedes, con mucho amor.

A mis hermanos, Gricelda y Jhusen por estar siempre junto a mí y haber sido fuente de mi motivación e inspiración para esforzarme día a día.

A Miguel Ángel; que, a pesar de nuestras diferencias, siempre ha estado ahí brindándome tiempo y ánimos para superar los obstáculos que se presentaban a lo largo de la redacción de mi tesis, siendo la mayor motivación en mi vida encaminada al éxito y por creer en mí cuando a veces me sentía incapaz de continuar.

Brisceley Ayala Trejo

Agradecimiento

A Dios, por haberme guiado en cada paso a lo largo de mi carrera siendo mi fortaleza en mis momentos de debilidad, lo cual me ayudo a perseguir mis sueños a través de muchas experiencias y brindarme una vida plena.

A la universidad, por permitirme educarme para ser una gran profesional con principios y valores éticos al servicio de la sociedad.

Al Dr. Yuri Gonzales que se toma una ardua labor de transmitirme sus experiencias y conocimientos en el proceso de ejecución de la presente tesis.

Briscely Ayala Trejo

Índice general

Contenido	Página
Carátula.....	I
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	10
2.1 Antecedentes:.....	10
2.1.1 Internacionales	10
2.1.2 Nacionales.....	12
2.1.3 Regionales.....	14
2.1.4 Locales	16
2.2 Bases teóricas:	18
2.2.1 Teoría del control interno	18
2.2.1.1 Teoría del modelo COSO III	18
2.2.1.2 Objetivos del control interno según COSO III	19
2.2.1.3 Importancia del control interno según COSO III.....	20
2.2.1.4 Componentes del control interno según COSO III.....	20
2.2.1.4.1 Ambiente de control	20
2.2.1.4.2 Evaluación de riesgos.....	21
2.2.1.4.3 Actividades de control.....	22
2.2.1.4.4 Información y comunicación.....	22
2.2.1.4.5 Supervisión y monitoreo	22
2.2.1.5 Clasificación del control interno	23
2.2.1.5.1 Control interno administrativo	23
2.2.1.5.2 Control interno contable.....	23
2.2.1.6 Fases del control interno	23
2.2.1.6.1 Planeamiento del control interno.....	23
2.2.1.6.2 Ejecución del control interno	24

2.2.1.6.3	Evaluación del control interno	24
2.2.2	Teoría de la gestión administrativa	24
2.2.2.1	Importancia de la gestión administrativa	26
2.2.3	Teoría de las Pymes	26
2.2.3.1	Legislación de las Pymes	27
2.2.3.2	Importancia de las Pymes	27
2.2.4	Teoría del sector servicios	28
2.2.5	Marco conceptual:.....	28
2.2.5.1	Definición de control interno	28
2.2.5.2	Definición de gestión administrativa	28
2.2.5.3	Definición de empresa	29
2.2.5.4	Definiciones de micro y pequeñas empresas	29
2.3	Hipótesis (en caso aplique).....	29
III.	Metodología.....	30
3.1	Tipo, nivel y diseño de investigación	30
3.2	Población (considerar la muestra en caso aplique).....	30
3.3	Operacionalización de las variables/categorías (según corresponda).....	31
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos/información (según corresponda).....	33
3.5	Método de análisis de datos/información (según corresponda).....	33
3.6	Aspectos éticos	33
IV.	Resultados.....	35
4.1	Respecto al objetivo específico 1:	35
4.2	Respecto al objetivo específico 2:	41
4.3	Respecto al objetivo específico 3:	49
V.	Discusión.....	53
5.1	Respecto al objetivo específico 1:	53
5.2	Respecto al objetivo específico 2:	56
5.3	Respecto al objetivo específico 3:	63
VI.	Conclusiones.....	67
6.1	Respecto al objetivo específico 1:	67
6.2	Respecto al objetivo específico 2:	67
6.3	Respecto al objetivo específico 3:	69
6.4	Respecto al general:.....	71

Referencias bibliográficas	72
ANEXOS	77
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	77
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	78
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros).....	85
Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros (según corresponda).....	89

Lista de tablas

Contenido	Página
Cuadro 1: Resultados del objetivo específico 1	35
Cuadro 2: Resultados del objetivo específico 2	41
Cuadro 3: Resultados del objetivo específico 3	49
Cuadro 4: Matriz de consistencia lógica	77

Resumen

El mecanismo de control interno y la gestión administrativa son elementos esenciales y comprometidos con el progreso continuo de las empresas. La alineación e inserción de estas variables les permite adoptar medidas informadas, mejorar sus acciones, amoldarse a las amenazas y oportunidades del ambiente organizacional. Por ello, la investigación tuvo como objetivo general: determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú, Caso: Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024. La metodología que se aplicó fue de naturaleza cualitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental; se empleó como técnica documental la entrevista y la revisión bibliográfica, asimismo las fichas bibliográficas y el cuestionario como instrumentos. Los resultados indicaron que: la empresa bajo estudio no posee un mecanismo de control interno, por tanto incide una gestión administrativa ineficiente, los recursos no son gestionados adecuadamente, no se posee un MOF y organigrama, las operaciones de control se realizan de manera empírica e inconsistente. Por tanto, se demostró que existe un control interno ineficaz que incide en una gestión administrativa ineficiente. La investigación concluyó que, la incidencia del control interno en la gestión administrativa se demuestra en la capacidad para el progreso continuo y adaptación al cambio, motivando a la gestión a mejorar el empleo de recursos, fortificar la competencia y crear una imagen institucional loable. Asimismo, propone las conductas éticas y morales, en función a la disciplina y orden necesario para conseguir los objetivos empresariales de manera eficiente.

Palabras clave: control interno, gestión administrativa, microempresa, servicio

Abstract

The internal control mechanism and administrative management are essential elements committed to the continuous progress of companies. The alignment and insertion of these variables allows them to adopt informed measures, improve their actions, and adapt to the threats and opportunities of the organizational environment. Therefore, the general objective of the research was: to determine the incidence of internal control in the administrative management of microenterprises in the service sector of Peru, Case: Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024. The methodology that was applied was qualitative in nature, descriptive level and non-experimental design; The interview and bibliographic review were used as documentary techniques, as well as bibliographic files and the questionnaire as instruments. The results indicated that: the company under study does not have an internal control mechanism, therefore inefficient administrative management affects, resources are not managed adequately, there is no MOF and organizational chart, control operations are carried out empirically and inconsistent. Therefore, it was demonstrated that there is an ineffective internal control that affects inefficient administrative management. The research concluded that the incidence of internal control in administrative management is demonstrated in the capacity for continuous progress and adaptation to change, motivating management to improve the use of resources, strengthen competition and create a praiseworthy institutional image. Likewise, it proposes ethical and moral conduct, based on the discipline and order necessary to achieve business objectives efficiently.

Keywords: internal control, administrative management, microenterprise, service

I. Planteamiento del problema

A nivel universal las micro, pequeñas y medianas organizaciones (MIPYME) simbolizan el 90% del total de compañías, así también representan entre el 60% al 70% de trabajo y compromete el 50% del Producto Interno Bruto. Como principal eje de las organizaciones de todo el planeta, favorecen a las economías nacionales y locales a mantener los factores de sostenimiento, en especial entre los colaboradores ubicados en la situación de extrema pobreza, los jóvenes, las mujeres y otros grupos en escenario de fragilidad. Las micro, pequeñas y medianas empresas poseen la fortaleza de convertir los capitales, incitar la promoción de trabajo y generar un desarrollo financiero igualitario si obtienen el sostén preciso. La Asamblea General de las Naciones Unidas estableció la fecha del 27 de junio como “Día de las Microempresas y de las Pequeñas y Medianas Organizaciones”; para de esta forma concientizar sobre el enorme apoyo de las MIPYME al cumplimiento de metas de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas; diversos contextos críticos han trastornado la situación laboral global de los empresarios y las MIPYME. Asimismo, dichos conflictos, la dependencia hacia los bienes y servicios básicos, las discrepancias geopolíticas y las patologías generan desequilibrio económico y social, lo que genera que las MIPYME sean enormemente frágiles al aumento de la inflación y a los obstáculos de la cadena de abastecimiento (ONU, 2023).

El concepto estadístico de las MIPYME suele cimentarse en la cantidad de sus colaboradores, siendo variable de acuerdo a la situación y condiciones de cada país. La importancia de las Mipymes se basa en diversos factores; como primer factor, resaltan por su capacidad de fomento de trabajo, siendo las primordiales generadoras de la promoción de innovadores puestos laborales a nivel mundial. En segundo plano, efectúan una contribución importante al PIB, simbolizando una parte considerable de la producción económica a nivel mundial. De igual manera, este sector se constituye como agente dinamizador de la innovación, demostrando una mayor preferencia a efectuar decisiones innovadoras en comparación con las grandes organizaciones. Sin embargo, estas organizaciones enfrentan diversos retos que deben ser enfrentados para asegurar su progreso y mejora constante. En este sentido, la ayuda de las entidades públicas y las sociedades empresariales resulta de necesidad para que las Mipymes puedan destacar frente a los impedimentos y deficiencias que impiden lograr su máximo progreso. De cara al futuro, se pronostica que estas organizaciones asuman un rol aun mayor en el escenario económico mundial; a medida que la economía global consigue una creciente complicación y se acrecientan los procedimientos

de globalización; las micro, pequeñas y medianas empresas se arraigaron como protagonistas en el fomento de trabajo, riqueza e innovación (Cuauhtémoc, 2023).

En Europa, las micro, pequeñas y medianas organizaciones comprometen al 99% de las organizaciones de la Unión Europea. Generan dos de cada tres puestos de trabajo del ámbito privado y favorecen a más del 50% del valor añadido total por las compañías en este mercado. Se han puesto en funcionamiento diferentes programas de acción con el fin de fomentar la competencia de las Pymes gracias al estudio y la innovación y mejorar su enfoque al financiamiento. Asimismo, se han tenido en consideración las innovaciones tecnológicas y digitales en las alternativas escogidas con la intención de lograr mejores circunstancias para las Pymes. Por otro lado, las consecuencias de la pandemia de la COVID-19 han generado nuevas estrategias en lo que se relaciona con restitución económica, el fortalecimiento y la restauración de la resiliencia de este sector (Hackett, 2022).

En México, una investigación indica la contribución del 52% de las Mype a la Producción Bruta Interna total y también en términos porcentuales representan un 73% del trabajo en dicho país. Al empapar un sector relevante de la sociedad que pertenece de manera activa en la economía, son acciones de dinamismo, la probabilidad del progreso dentro del mercado y su simplicidad de acomodo a las innovadoras tecnologías. Al ser de relevancia para la mejora en el contexto de la economía de cada país, es fundamental implementar acciones que favorezcan su desarrollo y afianzamiento, ya que a pesar de su apoyo estas poseen un nivel alto de fracaso organizacional que tiene como primordiales motivos, la carencia de control organizacional, la informalidad y un escaso planeamiento de los directivos en los numerosos factores financieros y contables (Pelayo et al., 2022).

En la actualidad las pequeñas y medianas organizaciones afrontan peligros que las grandes empresas no se atreven a enfrentar, estas pueden amoldarse con simpleza al contexto mercantil debido a su tamaño. En Venezuela, las PYME promueven más del 50% de los puestos laborales y favorecen de manera relevante al producto bruto interno. Su rol en la economía de la nación es esencial y combate riesgos razonables; por ello, es importante motivar su progreso, asegurando que tengan acceso a diversas fuentes de financiamiento para conseguir su soporte. En la forma que este sector implemente estrategias financieras, podrá lograr sus metas de desarrollo sostenible. Actualmente la gestión de las PYME escasea de los recursos necesarios para diseñar alternativas financieras que aseguren su continuidad a largo plazo, existen aspectos fuera de la organización que se fusionan para amenazar la continuidad de las PYME, ante la falta de un cimiento fuerte para el progreso de alternativas

financieras, esta clase de organizaciones corre peligro de desaparecer o venirse abajo (Velásquez et al., 2019).

En Argentina, las PYME desempeñan un papel crucial en la economía nacional, ya que generan empleo en gran medida, contribuyen significativamente a las actividades manufactureras y sirven como cimiento para la expansión de las industrias, sin embargo, las PYME a menudo se ven limitadas por la exclusión de beneficios que otras empresas disfrutaban, como un acceso fácil al crédito, una mayor organización interna, y un mejor acceso a los recursos productivos e información, entre otros aspectos (Arbache et al., 2024).

Las pequeñas y microempresas (PYMES), en el Perú son el motor de la economía local, principalmente en los países en desarrollo; Se definen como pequeñas empresas que, actuando de manera organizada, utilizan adecuadamente sus recursos y conocimientos para producir bienes o servicios que brindan a terceros, encontrar ganancias y lograr la sostenibilidad empresarial es todo un desafío porque las empresas necesitan crecer, y luego desarrollarse; Esta tarea puede resultar más sencilla cuando existen grandes empresas que proveen de energía a todo el sector empresarial, como es el caso de la gran minería, que se ha convertido en un gran motor para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en zonas de influencia hacen un llamado a seguir investigando la relación entre la gestión empresarial y el desarrollo de las PYME de manera que mejoren la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables, como las de las zonas afectadas por la minería (Comex, 2022).

Las pequeñas y medianas empresas son cruciales para el crecimiento y el desarrollo económico de América Latina. En el Perú, las pequeñas y medianas empresas representan el 60% de la PEA ocupada y aportan el 30% del PIB nacional. Este problema afecta en mayor medida a este sector, ya que en este sector se encuentran la mayoría de las pequeñas y medianas empresas. Esta afirmación está respaldada por la última encuesta nacional de hogares, que estima que el 75% de las micro y pequeñas empresas están en el sector informal (Arbulu & Otoyá, 2021).

Al hablar del sector servicios como los servicios turísticos, como hoteles, restaurantes, agencias de viajes y transporte, hacemos enfoque a aquellas fuentes significativas de empleo en el Perú. El turismo emplea a una variedad de profesionales, desde chefs y guías turísticos hasta personal de recepción y conductores. Además, los turistas a menudo compran productos locales, lo que beneficia a las empresas locales y contribuye a la economía regional. Artesanías, alimentos y recuerdos son algunos de los productos que los turistas suelen adquirir durante su visita. De esta forma, la diversificación económica

proporciona una mayor estabilidad económica regional y nacional a largo plazo (USIL, 2024)

El sector hotelero, sobre todo el receptivo, atraviesa una situación complicada en el Perú. Entre el 2018 y el 2019, Perú recibía, en promedio, cuatro millones y medio de turistas. Esta cifra cayó después por las restricciones y medidas de seguridad adoptadas durante la pandemia de la Covid-19. En el 2022, llegamos a los dos millones de turistas, menos del 50 % de los números alcanzados en el escenario prepandemia. Este año se esperaba crecer entre un 10 % y 20 %, respecto al 2022. Sin embargo, la inestabilidad política, la inseguridad y los efectos del fenómeno del Niño, entre otros factores, han generado que no se cumplan las proyecciones esperadas. Durante el primer semestre, se registró la llegada de un millón de turistas y se espera recibir un millón más en el segundo semestre, que coincide en julio y agosto con la temporada de vacaciones en el hemisferio norte, principal mercado emisor. Así, cerraríamos el 2023 con un total de apenas dos millones; estos son contextos que deben ser evaluados por los directivos de las diversas organizaciones, con la finalidad de tomar las decisiones acertadas para el cumplimiento de sus metas organizacionales. (Regalado, 2023)

Haciendo énfasis en el control interno organizacional, que es definido como un procedimiento el cual comprende la supervisión, dirección y amoldamiento de las actividades diarias de una empresa con la intención de desarrollar la eficiencia, asimismo asegurar que dichas acciones obedezcan a la normativa establecida y para efectuarlo se deben seguir pautas exactas: El planeamiento; el cual es el inicio delicado, ya que en este sector los gestores proponen sus objetivos y los procesos de como conseguidos, la determinación de estrategias, después de proponerse las metas en la fase anterior se definen las estrategias y metas en las cuales se evaluarán su rendimiento por medio de indicadores cualitativos o cuantitativos; ejecución, el cual comprende la aplicación de las labores planificadas, realizadas por los colaboradores responsables acorde a las normativas previas (Gonzales, 2020).

Considerando que el control interno empresarial es una labor inevitable para aquellos que ante los continuos problemas que combaten las pequeñas y medianas organizaciones por la carencia de un sistema de control, la finalidad es reconocer y evaluar las primordiales deficiencias que combaten este sector de sociedades para poner en funcionamiento y organizar un mecanismo de control organizacional, ya que resulta atractivo proponer un plan adecuado de eficiencia operacional. Países con pocos índices de informalidad y desempleo nacen por motivo de la existencia del control interno de las pequeñas compañías asimismo

de las diversas ventajas que acarrearía en las unidades económicas del país (Arellana et al., 2020).

En la actualidad, el control interno es de gran relevancia ya que es una carencia para cualquier empresa económica, a través de este mecanismo se genera un camino para el cumplimiento de objetivos financieros, económicos e institucionales y con ello garantizar una dirección correcta y eficiente de su giro comercial. A nivel nacional, las compañías privadas de gran tamaño, medianas o pequeñas se ubican en la etapa de adherir a sus políticas procesos de control y gestionar los riesgos que combaten continuamente, entre ellos: Falta de documentación de funciones, capacitación de personal, escasa comunicación interna, información inoportuna y con pocos niveles de credibilidad y transparencia, entre otros. Asimismo, muchas organizaciones del sector privado no constituyen un presupuesto correcto para el funcionamiento del control empresarial, lo cual se ve reflejado a posterior en un escaso nivel de obediencia a los reglamentos y procesos para conseguir los objetivos anhelados. Por otro lado, existen muchas desviaciones en el control interno de las organizaciones a nivel de localidad, ya que en la gran mayoría de estas organizaciones la administración es en base al empirismo, por motivo de socios que son miembros de la familia y no un profesional en gestión organizacional (Escobar et al., 2022).

La gestión administrativa denominada en la actualidad, viene del producto de diversas opiniones que se crearon con el proceder del tiempo; un ejemplo es en los años 551 – 479 a.C. a través de Confucio el cual indicó que los colaboradores de las organizaciones públicas deben de saber adecuadamente cual es el contexto de la nación con la intención de poder dar solución a problemáticas que se suscitasen impidiendo que se escojan por favoritismo, pudiendo contar así con individuos honrosos; por otro lado, Adán Smith el cual nació en la década de los 90 siendo un filósofo y economista señaló que la gestión empresarial nace en dos políticas, la adecuada distribución de labores y la libre competitividad las cuales son dos procedimientos que resultan fundamentales para ayudar al incremento de producción empresarial. La gestión empresarial en una revisión sistemática efectuada entre los periodos 2020 y 2022 es conceptualizada como el conjunto de acciones las cuales se deben direccionar de forma continua y ordenada, a través de labores coordinadas por los directivos quienes son los primordiales comprometidos del éxito empresarial. Es también un conjunto de acciones que se tienen en consideración para la consecución de metas a corto y largo periodos efectuando variedad de técnicas y/o alternativas para dar solución a deficiencias que se susciten en las labores. Tiene por

intención la de lograr metas propuestas una metodología de acción desarrollando condiciones de eficacia y eficiencia (Pacheco, 2023).

De igual manera, Roque (2024) sostiene que el conjunto de acciones que se efectúan para poder gestionar una compañía a través de la aplicación eficiente de labores, sacrificios y recursos, cuya relevancia es la preparación a la empresa y poder prepararla para actuar, pero previo a ello se deben considerar todos los procesos y disposiciones necesarios para conseguir las metas y reducir el impacto negativo o las problemáticas que puedan presentarse. Asimismo, su competencia para coordinar y controlar operaciones y diversas labores internamente les ayudara a evitar deficiencias, lograr metas y conseguir utilidades favorables para la empresa. Este apoyo cuenta con cuatro actividades esenciales donde el planeamiento es fundamental para que el liderazgo progrese y se logre el éxito de las siguientes fases el cual compromete el planeamiento de metas, la distribución de funciones y determinación de bienes y acciones necesarias que deben realizarse dentro de un determinado periodo, asimismo esta la empresa, la cual se basa en diseñar una estructura idónea para poder distribuir sus colaboradores y economía de la cual dispone para estructura y efectuar su labor y lograr cumplir las metas previstas; por otro lado, los directivos el cual se basan en diseñar mecanismos planeados y direccionar sacrificios para conseguir metas por medio de su guía, la comunicación, motivación y monitoreo de su personal, el cual consiste en certificar si las labores cotidianas se efectúan de acuerdo a los indicadores establecidos, entre ellos: la mejora en la adopción de decisiones, la variación de enfoque en determinadas operaciones, la solución de problemas o evaluación de resultados. Se trata de una labor administrativa que debe efectuarse de manera transparente y profesional; la gestión empresarial es compromiso del gerente, el cual se responsabiliza del monitoreo de actividades de la empresa y vela por el flujo correcto de datos y el empleo adecuado de los recursos.

Teniendo en consideración a Zavala & Soledispa (2022) los cuales sostienen que la gestión administrativa emplea una diversidad de mecanismos y procesos para hacer un empleo más eficiente de los recursos financieros, económicos, presupuestales y humanos disponibles en una compañías, y el empleo de estos se establece según las metas de la organización lo cual simboliza que la gestión es la principal comprometida de emplear los recursos de forma eficiente y coordinada. Por esta razón, todas las actividades están estructuradas de manera que se direcciona y controle su empleo de la manera más óptima. También cuenta con metas a través del cual se pueda conseguir al implementar la gestión

empresarial, uno de ellos es optimizar sus procedimientos de gestión para una mejor producción, mejorar el monitoreo y control de las labores internas, aseverando un mejor estudio de lo que se realiza, que las labores que efectúen sean cada vez más eficientes y sencillos, ayudándole a lograr sus metas más simples y de esa forma llevar mejores servicios y productos al mercado aprovechando más innovadoras tecnologías para mejorar procedimientos y labores. En conclusión, el empleo de la gestión administrativa es fundamental en toda la organización, porque puede apoyar a la coordinación de acciones para hacer un mejor empleo de los bienes y conseguir mayores resultados económicos positivos; una buena ejecución de la gestión administrativa se transforma en el cimiento de la capacidad de efectuar y desarrollar las labores internas de la organización para lograr objetivos y conseguir resultados útiles.

Asimismo, debido al contexto actual y con los mencionado previamente, el presente estudio se efectuará en Huaraz donde se ubica la unidad de análisis, la empresa Alpamayo Guest House S.R.L., cuyo giro del negocio es la actividad principal el alojamiento en estancias cortas y el servicio de restaurant y de servicio móvil de comidas, así como de agencia de viajes turísticos; inició sus operaciones económicas el 04/10/2019, su domicilio fiscal está ubicado en el Jr. Juan de la Cruz Romero Arnao Nro. 1075 Bar. Huarupampa - Ancash - Huaraz – Huaraz; asimismo, esta organización cuenta con 10 colaboradores. En la actualidad, esta organización dentro del ámbito peruano se encuentra como ACTIVO. La unidad de análisis cuenta con diversas deficiencias y amenazas entre las cuales se menciona: La falta de conocimiento y controles ha generado la pérdida de información administrativa y financiera, no se ha reconocido los peligros a los cuales está expuesto, siendo así no ha efectuado procesos de control para gestionarlos. No ha diseñado y desconoce respecto al Manual de Organización y Funciones. El compromiso de las labores críticas debe estar distribuido entre diversos colaboradores para impedir hechos fraudulentos o el error. Tampoco se posee un área de auditoría interna, carecen de un mecanismo y políticas de seguridad y salud en el trabajo, no se informa documentariamente sus procesos para su continuidad evidenciada (facturación, inventarios y efectivo). Estos procesos deben ser concisos y claros, y estar a disposición de todos los colaboradores que lo requieran. La organización no efectúa monitoreos continuos de sus controles internos para asegurar que su aplicación sea eficiente, todo ello por efectuar procesos en función al empirismo.

Ante lo mencionado previamente, el enunciado del problema de la presente investigación fue: ¿De qué manera el control incide en la gestión administrativa de las

microempresas del sector servicio del Perú, Caso: Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024?

Para dar una respuesta a dicha interrogante, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú, Caso: Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.

De igual manera para poder obedecer al objetivo general, se desagregaron los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Describir la importancia del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú.
- ✓ Describir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.
- ✓ Proponer la mejora del control interno en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación ayudó a poder suplir con el vacío de la incompetencia que se posee en el entorno organizacional, ya que diversas compañías en el Perú requieren de la aplicación del control organizacional y su impacto en la gestión empresarial de una forma comprensible y racional, siendo fundamentalmente conveniente para su empleo en estudios en las que es fundamental efectuar un rastreo del área contable, en especial en el sector servicios.

Por otro lado, desde el enfoque práctico, la investigación se justifica porque posterior a la obtención de resultados en este estudio, se continuará con la difusión al gerente o representante legal de la sociedad; de igual manera, a las micro o pequeñas empresas se les hará de su conocimiento por medio de artículos científicos que valdrán como intermediario y de esta forma positiva influenciar en la generación de datos correctos que conlleva a la contabilidad de gestión para la adecuada adopción de disposiciones.

Finalmente, desde el enfoque metodológico, se justifica porque en el presente estudio, el cual los resultados logrados serán en función a la ejecución de una metodología del procedimiento de estudio, el cual iniciaría con el reconocimiento de la problemática la cual fue ya expuesta previamente, a posteriori se diseñaron los objetivos y se efectuaran los procedimientos y técnicas seleccionadas para conseguir dichos hallazgos, teniendo en consideración el contexto espacial tanto nivel nacional como regional. Como es de conocimiento, el estudio debe originar oportunidades para estudios posteriores o más

extensos, de tal manera que los hallazgos sean utilizados como antecedentes para futuros estudios, en especial aquellas efectuadas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, decidan emplear los datos encontrados en la puesta en marcha del presente estudio.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En la presente investigación se entenderá por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del Mundo, menos Perú; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Vizhñay (2024) en su investigación titulada “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa del almacén Marcimex S.A. del cantón Jipijapa”; el cual tuvo por objetivo general: establecer como el control organizacional impacta en la gestión administrativa del almacén Marcimex S.A. del Cantón Jipijapa. La metodología utilizada para esta investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico y de campo; de enfoque mixto ya que se evaluó información cualitativa y cuantitativa. La investigación aplicó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado. Los hallazgos demostraron que es relevante poseer un mecanismo de control organizacional para asegurar el correcto ejercicio de la organización y de sus colaboradores a cargo, efectuando estudios donde se evalué el rendimiento y los objetivos que se piensa lograr, también el mecanismo de control favorece a asegurar y dar un buen empleo de los colaboradores, mercaderías, activos fijos, financieros, entre otros, los cuales deben ser exactos, precisos y fiables para conseguir la eficiencia y efectividad de la organización. De igual manera poseer con un eficiente control interno ayuda a evaluar el contexto presente de la organización estableciendo las deficiencias y hallazgos que puedan nacer durante el estudio. La investigación concluyó.

Toala y Gallardo (2022) en su investigación titulada “Control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la gasolinera San Carlos del Puerto Cayo, periodo 2020”; el cual tuvo por objetivo general: establecer la relevancia del mecanismo de control interno en el procedimiento de gestión de la gasolinera San Carlos de la parroquia Puerto Cayo del Cantón Jipijapa para el mejor manejo de bienes, 2020. El estudio adoptó como metodología el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple y de diseño bibliográfico, de diseño inductivo, deductivo y analítico; para el recogimiento de datos se empleó la técnica de la encuesta y como

instrumento el cuestionario estructurado. Los resultados encontrados en la investigación manifestaron que el mecanismo de control organizacional combinada con la gestión administrativa son esenciales para realizar un adecuado planeamiento y estructuración estratégica que asegura una protección razonable y una guía eficiente y efectividad para la adopción de disposiciones, reduce las equivocaciones y apoya a estructurar y proteger a los colaboradores estableciendo un MOF donde se dará obediencia al progreso de sus compromiso de manera metódica, asimismo un control correcto y optimo ayuda a consumir las metas planificadas. La investigación concluyó que: El control organizacional debe marchar de manera sincrónica con la gestión administrativa para lograr un ambiente adecuado en el mercado.

Vergara et al. (2021) en su investigación denominada “El control interno y su impacto en la gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos del equipo caminero FEDESOMECE, año 2020”; el cual tuvo por objetivo general: valorar el impacto que posee el control interno en la gestión administrativa y financiera de la Federación Ecuatoriana de Operadores y Mecánicos de Equipo caminero FEDESOMECE. El estudio adoptó como metodología el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple y de diseño bibliográfico, de diseño inductivo, deductivo y analítico; para el recogimiento de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado. Los resultados encontrados en la investigación demostraron que el control organización posee una incidencia en la gestión financiera y administrativa de una organización ya que es un considerado un instrumento esencial en la adopción de disposiciones, es esencial para cuidar los recursos económicos, humanos y recursos de la organización e inventariarlos y ponerlos a buen cuidado empleando políticas, y reglamentos que ayuden a proteger y darle un buen empleo; asimismo, fortifica los sectores con deficiencias dando una respuesta rápida. De igual manera los datos son presentados con razonabilidad y exactitud cumpliendo las políticas, se emplean ordenamientos, se diseñan y se planean herramientas como un MOF para dirigir, gestionar los compromisos de los colaboradores ya que obedecen a un rol fundamental para conseguir las metas de la organización. La investigación concluyó que el control interno es el principal actor en la organización siempre que este apoyado por la gestión administrativa y financiera de esta.

2.1.2 Nacionales

En la investigación se entenderá por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región Ancash, que hayan investigado la variable, unidades de análisis y sector económico productivo de nuestra investigación.

Gonzales y Montenegro (2021) en su investigación titulada “Gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo”; el cual tuvo por objetivo general: proponer estrategias en la gestión administrativa para mejorar el control organizacional de la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C. Para realizar adecuadamente su desarrollo se efectuó una investigación de naturaleza cuantitativa, de nivel descriptivo simple y de diseño no experimental – transversal. Se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado de 37 preguntas relacionadas a las variables en estudio. La muestra estuvo conformada por 8 colaboradores de la empresa de caso. Los principales resultados de la empresa demostraron que esta se encuentra en un nivel alto, en relación a la aplicación de operaciones que se efectúan. Asimismo, en su mayoría, se ubican en un nivel medio y alto, tanto en entorno de control y acciones de control, los otros elementos comprenden el nivel medio y alto, como con la evaluación de riesgos e información y comunicación respectivamente. En otras palabras, esta variable se ubica en un nivel alto de aplicación, pero de igual manera es importante continuar realizando ajustes, para el progreso sea continuo y eficiente. La investigación concluyó que el proponer estrategias de gestión organizacional es de mucho apoyo para el desarrollo de un mecanismo de control organizacional eficiente, debido a que en los hallazgos encontrados se demostró la importancia de la gestión organizacional, el cual es el sostén de muchas operaciones que requieren la presencia de un administrador, controlando los sectores de la organización, y de esta forma, se puedan conseguir los resultados económicos positivos que todos como empresa esperan lograr.

Guzmán (2020) en su investigación titulada “Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020”; el cual tuvo por objetivo general: Identificar las oportunidades de control

interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: Emp. Trans. “Virtual Express” S.A del distrito de san juan de Miraflores lima 2020. Para realizar adecuadamente su desarrolló se efectuó una investigación de naturaleza cualitativa, de nivel descriptivo simple y de diseño no experimental – transversal – bibliografico – de caso. Se aplico como técnica de recolección de información la revisión bibliografica y la encuesta; como instrumento se empleo las fichas bibliograficas el cuestionario estructurado de 40 preguntas relacionadas a la variable en estudio. La muestra estuvo conformada por el gerente de la empresa de caso. Entre los resultados encontrados por la investigacion encontramos que la empresa de caso no tiene implementado de manera formal el sistema de control organizacional; asimismo no posee con un manual de procesos administrativos, no posee un organigrama institucional y tambien hace falta de la capacitación de los trabajadores operativos y de gestión. La investigación concluyó que el control organizacional interviene en diversos sectores, asi como en la gestión administrativa, sin embargo se requiere ofrecer charlas al personal para un adecuado trato y servicio al cliente, asimismo, se requiere un control sobre la llegada y salida de las unidades de transporte de la organización.

Huaman (2023) en su investigación denominada “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las PYME del sector transportes del Perú: caso de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023”; el cual tuvo por objetivo general: determinar y describir la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las PYME del sector transportes del Perú y de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023. El estudio fue de diseño no experimental, bibliografico, documental y de caso, bajo un enfoque cualitativo y de nivel descriptivo simple; la tecnica aplicada fue la revisión de bibliografia y encuesta; asimismo, como instrumento de estudio se empleó las fichas bibliograficas y el cuestionario estructurado compuesto por 16 preguntas cerradas realizadas al representante legal de la empresa de caso. Los resultados encontrados en la presente investigación fueron los siguientes: Se reconoce que el control interno ayuda al progreso correcto de la organización, asimismo se indica que motivar por medio de los valores eticos a los recursos humanos mejora el comportamiento de la empresa, tambien ayuda a determinar correctamente sus compromisos y labores de los colaboradores mejorando los beneficios en la organización, el estudiar los peligros esta vinculado con la

consecución de metas; también el monitoreo constante a las actividades de administración y a las adquisiciones impactan en la gestión. La investigación concluyó que existe un impacto claro entre el control organizacional y la efectividad de la gestión administrativa.

2.1.3 Regionales

En la investigación se entenderá por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Áncash, menos en alguna ciudad de la provincia de Huaraz; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Chavez (2024) en su investigación denominada “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: corporación Alutec S.A.C. – Nuevo Chimbote, 2024”; el cual tuvo por objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Corporación Alutec S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2024. Para realizar adecuadamente su desarrollo se efectuó una investigación de naturaleza cualitativa, de nivel descriptivo simple y de diseño no experimental – transversal – bibliográfico – de caso. Se aplicó como técnica de recolección de información la revisión bibliográfica y la encuesta; como instrumento se empleó las fichas bibliográficas el cuestionario estructurado de 24 preguntas relacionadas a la variable en estudio. La muestra estuvo conformada por el gerente de la empresa de caso. Entre los resultados encontrados se menciona que la empresa de caso enfrenta desviaciones como la falta de un MOF, departamento de riesgos y auditorías internas regulares, requiriendo mejorar la integración de la comunicación entre sectores y el continuo seguimiento de procedimiento, afectando de esta manera su gestión organizacional. La investigación concluyó que tanto las Mype como la empresa de caso combaten hallazgos importantes en relación a su control organizacional, requiriendo implementar mejoras estructurales para asegurar la efectividad de sus gestiones.

Culcos (2021) en su estudio titulado “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Segemind S.A.C. - Chimbote, 2019”; el cual tuvo por objetivo general:

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las Mype del sector servicios del Perú y de la empresa SEGEMIND S.A.C.- Chimbote, 2019. Para realizar adecuadamente su desarrollo se efectuó una investigación de naturaleza cualitativa, de nivel descriptivo simple y de diseño no experimental – transversal – bibliográfico – de caso. Se aplicó como técnica de recolección de información la revisión bibliográfica y la encuesta; como instrumento se empleó las fichas bibliográficas el cuestionario estructurado de 20 preguntas relacionadas a la variable en estudio. La muestra estuvo conformada por el gerente de la empresa de caso. Entre los resultados encontrados se menciona que la empresa de caso carece de un correcto mecanismo de control interno; es por ese motivo que, a veces poseen problemas con los temas administrativos. Finalmente, la investigación concluyó que tanto los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, coinciden en que el control organizacional no está impactando de forma positiva en la gestión administrativa de las organizaciones estudiadas, debido a que dichas unidades económicas no tienen implementado de manera formal un mecanismo de control organizacional.

Aniceto (2024) en su investigación denominada “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del Perú, sector comercio: dinogas estaciones y servicios S.A.C., Chimbote – 2023”; el cual tuvo por objetivo general: Establecer la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Dinogas Estaciones y Servicios S.A.C. de Chimbote. Para realizar adecuadamente su desarrollo se efectuó una investigación de naturaleza cualitativa, de nivel descriptivo simple y de diseño no experimental – transversal – bibliográfico – de caso. Se aplicó como técnica de recolección de información la revisión bibliográfica y la encuesta; como instrumento se empleó las fichas bibliográficas el cuestionario estructurado de 40 preguntas relacionadas a la variable en estudio. La muestra estuvo conformada por el gerente de la empresa de caso. Entre los resultados encontrados se menciona que la empresa de caso tiene clara la relevancia de poseer un mecanismo de control organizacional, que mejore su gestión administrativa; no obstante, no cuenta con este sistema, se presencia la falta de conocimiento y capacitación en estos temas. Los gerentes la consideran como un conjunto de políticas demasiado burocráticas, así como un gasto que no están dispuestos a realizar. La investigación concluyó que la empresa al no contar con un

mecanismo de control interno influye en una gestión administrativa deficiente, asimismo presenciándose también la falta de un procedimiento formal de reconocimiento de peligros internos y externos al no contar con un Manual de procesos, se carece de acciones oportunas de monitoreo y un sistema de datos y comunicación fluida.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entenderá por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad de la provincia de Huaraz que hayan investigado las variables, unidades de análisis y sector económico productivo, parecidos a nuestra investigación.

Solis (2023) en su investigación titulada “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019”; el cual tuvo como objetivo: establecer el control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Marquito S.A.C de la provincia de Huaraz, periodo 2019. En su metodología menciona una investigación del enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – correlacional – transversal, de nivel descriptivo simple. Se eligió como población y muestra a 9 colaboradores a los cuales se les aplicó como técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los principales hallazgos obtenidos por la investigación fueron que la empresa posee un código de ética institucional emitido por los altos directivos, asimismo obedecen a sus labores encomendadas, conocen las metas y fines de la empresa y llevan el control del efectivo que ingresa a la empresa. La investigación concluyó que acuerdo a la estadística de Chi-Cuadrado que es igual a 3.85 lo cual es menor al Chi-Cuadrado crítico que es 3.99. Por lo tanto, el Control Interno incide significativamente en la gestión administrativa de la empresa de Transportes Marquito S.A.C de la provincia de Huaraz, periodo 2019, donde se aprecia que mediante los componentes de control interno son realizadas las actividades del proceso de gestión administrativo de la empresa.

Copitan (2024) en su investigación denominada “Incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las PYME del Perú sector turismo: caso empresa de servicios turísticos Lucho Tours S.A.C - Huaraz, 2023”; el cual tuvo por objetivo general: describir la incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las PYME del Perú, sector turismo: caso empresa de servicios turísticos Lucho Tours

S.A.C. – Huaraz,2023. La metodología que se empleó en la presente investigación fue de nivel descriptivo simple, de naturaleza cualitativa y de diseño descriptivo – no experimental – bibliografico – documental y de caso. La muestra comprometio a la empresa de caso, a la cual por medio del gerente se le aplico como tecnicas de investigación la revisión de bibliografía y la encuesta; como instrumento se aplicó las fichas bibliograficas y el cuestionario estructurado. Entre los principales resultados se encontró que la empresa de caso no posee ordenamientos y normativas de control interno, no se efectuan los planes y verificaciones de contingencia ante cualquier peligro que se pueda presenciar; no se efectuan supervisiones ciclicas a las operaciones que efectuan los colaboradores, los hallazgos que se encuentran no se comunican de forma pronta, no hay revisiones sin aviso previo, no se consiguen los resultados esperados por la administración y el empleo de estrategias no es el correcto para la empresa de caso. La investigación concluyó que no hay duda del gran impacto que posee el control organizacional en la gestion de las Pyme del Perú, ya que sin un mecanismo de control correcto, estas orgainzaciones tienden a tener un progreso lento y no como lo esperado, asimismo la gestión que tienen estas Pymes son malas, ya que no se logra cumplir con las metas y objetivos diseñados por las mismas.

Lopez (2024) en su investigación titulada “Factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: caso empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023”; el cual tuvo por objetivo general: describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: caso empresa de transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L. – Huaraz, 2023. La metodología que se empleó en la presente investigación fue de nivel descriptivo simple, de naturaleza cualitativa y de diseño descriptivo – no experimental – bibliografico – documental y de caso. La muestra comprometio a la empresa de caso, a la cual por medio del gerente se le aplico como tecnicas de investigación la revisión de bibliografía y la encuesta; como instrumento se aplicó las fichas bibliograficas y el cuestionario estructurado. Entre los principales resultados se encontró que la empresa de caso carece de un mecanismo de control integra; la ausencia de un MOF impide la distribucion de funciones eficiente. La carencia de metas establecidas representa en una falta de reconocimiento y estudio proactivo de los probables peligros que podrian dañar las operaciones organizacionales. Se destaca la carencia de imponer la supervision contante que no solo reconosca las desviaciones de manera oportuna, si no que permita la busqueda

proactiva de mejoras para fortificar la aplicación de las operaciones y la gestión integral que la organización desea lograr. La investigación concluyó que tanto las pymes como la empresa de caso requieren de un mecanismo formal de control interno. Dicho mecanismo no solo opera como un escudo protecto ante probables contingencias, sino que también se establece como una alternativa anticipada para fortificar la capacidad y resiliencia de adaptación de las organizaciones en el dinámico panorama organizacional.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Teoría del modelo COSO III

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, conocido como COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), es una organización de Estados Unidos creada en 1985. Su objetivo principal es investigar las causas del fraude financiero en las empresas.

COSO emite recomendaciones para mejorar la gestión de riesgos, prevenir el fraude y establecer controles internos efectivos. Está compuesto por cinco organizaciones:

- **American Accounting Association (AAA):** es la Asociación Americana de Contabilidad, una organización profesional y académica para la educación y el estudio de la contabilidad.
- **American Institute of Certified Public Accountants (AICPA):** es el Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados que forman parte de empresas de contabilidad y se encargan de hacer auditorías externas de estados financieros.
- **Financial Executive Institute (FEI):** es la Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas. Está dedicada al desarrollo, formación e intercambio de conocimientos entre los profesionales que pertenecen al ámbito financiero.
- **Institute of Internal Auditors (IIA):** es el Instituto de Auditores Internos. Está encargado de la evaluación de los sistemas de control interno en las organizaciones.
- **Institute of Management Accountants (IMA):** es el Instituto de Contadores Empresariales. Su objetivo es promover la educación y el desarrollo en las áreas

de contabilidad de gestión y finanzas, abogar por las mejores prácticas comerciales y abrir un espacio para la investigación.

El modelo COSO III fue publicado en 2013, con el objetivo de resaltar la prontitud de los sistemas de administración de riesgos para la adaptación a los entornos, la confianza en la eliminación de riesgos, el cumplimiento y la comunicación.

En 2017, se actualizó por el modelo COSO ERM, con una mejoría en la cobertura de riesgos que enfrenta todo tipo de organización (Santos, 2024).

2.2.1.2 Objetivos del control interno según COSO III

El marco normativo integral de control interno COSO propone tres ítems de finalidades que favorecen a las empresas al enfocarse en diversos aspectos del control organizacional. Estos son:

- ✓ **Fines operativos:** Estas intenciones se vinculan con la obediencia de la visión y misión de la empresa. Hacen énfasis en la eficiencia y efectividad de las actividades, incluidos sus metas de producción operacional y financiera, y el cuidado de sus recursos frente a probables pérdidas. Por ello, estas metas comprenden el cimiento para el estudio del peligro en relación al cuidado de los activos de la empresa, y la elección y progreso de los controles necesarios para debilitar dichas deficiencias. Las metas operativas deben demostrar el contexto empresarial, económico e industrial en que opera la empresa; y están vinculados con el progreso del desempeño financiero, calidad, acciones ambientales, producción, invención y complacencia de los colaboradores y usuarios.
- ✓ **Fines de reportes e información:** Dentro de estos objetivos guarda relación con la preparación de la información para el uso de la empresa y la junta general de accionistas, teniendo en cuenta principios como la transparencia, exactitud, veracidad y oportunidad. Esta información guarda relación los datos financieros y no financieros internos y externos y comprenden principios de fiabilidad, transparencia, prontitud, y demás lineamientos propuestos por las entidades reguladoras, organismos autónomos o políticas propias de la empresa. La presentación de informes a nivel externo es respuesta a las normativas y reglamentos propuestos y a las peticiones de los diversos grupos de interés; y los documentos a nivel interno dan respuesta a las carencias internas de la empresa tales como estrategias de la compañía, plan operativo e indicadores de desempeño.

- ✓ **Fines de cumplimiento:** Se encuentran vinculados con la obediencia de las normativas y legislaciones a las que está regulada la empresa. La compañía debe efectuar sus operaciones en función a las normativas y leyes específicas (Catacora & Huiza, 2018).

2.2.1.3 Importancia del control interno según COSO III

Llevar a cabo un buen control interno empresarial permite tener un mejor aprovechamiento de todos los recursos administrativos para lograr un equilibrio y una estabilidad financiera que aumenten la productividad de la organización. Además, si cada área interna de un negocio es dotada de buenas prácticas y tecnología adecuada, la toma de decisiones se vuelve mucho más rápida y eficiente. De igual forma, ayuda a que existan menos errores humanos que puedan costar pérdidas financieras, que retrasen o impidan el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Como se menciona al inicio de este artículo, es común que aún haya empresas, sobre todo pequeñas y medianas, que no cuenten con un control interno empresarial. Por lo tanto, su manejo de negocio es totalmente empírico. Es decir que buscan las soluciones que consideran mejores, conforme se presentan situaciones o problemas empresariales. Esto puede ser funcional durante un tiempo, pero a la hora de crecer un negocio, la falta de organización y control simplemente hará que las piezas del Jenga se vengán abajo. Esta es precisamente la importancia de establecer por escrito un sistema de control interno en el que toda empresa, según sus objetivos, sea capaz de consultar para saber cómo actuar ante alguna situación. Y aún más importante, saber cómo se deben hacer las cosas para evitar negligencias, mal uso del recursos o fraudes (Obando, 2023).

2.2.1.4 Componentes del control interno según COSO III

El modelo COSO se organiza en cinco componentes interrelacionados y con 17 subdivisiones que representan los principios del marco. Para que un sistema de control interno sea efectivo los cinco principios deben estar presentes y operando de manera integrada. Estos son:

2.2.1.4.1 Ambiente de control

Comprende un conjunto de elementos, que se aplican para asegurar mayor disciplina y una adecuada organización que sirve de ayuda a los colaboradores en el cumplimiento de metas. El ambiente en una empresa se ve afectado por diversos aspectos internos y externos, por ello esta principalmente compuesto por la conducta

que los elementos de la organización adquieran dentro de esta, comprendiendo también factores como: Los valores íntegros, la ética profesional, la competitividad de los colaboradores, la distribución de labores, las políticas y estilo de dirección, las normativas y reglamentos de las labores, entre otros principios que favorecerán a la mejora de la organización (Acosta, 2020).

2.2.1.4.2 Evaluación de riesgos

De acuerdo con Safety (2022) la evaluación de riesgos es un proceso sistemático que implica identificar, analizar y controlar los peligros y riesgos en el lugar de trabajo para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores. Lo lleva a cabo una persona competente para determinar qué medidas están, o deberían estar, implementadas para eliminar o controlar el riesgo en el lugar de trabajo en cualquier situación potencial. El riesgo se define como la probabilidad de que los eventos o acciones afecten negativamente a la empresa, el análisis y la gestión de riesgos en relación con la preparación del informe anual y puedan afectar el logro de los objetivos de control interno de la empresa. Estos riesgos incluyen eventos o condiciones que pueden afectar el registro, procesamiento y presentación de información financiera y las representaciones de la administración en los estados financieros.

Las actividades de autoevaluación realizadas por la administración deben ser revisadas por auditores internos o externos para garantizar que los objetivos, métodos, alcance y procedimientos se implementen correctamente. Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

1. Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
2. Identificación de los riesgos internos y externos.
3. Los planes deben incluir objetivos e indicadores.

Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

1. Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
2. Objetivos de información Financiera. Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
3. Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

2.2.1.4.3 Actividades de control

Las acciones de control son aquellos procesos y ordenamientos que debe efectuar toda empresa y así asegurar que las directivas de la gerencia se lleven a cabo para obedecer diariamente con lo encomendado a priori, enfatizado primordialmente a controlar los peligros y que estos no impacten de manera negativa en el cumplimiento de metas. Estas acciones de control poseen diversas particularidades. Pueden ser de forma computarizadas o manuales, del tipo operacional o administrativa, generales o específicas, de prevención o identificable. No obstante, lo más relevante es que sin importar su finalidad o clase, están enfocadas a mitigar los peligros (potenciales o reales) en ayuda de la organización, sus metas, visión y objetivos, así como el empleo correcto de los bienes institucionales. Las operaciones o actividades de control son relevantes no solo porque en sí mismas involucran la manera adecuada de efectuar las cosas, sino debido a que son el mecanismo correcto para aseverar en mayor nivel el cumplimiento de las metas (Acosta, 2020).

2.2.1.4.4 Información y comunicación

Es relevante que los colaboradores de una empresa sepan de la marcha del control interno, por ello el personal administrativo debe de mantenerlos informados de forma clara sobre sus labores dentro de cada área que este abarque. Todos los colaboradores, y especialmente aquellos que ocupen labores relevantes ya sea en el ámbito financiero u operativo, deben de conseguir y comprender los mensajes que ofrezcan al sector administrativos, de la relevancia de las obligaciones del mecanismo de control, asimismo de conocer que función cumplen dentro de la organización conociendo que operaciones efectúan y su vínculo con la labor de los demás (Acosta, 2020).

2.2.1.4.5 Supervisión y monitoreo

Al tener posicionado un mecanismo de control organizacional, se necesita su monitoreo y reajuste continuamente para que conserve el nivel deseado para conseguir las metas empresariales. Asimismo, es el monitoreo que se efectúa a las acciones de control previamente propuestos por el personal directivo, a través de un periodo de tiempo, ya que cada sector que las efectuó debe ser mejorado o renovado (en la situación que no consiguieran sus resultados deseados). La supervisión de puede efectuar de tres formas: Durante la aplicación diaria de cada operación, de forma disjunta (por cada colaborador) y a través de la fusión de ambas formas (Acosta, 2020).

2.2.1.5 Clasificación del control interno

2.2.1.5.1 Control interno administrativo

Abarca el plan empresarial, los procedimientos y aquellos registros que guardan relación con los procesos de toma de decisiones respecto a la aprobación de las operaciones por parte del personal administrativo, la aprobación es definida como aquella función administrativa que se relaciona con el cumplimiento de metas empresariales y es un punto de inicio para que las actividades se les proponga un control contable. Es en este instante donde se proponen lineamientos que se dirijan al cumplimiento de las metas y los sistemas que mejoran las operaciones de la empresa. Debiendo protegerse de tal manera que los procedimientos de gestión no se enfoquen en un único directivo, sino que deben atravesarse los datos para que las disposiciones no las cargue un único directivo, sino que deben ser vinculadas hacia otros colaboradores, asimismo que se debe efectuar la rotación de los colaboradores constantemente, como una política de confirmación de las operaciones. Comprende los reglamentos y los procedimientos contables propuestos, asimismo abarca aquellos mecanismos y acciones que se vinculan de manera directa con el cuidado de los bienes, fondos y la protección de la información presupuestal, financiera y contable de las organizaciones, cuya finalidad es aseverar que los datos sean íntegros, válidos y exactos asegurando protección física a la documentación y activos (Audágora, 2023).

2.2.1.5.2 Control interno contable

El control interno empresarial en si comprende diversos mecanismo de control e impacto que se podrían catalogar en dos amplios ámbitos como son el control contable y administrativos, cada uno de estos con sus propias particularidades, establecidas y dentro de ellos sus fases de prevención, descubrimiento y mejora (Audágora, 2023).

2.2.1.6 Fases del control interno

2.2.1.6.1 Planeamiento del control interno

Esta es la primera fase, la cual se determina con la responsabilidad del sector administrativo, dando comienzo al procedimiento de control organizacional. Este primer compromiso, propondrá las bases para conseguir una marcha del sistema de control eficiente, ya que certifica que el personal administrativo da el respaldo y la relevancia necesaria para que se aplique. La creación de un comité específico, demostrará la dedicación y el énfasis a un adelantamiento de los procedimientos que se apliquen, para que de esta manera se asegure la formación de una directiva solida

formando toma de acciones bien sustentadas para fases posteriores de los procedimientos. Asimismo, esta fase se caracteriza por comprender el establecimiento de las metas y así reconocer los sectores deficientes que necesitaran control y evaluación respectiva (Alvarez et al., 2021).

2.2.1.6.2 Ejecución del control interno

Es la segunda etapa del control, en la cual se pone en aplicación las actividades que se establecieron en el planeamiento del trabajo. En esta fase se efectúan y monitorean las diferentes actividades y tareas que se tienen planificadas, con la intención de desarrollar el control organizacional; además no solo comprende su aplicación sino también el monitoreo continuo para aseverar que se estén efectuando de forma eficiente. El correcto funcionamiento de dichas actividades no solo desarrollará el mecanismo de control, sino que también perfeccionará su operatividad en todos los sectores de la organización. Esta etapa se enfatiza primordialmente en el reconocimiento y corrección de las probables deficiencias que se tengan con referencia a las metas que se han propuesto, favoreciendo así a una adopción de acciones correctivas de manera pronta (Alvarez et al., 2021).

2.2.1.6.3 Evaluación del control interno

La tercera y última etapa está dirigida al entendimiento y al monitoreo general del mecanismo de control puesto en marcha en la organización, sosteniendo dicho compromiso en un auditor, que en función a los conocimientos y la experiencia efectuará una evaluación exhaustiva de cada uno de los elementos del control interno. Dicho profesional efectúa el diseño de variadas pruebas que le van a facilitar el reconocimiento de los mecanismos de control y sus probables peligros que podrían vulnerar el adecuado funcionamiento de la organización. Asimismo, este experto efectúa un escrupuloso estudio de todos los procedimientos que se han propuesto en la empresa para así asegurar su eficiencia e integridad en función a las metas establecidas de manera previa. La presente etapa de la evaluación no solo asevera la integridad de las actividades sino que también va a originar que se den sugerencias importantes para la fortificación de la estructura de control (Alvarez et al., 2021).

2.2.2 Teoría de la gestión administrativa

La administración o gestión viene denominándose como una ciencia enfocada a la aplicación de operaciones, cuyos componentes que la vendrán comprendiendo permitan el planeamiento, organización, dirección y control de los recursos que se

empleen en el perfeccionamiento de dichas operaciones, con la intención de ocasionar una influencia positiva. Una investigación efectuada por Mendoza & Moreira (2021), en la cual efectúan un minucioso estudio de la teoría de la gestión administrativa iniciando y mencionando a diversos autores para dar inicio desde el origen de este término. En las civilizaciones de antaño, se inició a dar la carencia de la creación de mecanismos de dirección y gestión viéndose influida para la sociedad, acordándose la implementación de variadas normativas y reglamentos con la intención de superar de forma positiva hacia donde iba direccionada la población, dando origen a la ciudadanía donde se generaron las acciones conocidas en el tiempo actual, mejorando con el transcurrir del tiempo y cambiando en su concepto basándose a diversas situaciones. La gestión se ha ido convirtiendo ya que no siempre fue como lo es en la actualidad, ya que en el lapso de la historia de la humanidad dadas en diversas edades como: la edad antigua, media y contemporánea, se vinieron efectuando variedad de innovaciones donde las personas tienen gran impacto en la aplicación de los procesos, organizando el esfuerzo de forma grupal e individual, que vario de tal manera hasta convertirse en más racional o planificado. Por ese motivo, la definición de administración fue adoptando forma hasta que actualmente es denominada como aquella ciencia que le va favorecer efectuar las operaciones de forma conjunta con el planeamiento, organización, dirección y control de los bienes, para que con ello se consigan los cambios que mejoren la calidad de vivir de la sociedad. Por ese motivo se termina conceptualizando la gestión administrativa como un grupo de acciones que debe establecerse de forma ordenada y en simultaneo a las actividades que se efectúen dentro de cada empresa, con la labor que debe ser direccionado y supervisado por los altos cargos en los cuales recae el compromiso de la consecución de objetivos de la organización para conseguir su posicionamiento dentro de la economía a nivel nacional.

La teoría de Fayol denominada también Teoría Clásica, sostenida por un famoso libro denominado “Administración Industrial y general” en la cual se enfatiza que toda empresa debe obedecer con una diversidad de labores para que así la operatividad de las mismas se consiga gracias a su adecuada coordinación; asimismo la gestión empresarial va permitir el progreso de innovadoras técnicas basadas en las deficiencias, con la intención de aprovechar e incrementar nuevas estrategias. Su relevancia dentro de una organización, viene siendo uno de los aspectos más sustentables, ya que favorecer operar con adelanto, teniendo en consideración que de ello dependerá su existo y/o

fiasco, estando bajo responsabilidad el gerente o jefe de operaciones. Finalmente, la gestión administrativa es de tipo estratégico, y a la vez brinda variados beneficios para el logro del triunfo como en el incremento de la producción y empleo de forma correcta de los bienes de la organización para la consecución de objetivos.

2.2.2.1 Importancia de la gestión administrativa

Roque (2024) es de opinión que la gestión administrativa en una organización es importante y sirve como cimiento para la aplicación y mejora de labores para obedecer con las metas establecidas y contribuir con el sostenimiento y progreso de la misma. Ello se hace probable por medio de la aplicación de varios procedimientos como:

- **Planeamiento:** La planificación de las metas de la empresa y el establecimiento de actividades para conseguirlos.
- **Organización:** Se relaciona a aquel proceso de ordenar y distribuir de manera equitativa las labores y bienes entre los colaboradores de una organización para que puedan darle un correcto empleo y cumplan con los fines establecidos.
- **Dirección:** Es aquel procedimiento de supervisar y motivar a los colaboradores para que puedan efectuar las operaciones planteadas.
- **Control:** En este procedimiento el responsable se asegurará que los procedimientos sean cumpliendo de acuerdo a lo planificado.

Es por estos motivos que se puede asegurar que la gestión administrativa busca el empleo de bienes para que la organización consiga eficientemente sus metas.

El o los responsables de área deben de contar con los conocimientos para el correcto empleo de los recursos tanto materiales, como económicos y humanos, para que la organización sea exitosa.

2.2.3 Teoría de las Pymes

El estudio de las Pequeñas y Medianas Empresa (Pymes) como componente determinante para el progreso económico de una nación, así como para el fomento de trabajo de calidad y sustentable, ha logrado captar la atención de políticos, economistas y científicos del área, quienes opinan que este ámbito empresarial es de vital utilidad para promover los espacios productivos. Las pequeñas y medianas empresas juegan un rol muy relevante en las economías desarrolladas al promover una proporción sustancial de la productividad y el trabajo. Asimismo, las pequeñas y medianas organizaciones están ubicadas en cualquier país, el grupo que predomina de organizaciones, en algunos contextos superan el 99% de empresas, favorecen significativamente al fomento de

trabajo y a la generación de fortuna. En función a estos indicios, los Estados, en particular en Latinoamérica han creado y aplicado un conjunto de acciones con la intención de promover y fortificar el progreso de este sector con el objetivo de reducir el nivel de desempleo. La promoción a la actividad de las pequeñas y medianas empresas no es una operación reservada solo a naciones del sector industrial lento; contrario a ello, los países más industrializados poseen una política industrial activa en este ámbito y sus Estados creen que es prioridad la ayuda a las Pymes, porque tales ordenamientos ayudan no solo en el progreso económico sino también en el incremento de trabajo. A pesar de los sacrificios efectuados por diversos países, demostrándose en las normativas correspondientes, sea económica, fiscal, financiera o técnica, es relativamente adecuado la influencia que estas ordenanzas u ordenamientos han tenido para mejorar los escenarios de trabajo en los países. (Ortiz & Perez, 2012).

2.2.3.1 Legislación de las Pymes

De acuerdo con la RD N° 0050-2023-MTPE/3/17.1, quien complementa la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” difundida el 1 de julio del año 2019, las organizaciones se pueden tipificar de la siguiente manera; de acuerdo a sus niveles de ingresos por año fijados en UIT (Unidades Impositivas Tributarias). Son microempresas las que logran ingresos hasta un monto máximo de 150 UIT, son pequeñas organizaciones las que poseen en sus ingresos anuales mayores a este monto hasta el valor máximo de 1700 UIT y son medianas organizaciones las que logran ingresos anuales superiores a las 1700 UIT hasta como máximo 2300 UIT. De igual manera, son empresas denominadas grandes aquellas que superan dichos ingresos previamente señalados.

2.2.3.2 Importancia de las Pymes

Las pequeñas y medianas empresas son uno de los principales sectores dentro de una economía nacional. Al respecto Aliaga (2021) propone dentro de su investigación que la relevancia de este sector se origina a partir de su nacimiento como el entorno con un alto número de emprendimiento en todos los países a nivel mundial; ya que genera la mayor cantidad de puestos laborales en las económicas. Estas pequeñas compañías se vienen incrementando con el transcurrir del tiempo, por la cual es de mucha relevancia diversas gestiones políticas que apoyen su continuidad operativa.

2.2.4 Teoría del sector servicios

El sector servicios es un gran creador de trabajos y simboliza una gran parte del producto bruto interno tanto en las naciones desarrolladas como en aquellos gobiernos en desarrollo, y su progreso y especialización son indiscutibles en casi todos los sectores de la actividad personal. No obstante, su evaluación y análisis no es tan completo como el de este contexto, debido a que, en la historia económica de los países, la industria y agricultura fueron la columna vertebral para sostener la productividad. El origen de la vida económica capitalista en diversos países estuvo protegido por la historia de la agricultura, sucesivamente las naciones se fueron integrando a la vida industrial y posterior a ello se originó el sector servicios, al menos en teoría. (Owusu et al., 2021).

2.2.5 Marco conceptual:

2.2.5.1 Definición de control interno

El control interno empresarial asegura el cumplimiento de las metas dentro de una organización de manera que sus actividades demuestren un óptimo rendimiento. Alvarez et al. (2021) es de opinión que el control interno se origina por medio de un procedimiento donde deben participar todos los colaboradores de una empresa con la intención de asegurar de forma razonable el cumplimiento de sus metas planteadas. Este mecanismo busca demostrar eficiencia y eficacia en las operaciones, por ello es fundamental que los directivos, socios, colaboradores se comprometan con el trabajo que les encomienden.

El control interno empresarial es un instrumento enfatizado en el cumplimiento de objetivos a través de la optimización de sus bienes y de la productividad de la empresa. De igual manera es definido, como la preparación de lineamientos para impedir peligros dentro de una empresa; pudiendo dichos peligros afectar el cuidado de los bienes, impedir fraudes, dar un uso correcto de bienes y deudas, y asegurar la fiabilidad de los datos de contabilidad y financieros, obedeciendo a todo aquel ordenamiento normativo y político de la organización (Mancero et al., 2020). La ejecución de un plan de control respaldará la eficiencia y autenticidad de los resultados.

2.2.5.2 Definición de gestión administrativa

Es definida como el sector de una empresa que busca emplear y aprovechar los bienes disponibles de la forma más óptima probable. Ello, con la intención de sostener una producción clara, generar más utilidades, asegurar rentabilidad, generar la resiliencia y asegurar el desarrollo de la empresa. Entre las actividades más importantes

que posee, está el planeamiento y gestión del flujo laboral, así como de los colaboradores que se responsabilizan de realizar las labores requeridas. Asimismo, busca incrementar la digitalización de procedimientos, manejar los horarios y jornadas laborales, y generar una comunicación adecuada entre los colaboradores (Corposuite, 2020).

2.2.5.3 Definición de empresa

La empresa es definida como aquella organización o compañía establecida por un capital y colaboradores que se responsabilicen de ofrecer bienes o servicios a los clientes y a su vez esta genere rentabilidad en la empresa. Generalmente, hablar de una empresa es satisfacer todas las carencias enfocadas a la población. Las organizaciones siempre generarán el crecimiento y progreso interno, en otras palabras, establecerán valores humanos dentro de su estructura. Para que las organizaciones puedan sostenerse se necesitan de recursos logísticos por parte de los dueños o empresarios (Roman, 2020).

2.2.5.4 Definiciones de micro y pequeñas empresas

La micro y pequeña empresa es aquella compañía creada por una persona del tipo natural o jurídica, bajo cualquier manera de organización o tipo de gestión establecida en la normativa actual, su principal finalidad es efectuar operaciones de industria, producción, comercio o prestación de servicios. Las pymes son aquellas organizaciones consideradas como pequeñas o medianas compañías de acuerdo al nivel de ingresos, el cual no debe ser mayor de 2300 unidades impositivas tributarias. En la actualidad no es importante la cantidad de colaboradores subordinados operando en cada organización, únicamente es relevante conseguir los límites de ingresos anuales. Son la clase de organización más numerosa en nuestro país. Las Pyme solo pueden estar creadas por ciudadanos peruanos, y que efectúen labores empresariales y renta de tercera categoría (SUNAT, 2020).

2.3 Hipótesis (en caso aplique)

Las hipótesis es una respuesta tentativa al enunciado de problema, se presenta a manera de proposición, se busca conocer por medio de respuestas al vínculo entre dos o más variables en investigación (Hernández & Mendoza, 2020).

En la presente investigación no se planteará hipótesis por ser un estudio de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

El presente estudio fue de tipo cualitativo. De acuerdo con Reyes (2022) sostiene que el tipo de investigación cualitativa es la comprensión de variables, su evaluación es desde el enfoque de la unidad de análisis en su situación natural y su contextualización.

El presente estudio fue de nivel descriptivo simple, ya que intenta mencionar las particularidades, y perfiles de los individuos, grupos, sociedades, procedimientos, objetos u cualquier otra variable objeto de estudio. En otras palabras, de manera independiente o conjunta desea evaluar o recopilar datos solo sobre las definiciones o fenómenos a los que se refieren (Hernández & Mendoza, 2020).

Finalmente, el presente estudio se considera como un estudio de diseño no experimental el cual es sistemático y empírico en la que los fenómenos únicamente se limitan a ser descritos y no manipulados. En cuanto a la definición, esta investigación fue de nivel descriptivo, caracterizando y evaluando únicamente datos sobre sugerencias para mejorar el control empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú: Caso Alpamayo Guest House S.R.L. El tipo de investigación fue cualitativo para reconocer mejoras en los fenómenos de estudio y el diseño de investigación fue no experimental, bibliográfico y basado en el caso de una única microempresa a través de su representante legal.

3.2 Población (considerar la muestra en caso aplique)

La población conceptualizada por Hernández & Mendoza (2020) es un conjunto de individuos, animales, entidades, objetos, entre otros, de carácter definido, limitado y disponible que serán parte de la referencia para el muestreo y que obedecen a un conjunto de juicios preestablecidos (p.145).

Es de esta manera, que la población para la presente investigación estuvo comprendida por las microempresas del sector servicios del Perú.

De igual manera, la muestra estuvo conformada por una parte o fragmento de la población siendo en el presente caso, la empresa Alpamayo Guest House S.R.L

3.3 Operacionalización de las variables/categorías (según corresponda)

TITULO: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno	El control interno empresarial es un instrumento enfatizado en el cumplimiento de objetivos a través de la optimización de sus bienes y de la productividad de la empresa. De igual manera es definido, como la preparación de lineamientos para impedir peligros dentro de una empresa; pudiendo dichos peligros afectar el cuidado de los bienes, impedir fraudes, dar un uso correcto de bienes y deudas, y asegurar la fiabilidad de los datos de contabilidad y financieros, obedeciendo a todo aquel ordenamiento normativo y político de la organización (Mancero et al., 2020).	Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted importante la implementación de un sistema de control interno en las empresas? ¿Por qué? 2. ¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno? 3. ¿Qué procedimientos tiene en cuenta para la contratación de su personal nuevo? 4. ¿Alguna vez ha sido sujeto de auditoría? 5. ¿Considera importante la misión y visión empresarial? ¿Por qué? 	Abierta
		Evaluación de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Podría mencionar algunos riesgos a los cuales está expuesto su empresa? 7. ¿Existe un plan que ayude a mitigar los peligros que reconoce su empresa? 	Abierta
		Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Qué actividades o procesos de control efectúa su empresa? 9. ¿Existe un encargado de la protección de la información institucional? 10. ¿Considera importante el manual de organización y funciones? ¿Su empresa cuenta con dicho reglamento interno? 	Abierta
		Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 11. ¿Existen estrategias para atracción de clientes por parte de su empresa? De ser su respuesta si, mencione cuales. 	Abierta
		Supervisión y monitoreo	<ol style="list-style-type: none"> 12. ¿Considera importante la supervisión de labores de sus colaboradores? ¿Qué criterios evalúa? 	Abierta

Fuente: Elaboración propia del autor

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es definida como el sector de una empresa que busca emplear y aprovechar los bienes disponibles de la forma más optima probable. Ello, con la intención de sostener una producción clara, generar más utilidades, asegurar rentabilidad, generar la resiliencia y asegurar el desarrollo de la empresa. Entre las actividades más importantes que posee, está el planeamiento y gestión del flujo laboral, así como de los colaboradores que se responsabilizan de realizar las labores requeridas. Asimismo, busca incrementar la digitalización de procedimientos, manejar los horarios y jornadas laborales, y generar una comunicación adecuada entre los colaboradores (Corposuite, 2020).	Planeación	13.¿Considera usted que el control interno es esencial para promover eficiencia en la gestión administrativa de la empresa? 14.¿Qué estrategias de planeación implementa usted para cumplir con las metas y objetivos de la empresa?	Abierta
		Organización	15.¿Cuáles son las posibles deficiencias que podrían impedir el cumplimiento de objetivos este año? 16.¿Cuenta su empresa con un organigrama empresarial? Si es su respuesta si, mencione su importancia	Abierta
				Abierta
		Dirección	17.¿Cuáles son las estrategias que utiliza su empresa para generar más utilidades? 18.¿Considera que es importante la ética y comportamientos adecuados para el desarrollo de funciones?	Abierta
Control	19.¿Existen criterios para evaluar el desempeño de su personal? Opine al respecto	Opinión		

Fuente: Elaboración propia del autor

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos/información (según corresponda)

Como lo señala Arias (2020) las técnicas e instrumentos a utilizarse van a depender del enfoque, nivel y diseño del estudio, su finalidad, y deberán sostenerse claramente en la finalidad de la investigación, considerando la población evaluada, el periodo, los recursos humanos y financieros con los cuales se cuenten.

Para la presente investigación se efectuó la técnica de la revisión bibliográfica propuesta por los diversos autores que han efectuado algún estudio referente a las variables de estudio como el control interno y la gestión administrativa. De igual manera, se efectuó la técnica de la entrevista al representante legal a través de un instrumento como el cuestionario de preguntas diferentes que permitirán conseguir los hallazgos y la caracterización para establecer el impacto del control interno en la gestión administrativa de la empresa de caso.

3.5 Método de análisis de datos/información (según corresponda)

Para obedecer con el objetivo específico 1 se empleó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes del contexto nacional, regional y local. Para conseguir el objetivo específico 2 se aplicó una entrevista por medio de un cuestionario diseñado en función a interrogantes vinculadas con el marco teórico y antecedentes al representante legal de la muestra de estudio.

3.6 Aspectos éticos

Según Uladech (2024) todas las actividades de investigación, deben respetar el Reglamento de Integridad Científica en la investigación, versión 001; Art. 5° - Principios éticos; actualizado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH Católica, del 28 de junio de 2024, que se pormenorizan a continuación:

a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Se respetará, y guardará la confidencialidad y la privacidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los productos de la investigación científica

b. Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza. Se declarará si hubiera, daños, riesgos y beneficios potenciales que puede afectar a los animales, las plantas, medio ambiente o a la biodiversidad involucrados en la investigación.

c. Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica. Se pedirá expresamente el consentimiento informado del participante y se informará que cualquier duda de la investigación será absuelta.

d. Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios: Se tendrá el cuidado, en todo momento, para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes o involucrados en la investigación científica.

e. Integridad y honestidad: que permita la objetividad, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Se cuidará el rigor científico en el recojo de datos.

f. Justicia: Por medio de un juicio ponderable y consiente que ayude a la adopción de disposiciones y limitar las dudas, asimismo, el trato equitativo con todos los participantes del estudio. Se tendrá en cuenta las precauciones necesarias para impedir dudas en el presente estudio.

IV. Resultados

4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú.

Cuadro 1: Resultados del objetivo específico 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Gonzales y Montenegro (2021)	<p>Los mecanismos de control empresarial ejercen un rol relevante en el progreso de las políticas de gestión administrativa; permite reconocer sectores de mejora e implementa alternativas para mejorar la producción, competencia y sostenibilidad de la empresa. Las empresas que no poseen un mecanismo de control interno combaten problemáticas como exceso o falta de inventarios, errores en la facturación, usuarios insatisfechos, entre otros. Estos acontecimientos vulneran directamente a la administración de una compañía, a etapas como el planeamiento, la adopción de decisiones y el cumplimiento de metas organizacionales.</p> <p>Existe un vínculo muy fuerte entre el control empresarial y la gestión organizacional; ambas deben de apoyarse para que la compañía pueda cumplir sus metas con eficiencia y eficacia. Es relevante que los controles y la gestión estén coordinados para reconocer debilidades o contextos negativos y oportunamente presentar las acciones de solución; no se puede separar el control interno de la gestión ya que puede afectar fuertemente la competencia y sostenibilidad de las Mype, reduciendo su capacidad para progresar y amoldarse a los cambios del mercado. Un adecuado control empresarial influye positivamente en una correcta gestión administrativa.</p>
Guzmán (2020) y Huamán (2023)	El control interno empresarial es elemental para asegurar una correcta gestión administrativa, apoya a disminuir las

	<p>deficiencias en las labores efectuadas y ayuda a optimizar la eficiencia de los procedimientos de gestión; también se le considera como el desenvolvimiento de la empresa para emplear de forma confiable y optima sus recursos financieros, humanos y patrimoniales, asimismo evita los contextos adversos o la ineficacia, en especial el control de compras, inventarios y ventas. De forma simultánea los controles internos ayudan a la eficiencia de la gestión organizacional, en otras palabras, la capacidad de la organización para conseguir los objetivos y metas propuestos, controlar la calidad del servicio al cliente o el tiempo de entrega del bien; el control es esencial para ayudar a la gestión administrativa de una compañía. El control empresarial es un procedimiento total propuesto por el personal directivo que comprende a todos los colaboradores de la empresa, este puesto en marcha para impedir peligros y ofrecer una protección fiable sobre el cumplimiento de la misión de la organización, así como para motivar la eficiencia y eficacia de las actividades y la integridad de los datos financieros; objetivos vinculados con la fiabilidad y la obediencia a las leyes y normativas que se le apliquen. En tal forma, tiene un impacto exacto y positivo sobre la gestión organizacional. De igual manera todo mecanismo de control interno debe ser utilizado en toda clase de negocios para desarrollar su competencia y gestión.</p>
<p>Aniceto (2024)</p>	<p>El control interno es esencial y primordial ponerla en funcionamiento en el ámbito organizacional sin depender de su nivel económico, este mecanismo será un instrumento poderoso para proteger y ayudar a los directivos, administradores y a los colaboradores de la empresa, en la adopción de disposiciones en relación a los puntos deficientes en el sector operativo, se efectuarán auditorías internas inopinadas para impedir la adulteración de</p>

	<p>comprobantes de pago, entre otros. En relación a la gestión administrativa, un mecanismo de control interno adecuado afecta positivamente en la eficiencia de la gestión; asimismo, es un componente esencial para el progreso y mejora constante de una compañía, además que comprenderá una mejor planificación, organización, dirección y control de las diversas labores y acciones de la empresa.</p> <p>El control interno y la gestión empresarial son muy relevantes para la compañía, pues ayudan a reconocer contextos negativos y adoptar medidas de corrección instantáneas, no se puede superar el control de la gestión empresarial, ya que afectarían la competencia y sostenibilidad de las MYPEs y disminuirán su virtud de progresar y adaptarse a los cambios en el entorno. Una adecuada gestión influye directamente en una gestión administrativa eficiente. De igual manera los mecanismos de control desenvuelven un rol en la mejora de las políticas de gestión, reconociendo sectores de progreso y efectuando estrategias para incrementar la competencia y sostenimiento empresarial.</p>
Chavez (2024)	<p>El control interno es importante para las organizaciones empresariales. Esto se debe a que el control interno implica el cumplimiento legal, asegura que las tareas realizadas sean correctas y permite un avance y aplicación más eficiente y efectiva de las actividades. Para evaluar los resultados alcanzados, es necesario seguir desarrollando las medidas incluidas en ellos.</p> <p>Por esta razón, es necesario desarrollar adecuadamente los controles internos y sus elementos, y tomar medidas concretas en el improbable caso de que ocurra un evento negativo.</p>

	<p>El control administrativo es un sistema que adopta un enfoque coordinado de modo que al realizar acciones diseñadas para evitar problemas y alcanzar objetivos, se realicen los ajustes adecuados que inciden en su eficiencia.</p> <p>La introducción de mecanismos de control organizativo tiene como objetivo mejorar los resultados de la gestión, los controles internos afectan la gestión y, si no funcionan correctamente, pueden provocar que no se alcancen las metas.</p> <p>Por lo tanto, es necesario desplegar recursos adecuadamente para facilitar una buena comunicación y la difusión de datos confiables y transparentes. Estos son los requisitos que debe cumplir un mecanismo de control para tener un impacto positivo en las operaciones de gestión.</p>
Culcos (2021)	<p>La gestión de operaciones internas en una empresa es importante porque mejora el control de gestión y los resultados alcanzados en relación con los objetivos organizacionales. El control interno es un mecanismo que consta de regulaciones, medidas, políticas y procedimientos que ayudan a las pequeñas y medianas empresas a crear y operar eficientemente diversos procesos relacionados con cada tarea de gestión, administrando así los recursos de la empresa, es un método eficiente y eficaz para gestionar.</p> <p>Los controles internos ayudan a prevenir riesgos y actividades corruptas que son extremadamente peligrosas y tienen un impacto negativo en la organización.</p> <p>Los peligros pueden ocurrir de cualquier forma imaginable en una variedad de situaciones, pero se deben implementar sistemas para contrarrestarlos mitigándolos o eliminándolos. De igual forma, los controles internos permiten a las mypes alcanzar un mayor nivel de eficiencia y transparencia en las actividades realizadas, permitiéndole alcanzar los objetivos planteados.</p>

	<p>Todas las acciones deben diseñarse y monitorearse para asegurar su efectividad, la confiabilidad de los datos operativos es necesaria para que la gerencia tome las acciones correctas para ayudar a identificar actividades que tienen un impacto negativo en la información económica y financiera.</p> <p>La comunicación entre las diferentes áreas de la empresa es importante para medir la funcionalidad de los procesos, ya que ayuda a identificar rápidamente las desviaciones que puedan ocurrir y resolverlas mediante soluciones alternativas y si se implementan contramedidas, se deben monitorear adecuadamente para garantizar que se apliquen de acuerdo con las políticas de la organización, de esta manera garantizando que la dirección tome las medidas necesarias en caso de desviaciones ya que la correcta aplicación de los componentes operativos del control interno tiene una influencia razonable en los resultados de la gestión empresarial y ayuda a las pequeñas y medianas empresas a agilizar los procedimientos y desarrollar las medidas adoptadas para alcanzar los objetivos.</p> <p>Esta influencia tiene una incidencia positiva en el desempeño de la administración pública, haciendo que el logro de metas y objetivos sea el resultado más importante a alcanzar.</p>
Solis (2023)	<p>Un mecanismo de control interno fuerte y sólido, ayuda a disminuir e impedir errores, irregularidades o fraudes, cuidando los recursos de la compañía y asegurando la credibilidad de los datos empleados para la adecuada adopción de decisiones. Asimismo, el control empresarial genera mayor disciplina y la organización necesaria para conseguir las metas de la empresa de forma eficiente y efectiva. La gestión administrativa adecuada inicia con un planeamiento operativo y estratégico eficiente; ello</p>

	<p>comprende proponer metas claras y evaluables, aplicar estrategias y planes de acción concentrados, y distribuir los recursos necesarios para su aplicación. Un planeamiento solido ayuda a la compañía prevenirse a los desafíos y oportunidades, amoldarse a las variaciones del contexto y sostener un rumbo claro hacia la consecución de objetivos. Asimismo, un planeamiento adecuado permite coordinar y alinear los sacrificios de todos los sectores y niveles jerárquicos de la empresa. El impacto del control interno en la gestión administrativa es razonable e importante. Un mecanismo de control interno solido y bien implementado asegura un cimiento esencial para la adopción de acciones documentadas, la distribución eficiente de recursos y el cumplimiento de metas empresariales.</p>
<p>Copitan (2024) y López (2024)</p>	<p>El control interno empresarial aplica un rol esencial en la protección de los recursos de la empresa. Por medio de los controles físicos, de monitoreo y acceso, el control organizacional asegura que los recursos, como el efectivo, los inventarios, la información confidencial y propiedad intelectual estén salvaguardados ante hurtos, mal empleo o perdida. Ello comprende el funcionamiento de medidas de protección, la distribución correcta de funciones y el monitoreo continuo de las labores. Al proteger los recursos, el control interno ayuda a mejorar la capacidad de la empresa para generar valor y sostener su competencia en el mercado. El control y el monitoreo son elementos primordiales en una gestión administrativa eficiente. Ello comprende proponer métricas y procedimientos para evaluar y dar seguimiento a las labores, reconocer deficiencias y adoptar acciones de solución oportunas. Un control adecuado se sostiene en el establecimiento de estrategias claros, la obtención y evaluación de información importante, y la comunicación fluida de los hallazgos a los</p>

	responsables de la adopción de decisiones. Asimismo, el monitoreo continuo consciente a la detección y abordaje de problemas o oportunidades de mejora de forma contingente, ayudando a mejorar la calidad y la eficiencia de las actividades.
--	--

Fuente: Elaboración propia

4.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.

Cuadro 2: Resultados del objetivo específico 2

N°	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Considera usted importante la implementación de un sistema de control interno en las empresas? ¿Por qué?	Si considero importante la implementación de un sistema de control interno porque a través de ello se va poder asegurar todas las actividades relacionadas a los colaboradores, respecto a su eficiencia, teniendo en cuenta su visión y misión de la empresa que busca cumplir con las normativas de su giro comercial e internas que se les explica a los colaboradores de forma empírica, un ejemplo es el control de entrada y salida de los huéspedes, buscar impedir la pérdida y deterioro de los activos que poseen y no se realiza un mal uso de los mismo, asimismo es importante porque a través de este sistema se lograría que los costos y gastos sean acorde a las carencias de la empresa, así como la información que

		posea la unidad económica, cumpla con los principios de transparencia, fiabilidad y claridad.
2	¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno?	Hasta el momento no se tiene implementado un mecanismo de control interno como tal, pero si se efectúan actividades de manera empírica; por ejemplo, se posee un libro de control de huéspedes en el cual se inscriben los ingresos y salidas del hotel y cuanto es el importe que se cancela por cada habitación, también se efectúa un inventario cada cierto tiempo de todos los bienes que se poseen y en algunas ocasiones se realizan conciliaciones del dinero efectivo ingresante con los documentos de ingreso de huéspedes para ver la coincidencia y cuadre entre los mismos. El horario de los trabajadores está claramente definido, pero no existe un control ya sea a través de tarjeta, más por el contrario solo a través de las cámaras de seguridad y llamadas telefónicas.
3	¿Qué procedimientos tiene en cuenta para la contratación de su personal nuevo?	El proceso que se efectúa para la contratación de nuevo personal es iniciando con la publicación afuera de las instalaciones del hotel por medio de un aviso publicitario haciendo el requerimiento para un puesto específico y las características con las que debe contar el postulante pudiendo ser presencia, disponibilidad de tiempo, entre otros. Posterior a ello, se hace la entrevista

		<p>respectiva a los postulantes, teniendo en consideración su experiencia laboral y porque desean motivos desean trabajar en el hospedaje y en base a ello se efectúa la contratación de colaboradores, ya que no se posee una política donde establezca la evaluación de curriculums u otro tipo de evaluaciones o manual de perfiles y cargos para ocupar las diversas labores de la empresa.</p>
4	<p>¿Alguna vez ha sido sujeto de auditoria?</p>	<p>La empresa nunca ha sido objeto de auditoría externa, ello por motivos económicos que considerar también que todo está en orden en la empresa, que se cree que no se está efectuando ninguna clase de mal manejo porque el gerente está monitoreando siempre sus operaciones, evaluando las labores de los trabajadores, revisando los registros y se considera que es conforme de acuerdo a lo que la empresa se plantea, en otras palabras, auditorías internas de manera empírica si se han realizado.</p>
5	<p>¿Considera importante la misión y visión empresarial? ¿Por qué?</p>	<p>Si se considera relevante porque la misión y visión van ayudar a que los trabajadores tengan conocimiento y puedan colaborar de acuerdo al objetivo que poseen como compañía; por ejemplo, atraer a más clientes a través del buen trato de los colaboradores, buscan interactuar con turistas nacionales y extranjeros para generar mayor entrada de los mismos a hospedarse, cumplir con los deseos de los</p>

		<p>clientes, entre otros. Por el momento la empresa solo cuenta con visión, la cual es mejorar continuamente el servicio ofrecido a nuestros huéspedes y a través de ello lograr mayor prestigio y calidad. Nuestra misión está en proceso de elaboración y adecuación a nuestras metas institucionales del año.</p>
6	<p>¿Podría mencionar algunos riesgos a los cuales está expuesto su empresa?</p>	<p>Los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa vienen a ser aquellos accidentes de trabajo, o pérdida de los bienes de los huéspedes, incendios, la falta de un adecuado desempeño de los trabajadores, la mala higiene y limpieza de las habitaciones, mala atención al cliente, no cambiar los muebles que se encuentran en estado de obsolescencia, ineficiencia en la gestión de reservas, problemas de facturación y pagos, fallas de conectividad en el internet que pone en riesgo la seguridad informática de la empresa y la falta del control continuo por parte del gerente.</p>
7	<p>¿Existe un plan que ayude a mitigar los peligros que reconoce su empresa?</p>	<p>Si se posee un plan para dar solución a los peligros identificados, en algunas ocasiones nuestro personal participa en charlas de atención al cliente y de acuerdo a ello se efectúan acciones, pero sin mucha formalidad o documentación. Como se mencionó previamente el gerente considera que ello genera un alto desembolso económico. Entre otros planes como seguimiento al libro de control de huéspedes, la revisión periódica de</p>

		muebles, la comunicación interna con los colaboradores para conocer sus incomodidades en el trabajo, si están satisfechos con su remuneración, entre otros aspectos.
8	¿Qué actividades o procesos de control efectúa su empresa?	Las acciones o procedimientos que se efectúan dentro del hotel son las conciliaciones diarias de caja con el registro de huéspedes, asimismo se aplica el depósito diario del efectivo ingresado en el hotel por hospedaje para un mejor control del efectivo. También se efectúa el inventariado continuo de bienes, se pretende continuamente el diseño de declaraciones juradas por parte de los colaboradores que deciden efectuar gastos menores sea para artículos de limpieza, gastos imprevistos, entre otros. También se aplica un control, no obstante, es posterior ya que se realiza una vez culminada las operaciones efectuadas por los colaboradores.
9	¿Existe un encargado de la protección de la información institucional?	No cuenta con un personal encargado porque el mismo gerente se encarga de la protección y cuidado de los archivos de la empresa, los registros de contabilidad y la información financiera lo maneja el contador y el gerente; estos archivos son la copia literal de la empresa, vigencia de poder, estados de cuentas bancarias del hotel, entre otros. Por otro lado, no existe ninguna aprobación para que personal ajeno

		acceda a información institucional de la empresa.
10	¿Considera importante el manual de organización y funciones? ¿Su empresa cuenta con dicho reglamento interno?	Si se considera importante el manual de organización y funciones porque permite a los trabajadores conocer sus labores y limitaciones, en caso del hotel únicamente el gerente efectúa la difusión de labores a sus colaboradores de forma verbal, ello por motivo, que no posee esta normativa.
11	¿Existen estrategias para atracción de clientes por parte de su empresa? De ser su respuesta si, mencione cuales.	Hasta el momento no se han implementado estrategias para poder contar con una mayor acogida de los clientes, ya sea nacionales o extranjeros. Ello por motivo no de contar con recursos para contratar a una persona especializada en marketing. Como se mencionó previamente entre las principales estrategias es la publicidad por medio de redes sociales.
12	¿Considera importante la supervisión de labores de sus colaboradores? ¿Qué criterios evalúa?	Si se considera de mucha relevancia la supervisión de labores hacia los colaboradores, porque permitirá que los mismos se desempeñen mejor y hace que la compañía sea más eficiente, permite tener una comunicación correcta con el personal y conocer que requiere la empresa para salir adelante. A través de la supervisión se puede tomar medidas oportunas, entre los criterios que se evalúa en el hotel tenemos: la atención al cliente, compromiso con los objetivos de la empresa, llegada puntual al centro de labores, capacidad de trabajo en equipo, entre otros.

13	¿Considera usted que el control interno es esencial para promover eficiencia en la gestión administrativa de la empresa?	El gerente considera que el control interno es importante para que la gestión de la empresa vaya en buen camino, entre los elementos de este sistema destaca la planificación, organización, dirección y control; por medio del control interno y su adherencia a estas etapas, permitirá eficientizarlas y que todos los colaboradores obedezcan las políticas que se impongan. Sin embargo, también considera que únicamente las grandes compañías pueden ser beneficiarias de este mecanismo porque cuentan con mayores recursos económicos a diferencia de las pequeñas empresas que lo aplican a medias o de manera empírica.
14	¿Qué estrategias de planeación implementa usted para cumplir con las metas y objetivos de la empresa?	No tiene implementado estrategias para cumplir de forma rápida y eficiente los objetivos empresariales, únicamente con la constitución del negocio lo que se pretende es conseguir ganancias económicas y de poder generarse adquirir un nuevo bien inmueble para ampliar el giro de negocio del hotel. Como empresa se ve proyectado a una mayor expansión, porque después de la pandemia en estos últimos años ha habido poca concurrencia de huéspedes y por ahora se va recuperando de las ganancias que en pandemia perdieron.
15	¿Cuáles son las posibles deficiencias que podrían impedir el cumplimiento de objetivos este año?	Las posibles deficiencias que podrían impedir cumplir con el objetivo de este año, sería ineficiencias en cuanto a las reservas, debilidad de calidad en la atención al

		cliente, la no adecuada gestión de recursos humanos, falta de personal, inadecuada gestión de costos y gastos, falta de documentación que solicita la municipalidad, entre otros.
16	¿Cuenta su empresa con un organigrama empresarial? Si es su respuesta si, mencione su importancia	La empresa no posee un organigrama empresarial, sin embargo, los colaboradores si conocen sus funciones y están delimitados, porque se les comunica personalmente de forma verbal las funciones que deben cumplir los colaboradores, teniendo en cuenta que es muy importante contar con un organigrama para establecer con claridad los roles y responsabilidades, facilita la toma de decisiones y permite resolver conflictos, influye en la coordinación y cooperación entre áreas para una mejor planificación y seguimiento de objetivos permitiendo mejor asignación de recursos y talento, asimismo, permite mejorar la rendición de cuentas.
17	¿Cuáles son las estrategias que utiliza su empresa para generar más utilidades?	Últimamente una de las estrategias adicionales a la promoción del servicio de hospedaje por medio de redes sociales, es el ofrecimiento de servicio de transporte a lugares turísticos y un restaurante en nuestro propio local. A través de esos servicios se considera que el presente año se va conseguir mayores niveles de utilidades.
18	¿Considera que es importante la ética y comportamientos adecuados para el desarrollo de funciones?	Es muy importante la ética y comportamientos adecuados para el desarrollo de funciones, ya que ayuda a

		generar mayor confianza (entre empleados y clientes) y esta puede mejorar la reputación de la empresa aumentando su credibilidad, porque considera que los trabajadores son más productivos y se sienten satisfechos cuando se encuentran en un entorno correcto y su forma de comportarse dependerá de la ética laboral y profesional propuesta.
19	¿Existen criterios para evaluar el desempeño de su personal? Opine al respecto	Entre los principales criterios que se evalúan son la calidad del trabajo, en otras palabras, se efectúa la verificación con lo encomendado y con las expectativas que se tenían, de esta forma se mide su capacidad y manera de trabajar en equipo.

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L.

4.3 Respecto al objetivo específico 3:

Proponer la mejora del control interno en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.

Cuadro 3: Resultados del objetivo específico 3

Oportunidad de mejora	Propuesta
La microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. no cuenta con un mecanismo de control interno implementado formalmente.	Se propone a la empresa implementar el sistema de control interno, diseñado, de acuerdo a los objetivos y metas que posee la compañía, que comprendan un plan de gestión, revisión, información y monitoreos constantes; todo ello con la intención que ayude a mitigar los posibles peligros en las actividades de gestión y asegurar una protección razonable para conseguir las

	<p>metas, además a través de este mecanismo de va lograr optimizar una gestión administrativa para impedir actos corruptos, errores y índices de desempeño bajos, fortalecerá al hotel a conseguir sus fines lucrativos y productivos, así como lograr metas a largo plazo, la pérdida de recursos, mejora en la conducta de los colaboradores, al impedir comportamientos antiéticos. Finalmente, a través de este sistema se asegurará que los registros contables sean fiables y transparentes y toda accionar este en línea al cumplimiento de normativas, políticas y ordenamientos internos o externos que la regulen.</p>
<p>La microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. no posee un Manual de Organización y Funciones, tampoco misión y visión u organigrama institucional.</p>	<p>Se propone al gerente de la empresa el diseño de un organigrama institucional, así como de la misión y visión, con la finalidad de impedir la duplicidad de labores o el entrometimiento en una o más funciones por parte de los colaboradores. De igual manera, difundir dichas políticas, ya que a través de ello les permitirá a los trabajadores conocer los niveles jerárquicos y sectores de la organización. De igual forma, se propone el diseño de una visión y visión con la cual sostener sus metas empresariales; su difusión permitirá un mejor compromiso y sacrificio por parte de los colaboradores.</p>
<p>Existe la carencia de charlas y capacitaciones al personal respecto a atención al cliente o aspectos vinculados</p>	<p>Se propone al gerente de la empresa de caso realizar la capacitación de sus colaboradores respecto a la atención al</p>

<p>con el compromiso con los objetivos institucionales</p>	<p>cliente. La capacitación constante tiene el poder de incrementar la satisfacción de los colaboradores con su trabajo. Cuando nos referimos a atención al cliente, requerimos personas que puedan conducir a los usuarios y puedan atender a sus necesidades, pero sobre a todo a sus deseos sin problemas; invertir en atención al cliente siempre aumentara elementos positivos. A través de una buena atención al cliente se generan compradores habituales que recomendaran el servicio con sus amistades, por tanto, impulsará su lealtad.</p>
<p>Se carece de un manual de perfiles y cargos por cada sector que va requerir la empresa, así como una política de contratación de nuevos trabajadores.</p>	<p>Se propone a la empresa bajo estudio el diseño de un manual de perfiles de puestos el cual viene a ser el documento que brinda información sobre las funciones y requisitos de los puestos laborales, lo cual favorece a establecer alternativas de ascenso y planes de progreso profesional. Asimismo, la implementación de una política de contratación de nuevo personal, sería un aspecto muy beneficioso para la empresa ya que promovería que se contrate únicamente personal altamente competitivo y que sume hacia las metas de la organización, este es un aspecto esencial para conseguir éxito en las empresas.</p>
<p>No existen mayores estrategias para la atracción de clientes o al menos la búsqueda de comunicación con ellos.</p>	<p>Se propone algunas estrategias para poder llegar de forma más profunda a los clientes que perciben los servicios de la empresa en estudio; entre ellas mencionamos la creación de una página web, de fácil</p>

	<p>navegación, con información clara y visible del servicio y productos que se ofrecen. Por otro lado se propone contar con un sistema de reservas online que opere con datos en tiempo real, asimismo el ofrecimiento de canales de atención al usuario con la designación de un responsable para ello, con la finalidad de poder chatear o hacer videollamadas con los clientes y de mostrar el servicio que se les va ofrecer. Finalmente se propone al culminar el servicio ofrecido efectuar una encuesta de satisfacción a cada cliente y consultarle que aspectos se puede mejorar en la compañía.</p>
<p>El gerente no designa un supervisor, o no monitorea de forma simultánea y continua los procesos y labores en el momento que se efectúan.</p>	<p>Se propone el diseño de un área de auditoría interna para monitorear y subsanar aquellos procesos de control y gestión organizacional de la empresa; de esta forma también se podrá medir el desempeño de los trabajadores, disminuyendo peligros, fortificando los diversos sectores que cuenten con deficiencias y buscando cumplir con los objetivos institucionales de manera óptima y con el máximo cuidado de los recursos.</p>

Fuente: Elaboración propia

V. Discusión

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú.

En el cuadro En el cuadro 1 se visualiza la relevancia del poner en funcionamiento un mecanismo de control interno en el contexto organizacional. Al respecto Guzmán (2020) es de opinión que este es un procedimiento total propuesto por el personal directivo que comprende a todos los colaboradores de la empresa, este puesto en marcha para impedir peligros y ofrecer una protección fiable sobre el cumplimiento de la misión de la organización, así como para motivar la eficiencia y eficacia de las actividades y la integridad de los datos financieros; objetivos vinculados con la fiabilidad y la obediencia a las leyes y normativas que se le apliquen. Esta definición guarda correspondencia a lo encontrado por Chávez (2024) quien refiere que, la implementación de un sistema de control interno operativo, se realiza con el objetivo de mejorar los resultados de la gestión. De igual manera, coincide con Culcos (2021) el cual sostiene que este es un mecanismo compuesto por normativas, acciones, políticas y procedimientos que ayudan a las mypes a poder crear y operar de manera eficiente los diversos procesos que se tengan en cada labor que aplique la gestión, ello consentirá que se gestionen los recursos de forma eficiente y eficaz. Gracias al control interno se logra impedir riesgos o acciones de corrupción que sean de alto peligro y pongan en compromiso negativo a la organización; los peligros se pueden suscitar en cualquier forma en diversos contextos, pero deben tener un sistema que los contrarreste mitigándolos o extinguiéndolos. De igual manera, el control interno va permitir a las mypes un mayor nivel de eficiencia y transparencia en las acciones que se efectúen y así conseguir los objetivos planteados; cada acción debe estar diseñado y monitoreado para asegurar su eficiencia. La fiabilidad de los datos operacionales se necesita para que la gestión administrativa adopte medidas correctas que ayuden a ver qué actividades están generando un impacto negativo en la información económica o financiera. La comunicación entre los diversos sectores de la empresa, resulta importante al momento de medir el funcionamiento de la operatividad de las operaciones, ya que ello favorecerá saber de forma rápida las desviaciones que se puedan suscitar y enfrentarlas a través de alternativas de solución. Las acciones al ser aplicadas deben ser monitoreadas correctamente, para que se asegure que se aplican en coordinación con las políticas de la organización, y ello favorece que la gestión adopte medidas necesarias si se suscitasen algunas desviaciones. También coincide con Solis

(2023) el cual manifiesta que un sistema de control interno sólido y bien implementado ayuda a prevenir y detectar errores, fraudes e irregularidades, protegiendo los activos de la empresa y garantizando la integridad de la información utilizada para la toma de decisiones. Además, el control interno promueve la disciplina y la estructura necesarias para lograr los objetivos de la organización de manera efectiva y eficiente. Ello se complementa con lo señalado por Gonzales y Montenegro (2021) que refieren que los mecanismos de control empresarial ejercen un rol relevante en el progreso de las políticas de gestión administrativa; permite reconocer sectores de mejora e implementa alternativas para mejorar la producción, competencia y sostenibilidad de la empresa. Las empresas que no poseen un mecanismo de control interno combaten problemáticas como exceso o falta de inventarios, errores en la facturación, usuarios insatisfechos, entre otros. Estos acontecimientos vulneran directamente a la administración de una compañía, a etapas como el planeamiento, la adopción de decisiones y el cumplimiento de metas organizacionales. Además de Aniceto (2024) el cual sostiene que el control interno es esencial y primordial ponerla en funcionamiento en el ámbito organizacional sin depender de su nivel económico, este mecanismo será un instrumento poderoso para proteger y ayudar a los directivos, administradores y a los colaboradores de la empresa, en la adopción de disposiciones en relación a los puntos deficientes en el sector operativo, se efectuarán auditorías internas inopinadas para impedir la adulteración de comprobantes de pago, entre otros.

En relación a la gestión administrativa, Solis (2023) es de opinión que la gestión administrativa eficiente comienza con una planificación estratégica y operativa efectiva. Esto implica establecer objetivos claros y medibles, desarrollar estrategias y planes de acción detallados, y asignar los recursos necesarios para su ejecución. Una planificación sólida permite a la organización anticiparse a los desafíos y oportunidades, adaptarse a los cambios del entorno y mantener un rumbo claro hacia el logro de sus metas. Además, una planificación eficiente facilita la coordinación y la alineación de los esfuerzos de todas las áreas y niveles de la organización. Por otro lado, existe similitud, con lo indicado por Gonzales y Montenegro (2021) los cuales sostienen que es importante que los controles y la gestión estén coordinados para reconocer debilidades o contextos negativos y oportunamente presentar las acciones de solución; no se puede separar el control interno de la gestión ya que puede afectar fuertemente la competencia y sostenibilidad de las Mype, reduciendo su capacidad para progresar y amoldarse a los cambios del mercado. Por último, también coincide con Aniceto (2024) el cual manifiesta que la gestión administrativa es un

componente esencial para el progreso y mejora constante de una compañía, además que comprenderá una mejor planificación, organización, dirección y control de las diversas labores y acciones de la empresa.

En relación al control interno y su incidencia en la gestión administrativa, Huamán (2023) señala que el mecanismo de control organizacional posee un impacto exacto y positivo sobre la gestión organizacional. De igual manera todo mecanismo de control interno debe ser utilizado en toda clase de negocios para desarrollar su competencia y gestión. Y Guzmán (2020) lo complementa señalando que este sistema es esencial para asegurar una correcta gestión administrativa, apoya a disminuir las deficiencias en las labores efectuadas y ayuda a optimizar la eficiencia de los procedimientos de gestión; también se le considera como el desenvolvimiento de la empresa para emplear de forma confiable y óptima sus recursos financieros, humanos y patrimoniales, asimismo evita los contextos adversos o la ineficacia, en especial el control de compras, inventarios y ventas. De forma simultánea los controles internos ayudan a la eficiencia de la gestión organizacional, en otras palabras, la capacidad de la organización para conseguir los objetivos y metas propuestos, controlar la calidad del servicio al cliente o el tiempo de entrega del bien; el control es esencial para ayudar a la gestión administrativa de una compañía. De igual manera, se tiene la apreciación de Gonzales y Montenegro (2021) quien sostiene que un correcto control empresarial influye positivamente en una correcta gestión administrativa. Existe un vínculo muy fuerte entre el control empresarial y la gestión organizacional; ambas deben de apoyarse para que la compañía pueda cumplir sus metas con eficiencia y eficacia. Aniceto (2024) coincide que Un adecuado control influye directamente en una gestión administrativa eficiente; de igual manera los mecanismos de control desenvuelven un rol en la mejora de las políticas de gestión, reconociendo sectores de progreso y efectuando estrategias para incrementar la competencia y sostenimiento empresarial. El control interno y la gestión empresarial son muy relevantes para la compañía, pues ayudan a reconocer contextos negativos y adoptar medidas de corrección instantáneas, no se puede superar el control de la gestión empresarial, ya que afectarían la competencia y sostenibilidad de las MYPEs y disminuirán su virtud de progresar y adaptarse a los cambios en el entorno.

Estos resultados correspondientes al control interno se relacionan con la teoría de control interno indicada por el Informe COSO III como se citó en Obando (2023) el cual indica que es común que aún haya empresas, sobre todo pequeñas y medianas, que no cuenten con un control interno empresarial. Por lo tanto, su manejo de negocio es totalmente

empírico. Es decir que buscan las soluciones que consideran mejores, conforme se presentan situaciones o problemas empresariales. Esto puede ser funcional durante un tiempo, pero a la hora de crecer un negocio, la falta de organización y control simplemente hará que las piezas del Jenga se vengán abajo. Esta es precisamente la importancia de establecer por escrito un sistema de control interno en el que toda empresa, según sus objetivos, sea capaz de consultar para saber cómo actuar ante alguna situación. Y aún más importante, saber cómo se deben hacer las cosas para evitar negligencias, mal uso del recursos o fraudes.

Referente a los resultados correspondientes a la gestión administrativa se relaciona con la teoría de la gestión administrativa donde Fayol como se citó en Mendoza & Moreira (2021) el cual manifiesta que toda empresa debe obedecer con una diversidad de labores para que así la operatividad de las mismas se consiga gracias a su adecuada coordinación; asimismo la gestión empresarial va permitir el progreso de innovadoras técnicas basadas en las deficiencias, con la intención de aprovechar e incrementar nuevas estrategias. Su relevancia dentro de una organización, viene siendo uno de los aspectos más sustentables, ya que favorecer operar con adelanto, teniendo en consideración que de ello dependerá su éxito y/o fiasco, estando bajo responsabilidad el gerente o jefe de operaciones. Finalmente, la gestión administrativa es de tipo estratégico, y a la vez brinda variados beneficios para el logro del triunfo como en el incremento de la producción y empleo de forma correcta de los bienes de la organización para la consecución de objetivos.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.

La microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. sabe de la relevancia de poseer un mecanismo de control interno, que mejore su gestión empresarial, y de manera más específica asegure la eficiencia en la gestión administrativa. No obstante, el hotel no cuenta con un mecanismo de control organizacional, debido a la falta de recursos económicos, que de acuerdo con el gerente es muy importante para poner en funcionamiento un mecanismo regularmente puesto en marcha en empresas de gran envergadura. Esta empresa únicamente recurre al empirismo, estando únicamente enfocados en los registros de huéspedes diarios y la obtención de mayores ingresos a corto plazo y consideran que un mecanismo de control interno ayudaría, pero que también generaría muchos gastos en los cuales no están de acuerdo efectuar. Dicho resultado guarda correspondencia con Solis (2023), quien sostiene que en las empresas donde se pretenda un control interno sólido ayudará a prevenir y detectar

errores, fraudes e irregularidades, protegiendo los activos de la empresa y garantizando la integridad de la información utilizada para la toma de decisiones. Además, el control interno promueve la disciplina y la estructura necesarias para lograr los objetivos de la organización de manera efectiva y eficiente. Sin embargo, muchas organizaciones, no la aplican porque en gran parte las Mype están conformadas por familiares, y por tanto consideran existen niveles de confianza por el cual no se debe imponer un sistema burocrático y estricto sobre sus operaciones

Por otro lado el hotel hasta el momento no tiene implementado un mecanismo de control interno como tal, pero si se efectúan actividades de forma empírica; por ejemplo, se posee un libro de control de huéspedes en el cual se inscriben los ingresos y salidas del hotel y cuanto es el importe que se cancela por cada habitación, también se efectúa un inventario cada cierto tiempo de todos los bienes que se poseen y en algunas ocasiones se realizan conciliaciones del dinero efectivo ingresante con los documentos de ingreso de huéspedes para ver la coincidencia y cuadre entre los mismos. El horario de los trabajadores está claramente definido, pero no existe un control ya sea a través de tarjeta, más por el contrario solo a través de las cámaras de seguridad y llamadas telefónicas. Dicho resultado se relaciona con lo mencionado por Gonzales y Montenegro (2021) el cual indica que las empresas que no poseen un mecanismo de control interno combaten problemáticas como exceso o falta de inventarios, errores en la facturación, usuarios insatisfechos, entre otros. Estos acontecimientos vulneran directamente a la administración de una compañía, a etapas como el planeamiento, la adopción de decisiones y el cumplimiento de metas organizacionales.

La empresa en estudio considera que el proceso que se realiza para la contratación de nuevo personal es iniciando con la publicación afuera de las instalaciones del hotel por medio de un aviso publicitario haciendo el requerimiento para un puesto específico y las características con las que debe contar el postulante pudiendo ser presencia, disponibilidad de tiempo, entre otros. Posterior a ello, se hace la entrevista respectiva a los postulantes, teniendo en consideración su experiencia laboral y porque desean motivos desean trabajar en el hospedaje y en base a ello se efectúa la contratación de colaboradores, ya que no se posee una política donde establezca la evaluación de curriculums u otro tipo de evaluaciones o manual de perfiles y cargos para ocupar las diversas labores de la empresa. Dicho resultado es complementado con lo mencionado por Guzmán (2020), el cual menciona que el control empresarial es un procedimiento propuesto por el personal directivo y compromete a todos los colaboradores de la empresa, este puesto en marcha para impedir peligros y ofrecer una

protección fiable sobre el cumplimiento de la misión de la organización, así como para motivar la eficiencia y eficacia de las actividades y la integridad de los datos financieros; objetivos vinculados con la fiabilidad y la obediencia a las leyes y normativas que se le apliquen

La empresa de caso nunca ha sido objeto de auditoría externa, ello por motivos económicos que consideran también que todo está en orden en la empresa, que se cree que no se está efectuando ninguna clase de mal manejo porque el gerente está monitoreando siempre sus operaciones, evaluando las labores de los trabajadores, revisando los registros y se considera que es conforme de acuerdo a lo que la empresa se plantea, en otras palabras, auditorías internas de manera empírica si se han realizado. Al respecto Aniceto (2024) menciona que los mecanismos de control ejercen un rol en la mejora de las políticas de gestión, reconociendo sectores de progreso y efectuando estrategias para incrementar la competencia y sostenimiento empresarial. Las actividades al ejecutadas deben ser supervisadas debidamente, para que se asegure que se desarrollen de la manera correcta, y esto permite a la gestión tomar las medidas necesarias si se encontrasen algunas deficiencias.

El gerente de la empresa considera importante la misión empresarial, porque van ayudar a que los trabajadores tengan conocimiento y puedan colaborar de acuerdo al objetivo que poseen como compañía; por ejemplo, atraer a más clientes a través del buen trato de los colaboradores, buscan interactuar con turistas nacionales y extranjeros para generar mayor entrada de los mismos a hospedarse, cumplir con los deseos de los clientes, entre otros. Por el momento la empresa solo cuenta con visión, la cual es mejorar continuamente el servicio ofrecido a nuestros huéspedes y a través de ello lograr mayor prestigio y calidad. La misión de la empresa está en proceso de elaboración y adecuación a las metas institucionales del año. Dicho resultado guarda correspondencia con lo mencionado por Solis (2023) el cual refiere que un sistema de control interno sólido y bien implementado ayuda a prevenir y detectar errores, fraudes e irregularidades, protegiendo los activos de la empresa y garantizando la integridad de la información utilizada para la toma de decisiones. Además, el control interno promueve la disciplina y la estructura necesarias para lograr los objetivos de la organización de manera efectiva y eficiente.

Los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa vienen a ser los accidentes de trabajo, o pérdida de los bienes de los huéspedes, incendios, la falta de un adecuado desempeño de los trabajadores, la mala higiene y limpieza de las habitaciones, mala atención al cliente, no cambiar los muebles que se encuentran en estado de obsolescencia, ineficiencia

en la gestión de reservas, problemas de facturación y pagos, fallas de conectividad en el internet que pone en riesgo la seguridad informática de la empresa y la falta del control continuo por parte del gerente. Al respecto Culcos (2021) indica que el mecanismo de control permite evitar riesgos o actos de corrupción que resulten de alta amenaza y pongan en peligro a la empresa; los riesgos se pueden mostrar de cualquier medida en distintas situaciones, pero tener correctamente establecido un sistema de control contribuirá a aminorarlos o extinguirlos.

La empresa si cuenta con un plan para dar solución a los peligros identificados, en algunas ocasiones nuestro personal participa en charlas de atención al cliente y de acuerdo a ello se efectúan acciones, pero sin mucha formalidad o documentación. Entre otros planes como seguimiento al libro de control de huéspedes, la revisión periódica de muebles, la comunicación interna con los colaboradores para conocer sus incomodidades en el trabajo, si están satisfechos con su remuneración, entre otros aspectos. Dicho resultado se relaciona con Gonzales y Montenegro (2021) quienes manifiestan que los controles y la gestión estén coordinados para reconocer debilidades o contextos negativos y oportunamente presentar las acciones de solución; no se puede separar el control interno de la gestión ya que puede afectar fuertemente la competencia y sostenibilidad de las Mype, reduciendo su capacidad para progresar y amoldarse a los cambios del mercado.

Entre las actividades o procesos que efectúa el hotel se reconocen las conciliaciones diarias de caja con el registro de huéspedes, asimismo se aplica el depósito diario del efectivo ingresado en el hotel por hospedaje para un mejor control del efectivo. También se efectúa el inventariado continuo de bienes, se pretende continuamente el diseño de declaraciones juradas por parte de los colaboradores que deciden efectuar gastos menores sea para artículos de limpieza, gastos imprevistos, entre otros. También se aplica un control, no obstante, es posterior ya que se realiza una vez culminada las operaciones efectuadas por los colaboradores. Al respecto Culcos (2021) indica que el control interno permite a las microempresas una mayor eficiencia y transparencia en las actividades que se realicen con el objetivo de lograr las metas establecidas; cada actividad debe estar planificada y evaluada para garantizar su eficacia. La confiabilidad de la información de las operaciones se requiere para que la gestión administrativa tome decisiones oportunas que ayuden a mejorar la ejecución de dichas operaciones.

Hasta el momento la empresa no posee un personal encargado porque el mismo gerente se encarga de la protección y cuidado de los archivos de la empresa, los registros de

contabilidad y la información financiera lo maneja el contador y el gerente; estos archivos son la copia literal de la empresa, vigencia de poder, estados de cuentas bancarias del hotel, entre otros. Dicho resultado guarda correspondencia con Copitan (2024) el cual refiere que un control interno eficiente se basa en la definición de estándares claros, la recopilación y análisis de datos relevantes, y la comunicación efectiva de los resultados a los responsables de la toma de decisiones. El control interno juega un papel vital en la protección de los activos de la compañía. A través de controles físicos, de acceso y de monitoreo, el control interno asegura que los recursos, como efectivo, inventario, propiedad intelectual y datos confidenciales, estén protegidos contra robo, mal uso o pérdida.

La empresa considera importante el manual de organización y funciones porque permite a los trabajadores conocer sus labores y limitaciones, en caso del hotel únicamente el gerente efectúa la difusión de labores a sus colaboradores de forma verbal, ello por motivo, que no posee esta normativa. Al respecto López (2024) sostiene que el control interno comprende la implementación de medidas de seguridad, la segregación adecuada de funciones y la supervisión continua de las actividades. Al salvaguardar los activos, el control interno protege la capacidad de la organización para generar valor y mantener su competitividad en el mercado. El control y la supervisión son componentes esenciales de una gestión administrativa eficiente. Esto implica establecer sistemas y métricas para medir y monitorear el desempeño, identificar desviaciones y tomar acciones correctivas oportunas.

Hasta el momento la empresa no ha propuesto estrategias para poder contar con una mayor acogida de los clientes, ya sea nacionales o extranjeros. Ello por motivo no de contar con recursos para contratar a una persona especializada en marketing. Como se mencionó previamente entre las principales estrategias es la publicidad por medio de redes sociales. Dicho resultado guarda relación con Chavez (2024) el cual indica que el control interno incide en la gestión, a tal medida que si no se tiene correctamente implementado podría ocasionar deficiencia en el logro de los objetivos; es por ello que el correcto uso de los recursos, la buena comunicación y conocimiento de los deseos de los usuarios y la difusión de información transparente son algunos de los requerimientos que se necesitan para lograr que el sistema de control incida positivamente en la gestión administrativa.

La empresa considera de mucha importancia la supervisión de labores hacia los colaboradores, porque permitirá que los mismos se desempeñen mejor y hace que la compañía sea más eficiente, permite tener una comunicación correcta con el personal y conocer que requiere la empresa para salir adelante. A través de la supervisión se puede

tomar medidas oportunas, entre los criterios que se evalúa en el hotel tenemos: la atención al cliente, compromiso con los objetivos de la empresa, llegada puntual al centro de labores, capacidad de trabajo en equipo, entre otros. Al respecto López (2024) refiere que la supervisión continua permite detectar y abordar problemas u oportunidades de mejora de manera proactiva, asegurando la calidad y la eficiencia de las operaciones. Asimismo, las actividades al ejecutadas deben ser supervisadas debidamente, para que se asegure que se desarrollen de la manera correcta, y esto permite a la gestión tomar las medidas necesarias si se encontrasen algunas deficiencias.

Respecto a la gestión administrativa, la empresa considera que el control interno es importante para que la gestión de la empresa vaya en buen camino, entre los elementos de este sistema destaca la planificación, organización, dirección y control; por medio del control interno y su adherencia a estas etapas, permitirá eficientizarlas y que todos los colaboradores obedezcan las políticas que se impongan. Sin embargo, también considera que únicamente las grandes compañías pueden ser beneficiarias de este mecanismo porque cuentan con mayores recursos económicos a diferencia de las pequeñas empresas que lo aplican a medias o de manera empírica. Dicho resultado guarda correspondencia con Chavez (2024) el cual indica que la gestión administrativa es aquella que posee una naturaleza sistemática, ya que en esta se efectúan actividades que se efectuarán para impedir problemas y lograr metas, por lo que las disposiciones correctas que se efectúen promoverán un impacto en su eficiencia.

La empresa no tiene implementado estrategias para cumplir de forma rápida y eficiente los objetivos empresariales, únicamente con la constitución del negocio lo que se pretende es conseguir ganancias económicas y de poder generarse adquirir un nuevo bien inmueble para ampliar el giro de negocio del hotel. Como empresa se ve proyectado a una mayor expansión, porque después de la pandemia en estos últimos años ha habido poca concurrencia de huéspedes y por ahora se va recuperando de las ganancias que en pandemia perdieron. Al respecto Solís (2023) indica que la gestión administrativa eficiente comienza con una planificación estratégica y operativa efectiva. Esto implica establecer objetivos claros y medibles, desarrollar estrategias y planes de acción detallados, y asignar los recursos necesarios para su ejecución. Una planificación sólida permite a la organización anticiparse a los desafíos y oportunidades, adaptarse a los cambios del entorno y mantener un rumbo claro hacia el logro de sus metas. Además, una planificación eficiente facilita la coordinación y la alineación de los esfuerzos de todas las áreas y niveles de la organización.

Entre las posibles deficiencias que podrían impedir cumplir con el objetivo de este año, serían ineficiencias en cuanto a las reservas, debilidad de calidad en la atención al cliente, la no adecuada gestión de recursos humanos, falta de personal, inadecuada gestión de costos y gastos, falta de documentación que solicita la municipalidad, entre otros. Al respecto Culcos (2021) menciona que la aplicación oportuna de los componentes de un sistema de control interno operativo incidirá de una manera considerable en los resultados de la gestión administrativa, el cual facilitará a las microempresas el agilizar los procesos y mejorar las decisiones que se tomen para el logro de los objetivos. Esta incidencia es de manera directa en los resultados de la gestión administrativa, resultando que el principal resultado que se piensa obtener es el alcance de metas y objetivos.

La empresa no posee un organigrama empresarial, sin embargo, los colaboradores si conocen sus funciones y están delimitados, porque se les comunica personalmente de forma verbal las funciones que deben cumplir los colaboradores, teniendo en cuenta que es muy importante contar con un organigrama para establecer con claridad los roles y responsabilidades, facilita la toma de decisiones y permite resolver conflictos, influye en la coordinación y cooperación entre áreas para una mejor planificación y seguimiento de objetivos permitiendo mejor asignación de recursos y talento, asimismo, permite mejorar la rendición de cuentas. Al respecto López (2024) sostiene que el control interno comprende la implementación de medidas de seguridad, la segregación adecuada de funciones y la supervisión continua de las actividades. Al salvaguardar los activos, el control interno protege la capacidad de la organización para generar valor y mantener su competitividad en el mercado. El control y la supervisión son componentes esenciales de una gestión administrativa eficiente. Esto implica establecer sistemas y métricas para medir y monitorear el desempeño, identificar desviaciones y tomar acciones correctivas oportunas.

El gerente considera muy importante la ética y comportamientos adecuados para el desarrollo de funciones, ya que ayuda a generar mayor confianza (entre empleados y clientes) y esta puede mejorar la reputación de la empresa aumentando su credibilidad, porque considera que los trabajadores son más productivos y se sienten satisfechos cuando se encuentran en un entorno correcto y su forma de comportarse dependerá de la ética laboral y profesional propuesta. Dicho resultado guarda correspondencia con Huaman (2023) el cual refiere que los controles internos ayudan a la eficiencia de la gestión organizacional, en otras palabras, la capacidad de la organización para conseguir los objetivos y metas propuestos,

controlar la calidad del servicio al cliente o el tiempo de entrega del bien; el control es esencial para ayudar a la gestión administrativa de una compañía.

Entre los principales criterios que se evalúan en la empresa son la calidad del trabajo, en otras palabras, se efectúa la verificación con lo encomendado y con las expectativas que se tenían, de esta forma se mide su capacidad y manera de trabajar en equipo. Al respecto López (2024) es de opinión que la supervisión continua permite detectar y abordar problemas u oportunidades de mejora de manera proactiva, asegurando la calidad y la eficiencia de las operaciones. Asimismo, las actividades al ejecutadas deben ser supervisadas debidamente, para que se asegure que se desarrollen de la manera correcta, y esto permite a la gestión tomar las medidas necesarias si se encontrasen algunas deficiencias. Es relevante que los controles y la gestión estén coordinados para reconocer debilidades o contextos negativos y oportunamente presentar las acciones de solución; no se puede separar el control interno de la gestión ya que puede afectar fuertemente la competencia y sostenibilidad de las Mype, reduciendo su capacidad para progresar y amoldarse a los cambios del mercado. Un adecuado control empresarial influye positivamente en una correcta gestión administrativa.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Proponer la mejora del control interno en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.

Se propone a la empresa de caso implementar el sistema de control interno, diseñado, de acuerdo a los objetivos y metas que posee la compañía, que comprendan un plan de gestión, revisión, información y monitoreos constantes; todo ello con la intención que ayude a mitigar los posibles peligros en las actividades de gestión y asegurar una protección razonable para conseguir las metas, además a través de este mecanismo de va lograr optimizar una gestión administrativa para impedir actos corruptos, errores y índices de desempeño bajos, fortalecerá al hotel a conseguir sus fines lucrativos y productivos, así como lograr metas a largo plazo, la pérdida de recursos, mejora en la conducta de los colaboradores, al impedir comportamientos antiéticos. Finalmente, a través de este sistema se asegurará que los registros contables sean fiables y transparentes y toda accionar este en línea al cumplimiento de normativas, políticas y ordenamientos internos o externos que la regulen. Siendo coincidente con los resultados de Chavez (2024) el cual refiere que la implementación de un sistema de control interno operativo, se realiza con el objetivo de mejorar los resultados de la gestión. Es claro que el control interno incide en la gestión, a tal

medida que si no se tiene correctamente implementado podría ocasionar deficiencia en el logro de los objetivos; es por ello que el correcto uso de los recursos, la buena comunicación y la difusión de información transparente son algunos de los requerimientos que se necesitan para lograr que el sistema de control incida positivamente en la gestión administrativa.

También se propuso al gerente de la empresa el diseño de un organigrama institucional, así como de la misión y visión, con la finalidad de impedir la duplicidad de labores o el entrometimiento en una o más ocupaciones por parte de los colaboradores. De igual manera, difundir dichas políticas, ya que a través de ello les permitirá a los trabajadores conocer los niveles jerárquicos y sectores de la organización. De igual forma, se propone el diseño de una visión y misión con la cual sostener sus metas empresariales; su difusión permitirá una mejor responsabilidad y sacrificio por parte de los colaboradores. Es coincidente estos resultados con lo señalado por Culcos (2021) quien indicó que el control interno promueve el diseño de normativas, tales como el código de ética, Manual de Organización y Funciones, Organigrama Institucional, misión y visión, los cuales vienen a ser el cimiento del control interno, a través de estos se fortalece el resto de principios y componentes del control institucional, sin embargo muchas Mypes por diversos motivos solo incurren en imponer ordenes de forma verbal, situación que no ayuda a cumplir eficientemente las metas.

Se propone al gerente de la empresa de caso realizar la capacitación de sus colaboradores respecto a la atención al cliente. La capacitación constante tiene el poder de incrementar la satisfacción de los colaboradores con su trabajo. Cuando nos referimos a atención al cliente, requerimos personas que puedan conducir a los usuarios y puedan atender a sus necesidades, pero sobre a todo a sus deseos sin problemas; invertir en atención al cliente siempre aumentara elementos positivos. A través de una buena atención al cliente se generan compradores habituales que recomendaran el servicio con sus amistades, por tanto, impulsará su lealtad. Dicho resultado es coincidente por lo mencionado por Aniceto (2024) el cual indica que el control interno es compromiso de todos los trabajadores de la empresa, sin importar el nivel jerárquico o sector en el cual laboren, por tanto, contratar un personal competente e idóneo en función a cada puesto; caso contrario no se podrá contar con labores eficientes y tampoco en equipo y función a las metas de la empresa.

Se propone a la empresa bajo estudio el diseño de un manual de perfiles de puestos el cual viene a ser el documento que brinda información sobre las funciones y requisitos de los puestos laborales, lo cual favorece a establecer alternativas de ascenso y planes de

progreso profesional. Asimismo, la implementación de una política de contratación de nuevo personal, sería un aspecto muy beneficioso para la empresa ya que promovería que se contrate únicamente personal altamente competitivo y que sume hacia las metas de la organización, este es un aspecto esencial para conseguir éxito en las empresas. Al respecto Solis (2023) indica que la incidencia del control interno en la gestión administrativa es significativa y multidimensional. Un sistema de control interno sólido y bien diseñado proporciona una base fundamental para la toma de decisiones informadas, la asignación efectiva de recursos económicos, humanos y patrimoniales; y por consecuencia el cumplimiento de los objetivos planificados.

Se propone algunas estrategias para poder llegar de forma más profunda a los clientes que perciben los servicios de la empresa en estudio; entre ellas mencionamos la creación de una página web, de fácil navegación, con información clara y visible del servicio y productos que se ofrecen. Por otro lado se propone contar con un sistema de reservas online que opere con datos en tiempo real, asimismo el ofrecimiento de canales de atención al usuario con la designación de un responsable para ello, con la finalidad de poder chatear o hacer videollamadas con los clientes y de mostrar el servicio que se les va ofrecer. Finalmente se propone al culminar el servicio ofrecido efectuar una encuesta de satisfacción a cada cliente y consultarle que aspectos se puede mejorar en la compañía. Dicho resultado guarda relación con Culcos (2021) el cual refiere que las estrategias para obtener eficientes canales de comunicación con los clientes permitirán una mayor fidelidad de los mismos, y más óptimo posicionamiento de la empresa en el mercado. No solo se debe de obedecer a las carencias de los usuarios, sino también con sus deseos, los cuales al ser satisfechos pueden recomendar a otros usuarios posibles a corto plazo.

Se propone el diseño de un área de auditoría interna para monitorear y subsanar aquellos procesos de control y gestión organizacional de la empresa; de esta forma también se podrá medir el desempeño de los trabajadores, disminuyendo peligros, fortificando los diversos sectores que cuenten con deficiencias y buscando cumplir con los objetivos institucionales de manera óptima y con el máximo cuidado de los recursos. Al respecto Gonzales y Montenegro (2021) señalan que es relevante que los controles y la gestión estén coordinados para reconocer debilidades o contextos negativos y oportunamente presentar las acciones de solución; no se puede separar el control interno de la gestión ya que puede afectar fuertemente la competencia y sostenibilidad de las Mype, reduciendo su capacidad para

progresar y amoldarse a los cambios del mercado. Un adecuado control empresarial influye positivamente en una correcta gestión administrativa.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

El mecanismo de control interno y la gestión administrativa son elementos esenciales y vinculados para el progreso constante de cualquier empresa. La importancia de este mecanismo recae en que ofrece un cimiento sólido para una gestión administrativa eficiente, al asegurar la fiabilidad de los datos, la eficiencia operacional, la obediencia normativa y la protección de recursos. Un sistema de control empresarial bien planteado, estructurado y efectuado de forma eficiente favorece a impedir y reconocer deficiencias, irregularidades y fraudes, asegurando la transparencia de los datos empleados para la adopción de disposiciones. Asimismo, provee la conducta ética y estructura necesaria para conseguir las metas empresariales de manera eficiente y eficaz. Desde otra perspectiva la importancia de una gestión administrativa eficiente es elemental para la puesta en marcha y operatividad correcta del control interno, al ofrecer trabajo en equipo, liderazgo, la organización y los recursos que se requieren. El nivel de incidencia del control interno organizacional en la gestión administrativa se demuestra en su capacidad para promover el progreso continuo y la adaptación a los cambios, motivando al área administrativa a optimizar el empleo de recursos, aplicación de procedimientos, fortificar la competencia y crear una buena imagen en esta compañía. La asociación entre un control interno fuerte y una gestión administrativa eficiente es elemental para la toma de decisiones, la mejora de actividades, la transparencia, rendición de cuentas, amoldamiento al entorno, proponiendo las disposiciones para una compañía sólida, una ventaja competente continua y la creación de una imagen institucional loable a largo plazo.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

La microempresa Alpayayo Guest House S.R.L. considera relevante la implementación de un sistema de control interno; no obstante no se tiene implementado tal mecanismo, pero si se efectúan actividades de manera empírica; por ejemplo, se posee un libro de control de huéspedes en el cual se inscriben los ingresos y salidas del hotel y cuanto es el importe que se cancela por cada habitación, también se efectúa un inventario cada cierto tiempo de todos los bienes que se poseen y en algunas ocasiones se realizan conciliaciones del dinero efectivo ingresante con los documentos de ingreso de huéspedes para ver la coincidencia y cuadre entre los mismos. Asimismo, el proceso que se efectúa para la contratación de nuevo personal es empírico y sin la ayuda de un Manual de Perfiles y cargos, ya que no se posee con dicha política donde establezca la evaluación de curriculums u otro

tipo de evaluaciones o manual de perfiles y cargos para ocupar las diversas labores de la empresa. Esta organización nunca ha sido objeto de auditoría externa; por el momento la empresa solo cuenta con visión, la cual es mejorar continuamente el servicio ofrecido a nuestros huéspedes y a través de ello lograr mayor prestigio y calidad. La misión está en proceso de elaboración y adecuación a nuestras metas institucionales del año. Los riesgos a los que se encuentra expuesta el hotel son los posibles accidentes de trabajo, o pérdida de los bienes de los huéspedes, incendios, la falta de un adecuado desempeño de los trabajadores, la mala higiene y limpieza de las habitaciones, mala atención al cliente, no cambiar los muebles que se encuentran en estado de obsolescencia, ineficiencia en la gestión de reservas, problemas de facturación y pagos, fallas de conectividad en el internet que pone en riesgo la seguridad informática de la empresa y la falta del control continuo por parte del gerente. Las acciones o procedimientos que se efectúan dentro del hotel son las conciliaciones diarias de caja con el registro de huéspedes, asimismo se aplica el depósito diario del efectivo ingresado en el hotel por hospedaje para un mejor control del efectivo. También se efectúa el inventariado continuo de bienes, se pretende continuamente el diseño de declaraciones juradas por parte de los colaboradores que deciden efectuar gastos menores sea para artículos de limpieza, gastos imprevistos, entre otros. La empresa considera de mucha relevancia la supervisión de labores hacia los colaboradores, porque permitirá que los mismos se desempeñen mejor y hace que la compañía sea más eficiente, permite tener una comunicación correcta con el personal y conocer que requiere la empresa para salir adelante. A través de la supervisión se puede tomar medidas oportunas, entre los criterios que se evalúa en el hotel tenemos: la atención al cliente, compromiso con los objetivos de la empresa, llegada puntual al centro de labores, capacidad de trabajo en equipo, entre otros. Finalmente, el control interno es importante para que la gestión administrativa de la empresa vaya en buen camino, entre los elementos de este sistema destaca la planificación, organización, dirección y control; por medio del control interno y su adherencia a estas etapas, permitirá eficientizarlas y que todos los colaboradores obedezcan las políticas que se impongan. Sin embargo, también se considera que únicamente las grandes compañías pueden ser beneficiarias de este mecanismo porque cuentan con mayores recursos económicos a diferencia de las pequeñas empresas que lo aplican a medias o de manera empírica.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Para mejorar el control interno y la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. es esencial implementar una diversidad de propuestas, ello se propuso en función al siguiente cuadro:

Oportunidad (Deficiencia)	Actividades	Responsable	Indicador	Meta – producto	Cronograma
La microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. no cuenta con un mecanismo de control interno implementado formalmente.	Efectuar la implementación del control interno de acuerdo a los requerimientos de la empresa que comprenda normativas, objetivos y un continuo diagnóstico.	Representante legal o gerente	100% de control interno implementado	Emitir un dictamen de aprobación y diseño del control interno	Diciembre 2024 y enero 2025
La microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. no posee un Manual de Organización y Funciones, tampoco misión y visión u organigrama institucional.	Diseñar un manual de organización y funciones para la adecuada distribución de funciones; asimismo una misión y visión para que se conozcan y exista un mayor compromiso con las metas institucionales.	Representante legal o gerente	100 % de Manual de Organización y funciones terminado y difundido	Manual de organización y funciones de la empresa Alpamayo Guest House S.R.L.	Diciembre 2024 y enero 2025
Existe la carencia de charlas y capacitaciones al personal respecto a atención al cliente o aspectos vinculados	Diseñar un plan de capacitación del personal en relación sobre todo a la atención al cliente.	Representante legal o gerente	100 % de plan de capacitación del personal terminado y difundido	Plan de capacitación del personal de la empresa Alpamayo Guest House S.R.L.	Febrero 2025

con el compromiso con los objetivos institucionales					
Se carece de una política de contratación de nuevos trabajadores.	Implementar una política para la contratación de trabajadores competitivos y en función a las necesidades del cargo.	Representante legal o gerente	100 % de Política de contratación de personal terminado y difundido	Política de reclutamiento y capacitación del personal de la empresa Alpamayo Guest House S.R.L.	Febrero 2025
No existen mayores estrategias para la atracción de clientes o al menos la búsqueda de comunicación con ellos.	Establecer un plan de atracción y fidelidad de los clientes y efectuar reuniones semanales con todos los colaboradores para reconocer sus acuerdos y desacuerdos con la empresa.	Representante legal o gerente	100 % de Plan de atracción y fidelidad de los clientes terminado y difundido	Informe de atracción y estrategias de clientes 2024 Alpamayo Guest House S.R.L.	Marzo 2025
El gerente no designa un supervisor, o no monitorea de forma simultánea y continua los procesos y labores en el momento que se efectúan.	Establecer un plan de supervisión y monitoreo que comprenda metas, alcances, frecuencia y responsable de dichas acciones.	Representante legal o gerente	100 % de Plan de supervisión y monitoreo terminado y difundido	Informe de auditoría interna correspondiente al 2024	Marzo 2025

6.4 Respecto al objetivo general:

En cuanto a la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L., esta conoce lo relevante de poseer un mecanismo de control interno, no obstante, no efectúa su implementación, de igual manera es esencial y primordial ponerla en marcha en el contexto organizacional sin que dependa sus ingresos económicos, este mecanismo de control completo y puesto en funcionamiento será un mecanismo eficiente para proteger y apoyar a los directivos, administrativos y demás colaboradores de la empresa en la adopción de disposiciones, de igual manera este sistema depende en gran forma de las conductas éticas y morales. La empresa de caso al no contar con un control interno implementado va a generar una incidencia a una gestión administrativa ineficiente, por tanto ello demuestra la falta de planes de mitigación de peligros internos y externos al no contar con un manual de organización y funciones, misión y visión u organigrama institucional, de igual manera la organización no posee estrategias de captación de mayor cantidad de clientes, asimismo no efectúa acciones de monitoreo a las tareas exigidas a los colaboradores. En relación a la gestión administrativa, un mecanismo de control interno robusto impacta positivamente en la eficiencia de la gestión administrativa, el cual es un componente esencial para el progreso y éxito constante de una organización; ello comprende el planeamiento, organización, dirección y control de las diversas labores y acciones de la compañía. No obstante, la empresa no cuenta con una estructura organizacional, la cual le facilite el desarrollo de sus operaciones y la delimitación de labores, no existe la capacidad de liderazgo y motivación al colaborador, entre otros planes para el cumplimiento de metas empresariales. En relación al control interno y su incidencia en la gestión administrativa, se indica que existe una combinación entre ambas variables, las cuales deben estar coordinadas para que una organización logre sus metas. El control organizacional incide significativamente en la gestión administrativa, ambas se transforman en armaduras esenciales y fuertes que no deben faltar en la estructura de una organización.

Referencias bibliográficas

- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Marsh.
<https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Aliaga, L. (2021). *La magnitud de la mype en el Perú. Libertad para elegir la estructura empresarial*. <https://revistas.esan.edu.pe/index.php/giuristi/article/view/545/457>
- Alvarez, K., Martinez, G., & Garcia, A. (2021). *La importancia del control interno en el area de ingresos de una empresa comercial*.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292439002/html/>
- Aniceto, L. (2024). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las pequeñas empresas del Perú, sector comercio: Dinogas Estaciones y Servicios S.A.C., Chimbote – 2023*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37114>
- Arbache, J., Tiusabá, J., Vidal, R., Endo, C., Zapata, Á., Buitrago, D., Cabral, G., Díaz, G., & Guerra, S. (2024). *Las pymes en Argentina*.
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/2199>
- Arbulu, J., & Otoya, J. (2021). *La PYME en el Perú*. <https://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arellana, L., Chinchilla, M., & Escobar, M. (2020). *Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia*.
https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*.
https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion
- Audágora. (2023). *Tipos de controles internos*. Audágora Al Día.
<https://audagoraauditores.com/blog-contabilidad-auditoria/normativa/tipos-control-interno/>
- Catacora, L., & Huiza, D. (2018). Evaluación de riesgos basada en el modelo del COSO. In *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA - Para el Desarrollo - UJCM* (Vol. 4, Issue 0).
<https://doi.org/10.37260/RCTD.V4I0.130>
- Chavez, E. (2024). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Corporación Alutec S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2024*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37458>
- Comex. (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2022*.

- <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>
- Copitan, J. (2024). *Incidencia del control interno en la contabilidad de gestión de las PYME del Perú sector turismo: caso “Empresa De Servicios Turísticos Lucho Tours SAC” - Huaraz, 2023*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35432>
- Corposuite. (2020). *¿Qué es la gestión administrativa?* .
<https://corposuite.com/2022/08/04/que-es-la-gestion-administrativa/>
- Cuauhtémoc, O. (2023). El impacto de la dirección en el desempeño en las micro y pequeñas empresas: un análisis sistémico. *Contaduría y Administración, ISSN 0186-1042, ISSN-e 2448-8410, Vol. 68, N°. 3, 2023, Págs. 46-78, 68(3), 46–78*.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3295>
- Culcos, S. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa “SEGEMIND S.A.C.”-Chimbote, 2019*. moz-extension://7078d3d0-363c-4b13-9f40-d1d539b14a27/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Frepositorio.uladech.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.13032%2F22051%2FCONTROL%2520INTERNO_GESTI%25c3%2593N%2520ADMINISTRATIVA_CULCOS_P%25c3%2589REZ_STHEFANY_MELISA.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy
- Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M., & Calvanapón Alva, F. A. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro, 27, No 1 (Enero-Junio)*, 160–181.
<https://doi.org/10.36995/J.VISIONDEFUTURO.2023.27.01.005.ES>
- Gonzales, S. (2020). *Informe sobre la evaluación del Sistema de Control Interno Transfederal S.A.S*.
<https://mintransporte.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas>
- Gonzales, Y., & Montenegro, M. (2021). Gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa de Transportes Carlos & Angie S.A.C., Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75463>
- Guzmán, L. (2020). *Análisis de la estructura de capital y propuesta de financiamiento óptimo para la Empresa Ecuatoriana de Construcciones S.A. ubicada en el sector de Cumbayá*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23197>
- Hackett, P. (2022). *Las PYMES innovadoras se han vuelto cruciales en Europa en medio de la crisis energética | Euronews*. <https://es.euronews.com/business/2022/12/02/las->

pymes-innovadoras-se-han-vuelto-cruciales-en-europa-en-medio-de-la-crisis-energetica

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mcgraw-Hill*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huaman, S. (2023). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las PYME del sector transportes del Perú: caso de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34799>
- Lopez, L. M. (2024). *Factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: caso empresa de Transportes "Zaleth" E.I.R.L. - Huaraz, 2023*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35647>
- Mancero, M. G., Arroba, I. M., & Pazmiño, J. E. (2020). Modelo de control interno para pymes en base al informe COSO - ERM. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(105), 4–11. <https://doi.org/10.47460/UCT.V24I105.375>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen*. <https://oa.mg/work/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Obando, R. (2023). *Control interno empresarial: elementos y objetivos*. Hubspot.
<https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- ONU. (2023). *Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas | Naciones Unidas*. Organización de Las Naciones Unidas.
<https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Ortiz, W., & Perez, R. (2012). *Efectos de la gestión organizacional en la rentabilidad en pymes: Evidencias empíricas y algunas consideraciones teóricas*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602010000200006&lang=es
- Owusu, S., Szirmai, A., & Foster-McGregor, N. (2021). El auge del sector servicios en la economía global. *New Perspectives on Structural Change: Causes and Consequences of Structural Change in the Global Economy*, 270–297.
<https://doi.org/10.1093/OSO/9780198850113.003.0013>
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I1.4918

- Pelayo, M., Campos, S., & Velázquez, J. (2022). *La evaluación del control interno en las microempresas mexicanas*. <https://ciisc.mx/wp-content/uploads/2022/06/Investigaciones-en-finanzas-y-tributacion-e-book.pdf#page=71>
- Regalado, O. (2023). *Los desafíos del sector turismo en el Perú para el segundo semestre del 2023 | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-desafios-del-sector-turismo-en-el-peru-para-el-segundo-semester-del-2023>
- Reyes, E. (2022). Metodología de la investigación científica. *Page Publishing Inc.*
- Roman, L. (2020). *¿Qué es la empresa?*
<https://rei.iteso.mx/server/api/core/bitstreams/d246f92a-fc9a-4f83-819d-a91bd1164592/content>
- Roque, C. (2024). Relevancia de la gestión administrativa empresarial. *Gestión En El Tercer Milenio*, 27(53), 405–427. <https://doi.org/10.15381/gtm.v27i53.28392>
- Safety. (2022). *Evaluación de riesgos*. <https://safetyculture.com/es/temas/evaluacion-de-riesgos/>
- Santos, J. (2024). *¿Qué Es el Modelo COSO? Beneficios e Implementación*.
<https://www.deltaprotect.com/blog/que-es-modelo-coso>
- Solis, S. (2023). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito S.A.C. de la provincia de Huaraz, periodo 2019. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32135>
- SUNAT. (2020). *Definición de la micro y pequeña empresa*.
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Toala, S., & Gallardo, J. (2022). *Control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la gasolinera San Carlos del Puerto Cayo, periodo 2020*.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3520>
- USIL. (2024). *Servicios turísticos: ¿qué son y cuál es su importancia?*
<https://blogs.usil.edu.pe/facultad-htg/administracion-en-turismo/servicios-turisticos>
- Velasquez, B., Ulloa, C., Pazmiño, G., & Valencia, M. (2019). Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las Pymes del sector comercial. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), 16–33.
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/611>
- Vergara, Y., Guaman, R., & Mogollón, P. (2021). Control interno y su incidencia en la

gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero, (estudio de caso fedesomec, 2020). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7571–7604.

https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.866

Vizhñay, G. (2024). *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa del almacén Marcimex S.A. del Cantón Jipipaja*.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6211>

Zavala, M., & Soledispa, S. (2022). Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador. In *Gdeon*.

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/606/6063133005/html/>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Cuadro 4: Matriz de consistencia lógica

TITULO DE LA TESIS	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú, Caso: Alpamayo Guest House S.R.L. - Huaraz, 2024	¿De qué manera el control incide en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú, Caso: Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024?	Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú, Caso: Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.	<ol style="list-style-type: none">1. Describir la importancia del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicio del Perú.2. Describir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024.3. Proponer la mejora del control interno en la gestión administrativa de la microempresa Alpamayo Guest House S.R.L. – Huaraz, 2024..

Fuente: Elaboración propia del autor

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

La técnica de la entrevista, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024.** Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

Preguntas:

Respecto a la variable: Control interno:

1. ¿Considera usted importante la implementación de un sistema de control interno en las empresas? ¿Por qué?
Si considero importante la implementación de un sistema de control interno porque a través de ello se va poder asegurar todas las actividades relacionadas a los colaboradores respecto a su eficiencia, teniendo en cuenta su visión y misión de la empresa que busca siempre con cumplir las normativas de su giro de empresa que es como el manual de organización y funciones por ejemplo un control de entrada y salidas de los huéspedes para evitar pérdida de los activos que poseen y no haya mal uso de ellos así mismo tener mayor control sobre los gastos o costos de acuerdo a las necesidades y los recursos internos sean claros con información transparente y sea de uso cotidiano.
2. ¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno? ¿Por qué?
No se tiene implementado un sistema de control interno como tal pero si realizan actividades de manera interna y empíricamente, por ejemplo, cuentan con un libro de control de huéspedes en la cual se registra quién ingresa al hotel y cuánto es el importe que paga por la habitación, también se

hace un inventario de todos los bienes que tiene y al algunas veces hacen conciliaciones con el libro de caja y los registros de los huéspedes para ver si coinciden o no y que respecto a la entrada del personal tiene un libro es habilitado para no marcar tarjeta por la cual se le controla mediante llamada y la cámara

3. ¿Qué procedimientos tiene en cuenta para la contratación de su personal nuevo?

El procedimiento que se realiza para contratar nuevo personal se publica fuera de las instalaciones del hotel mediante en una publicación haciendo el requerimiento para un puesto específica y los casos típicos son los que debe cumplir el postulante es como presencia, disponibilidad de bienes, etc. y posterior a ello se hace la entrevista respectiva, teniendo en cuenta su experiencia laboral y del por qué motivo desean trabajar en el hospedaje y a base en esto se realiza la contratación de personal, ya que no cuentan con una política donde especifica evaluación de curriculum u otro tipo de evaluaciones para aceptar el puesto

4. ¿Alguna vez ha sido sujeto de auditoria?

La empresa nunca ha sido sujeto a una auditoría externa por temas económicos y considera que todo está en orden la empresa que no se está realizando ningún tipo de mal manejo porque se perciben está controlando siempre sus operaciones considerando los libros del personal, teniendo los registros y considera que es conforme de acuerdo a lo que la empresa se plantea, pero si se ha hecho auditoría interna

5. ¿Considera importante la misión y visión empresarial? ¿Por qué?

Se considera importante porque la misión y visión van ayudar a que los colaboradores tengan conocimiento y puedan acordar el objetivo que tienen como empresa, por ejemplo, atraer más clientes porque los valores y el trato de los empleados con ellos es muy buena, promover el turismo para tener mayor entrada, satisfacer las necesidades del cliente ya sean extranjeros o de nuestra nacionalidad y en la empresa solo se cuenta con visión que es mejorar cada día el servicio brindado,

9. ¿Existe un encargado de la protección de la información institucional?

No cuenta con un personal encargado. Porque si hubiera persona de...
encargo de... cuidado y... protección de los archivos de la empresa...
los registros contables y los estados financieros lo manejarían...
contable y su persona y la copia literal de la empresa así como la...
vigilancia del poder y... cuentas bancarias como los demás que están a...
manos de la empresa lo han de manera personal por ser el...
representante legal y no hay ninguna autorización para que terceros...
puedan acceder a la información institucional.

10. ¿Considera importante el manual de organización y funciones? ¿Su empresa cuenta con dicho reglamento interno?

Si considera importante el manual de organización y funciones porque
permite al colaborador conocer sus funciones y sus limitaciones, en caso de...
la empresa de manera verbal antes de iniciar sus actividades el personal se...
le explica que actividades debe realizar porque no cuenta con el manual
para cumplir a cabalidad sus funciones.

Determina las funciones específicas y responsabilidades y autoridad...
de cada uno según su conocimiento de nivel jerárquico.

11. ¿Existen estrategias para atracción de clientes por parte de su empresa? De ser su respuesta si, mencione cuales.

No tiene implementada estrategias para poder tener mayor cantidad
de clientes sean nacionales o extranjeros porque no cuenta con mayor
recursos que demanda poder contratar una persona especializada en
Marketing.

Para atraer clientes promueven mediante las redes sociales como...
Facebook, Instagram y tik tok las promociones y descuentos por en todo
Sobre todo en temporadas que no hay mucha turismo.

12. ¿Considera importante la supervisión de labores de sus colaboradores? ¿Qué criterios evalúa?

ser un hotel de alto prestigio y calidad muy recomendada por ser en cuanto a la misión aún está en proceso de diseño y adecuación para lograr el objetivo.

6. ¿Podría mencionar algunos riesgos a los cuales está expuesto su empresa?

Los riesgos a los que se encuentran expuestos en la empresa son: Puede haber accidentes de trabajo o huéspedes, robos, incendios, la falta de buen desempeño de los colaboradores, mala higiene y limpieza de las habitaciones, mala atención al cliente, no cambiar los muebles en estado de obsolescencia, ineptitud en la gestión de recursos, problema de facturación y pagos, fallas con la conectividad de internet o software que ponen en riesgo la seguridad informática de la empresa, por la cual tendría mala reputación y aparte de esto su falta de presencia y control continuo del gerente.

7. ¿Existe un plan que ayude a mitigar los peligros que reconoce su empresa?

Se cuenta con planes para dar solución a los riesgos mencionados anteriormente porque algunas veces participan en charlas de consultoría y de acuerdo a ellas se reacciona de manera oportuna ya que genera un alto costo tanto sea una profesional por su trabajo en el tiempo como los gastos que se apertura a los instaladores del hotel, revisa el libro de control de huéspedes y verifica los cuartos si están en óptimas condiciones, revisa los muebles si están dañados o no conversa con sus colaboradores para conocer sus inconvenientes en el trabajo si están satisfechos con su remuneración.

8. ¿Qué actividades o procesos de control efectúa su empresa?

Las actividades o procesos que se aplican dentro de la empresa hotelera son las conciliaciones diarias de caja en relación al libro de control de huéspedes y cada día se hace el depósito en una entidad financiera a nombre de la empresa, los controles de bienes como almohadas, frazadas, de las sillas, juerales por parte de los colaboradores que emiten por los gastos que realizan para artículos de limpieza o lo que se requiere con urgencia. Por tanto lleva un proceso de control posterior porque realizan este acto cuando va sucediendo los hechos con intervalos de 1 o 2 veces al mes.

15. ¿Cuáles son las posibles deficiencias que podrían impedir el cumplimiento de objetivos este año?

Las posibles deficiencias que podrían impedir cumplir con el objetivo de este año sería ineficiencias en cuanto a las reservas, debilidad de calidad en la atención al cliente, lo no adecuada gestión de recursos humanos que puede haber falta de personal o no están en capacidad máxima así como gestión de costos y gastos, mala reputación por parte de los huéspedes o viajeros, que van a afectar los ingresos o falta de actualización de documentos que solicita la municipalidad, etc.

16. ¿Cuenta su empresa con un organigrama empresarial? Si es su respuesta si, mencione su importancia

La empresa no posee un organigrama empresarial, no obstante los colaboradores sí conocen sus funciones y están de acuerdo. Porque se les comunica personalmente de manera verbal las funciones que deben cumplir los trabajadores, teniendo en cuenta que es muy importante contar con un organigrama para establecer con claridad los roles y responsabilidades, facilidad para tomar decisiones y resolver conflictos a coordinación y cooperación entre departamentos para mejor planificación y seguimiento de objetivos permitiendo mejor asignación de recursos y talento, así mismo mejora la rendición de cuentas.

17. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza su empresa para generar más utilidades?

La empresa sí propone estrategias para generar más ganancias entre ellas la publicidad a través de las redes sociales, descuentos y promociones especiales para turistas, diversificación de los servicios y productos que ofrecen que son para el viaje a zonas turísticas de la ciudad y restaurantes.

18. ¿Considera que es importante la ética y comportamientos adecuados para el desarrollo de funciones?

Se considera de mucha importancia la Supervisión de labores a los trabajadores porque se desempeña mejor si está siendo supervisada y hace que la empresa sea más eficiente y mediante la Supervisión Se puede Converse con sus colaboradores para conocer sus inconformidades y las necesidades para con la empresa y de esa manera detectar alguna deficiencia y tomar acciones oportunamente, los principios que tienen que estar contemplados es la atención al cliente, el compromiso con la empresa, llegada de hora al centro de labores y capacidad de trabajo, ser equivo, etc.

Respecto a la variable: Gestión administrativa

13. ¿Considera usted que el control interno es esencial para promover eficiencia en la gestión administrativa de la empresa?

Considero que el control interno es importante para que la gerencia de la empresa haya un buen control, entre los que derivan de la gerencia es la planeación, organización, dirección y control, ya que cada uno de estos temas están ligados a los componentes del control interno, permitiendo ejecutar cada actividad, permitiendo que la información de la empresa sea libre y transparente, permitiendo que todos los trabajadores cumplan con las políticas que les impongan. No obstante, considero que únicamente las grandes empresas son beneficiarias de este sistema porque cuentan con mayor recurso a diferencia de las pequeñas empresas que lo aplican a medias y de manera empírica.

14. ¿Qué estrategias de planeación implementa usted para cumplir con las metas y objetivos de la empresa?

No tiene implementada estrategia para cumplir de forma rápida y eficiente los objetivos empresariales, únicamente con la consultoría del negocio, lo que pretende es obtener ganancias económicas y de poder generarse a adquirir un nuevo bien inmueble para ampliar el giro de negocio de hotelería. Como empresa se ve proyectada a una mayor expansión, porque después de la pandemia en estos últimos años ha habido poca concurrencia de huéspedes y por ahora se va recuperando de lo que en pandemia perdieron.

Se considera importante la ética y comportamientos adecuados por el desarrollo de funciones que ayudan a generar mayor confianza entre empleados y clientes y esto puede mejorar la reputación de la empresa aumentando su credibilidad. Porque considero que los trabajadores son más productivos y se sienten satisfechos cuando se encuentran en un ambiente adecuado y de manera de evitar de posibles deterioros de la ética laboral y proporcionar cabalmente.

19. ¿Existen criterios para evaluar el desempeño de su personal? Opine al respecto

Desde el punto de vista del subentendido los criterios que sirven respecto al desempeño de su personal es ver su calidad de trabajo, desde ver bien que se cumpla con lo ordenado y con la responsabilidad que se tiene para ver de seriedad y creatividad en el trabajo.



Alfonso García Hinojosa S.R.L.
RUC 20005350365

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros).

CARTA DE PRESENTACIÓN

/Magister / Doctor: **PAGOLA JARA, SOLEDAD CLENI**

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Aysla, Trejo Briscely Rosangueles** estudiante / egresado del programa académico de **Contabilidad** de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi Proyecto se titula: **"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024"** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,


Firma

DNI: 75835185
de Estudiante


CORPERU ASOCIADOS SAC.
DRA: SOLEDAD CLENI PAGOLA JARA
DNI: 135818

26/08/24

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Soledad Cleni Pagola Jara

N° DNI / CE: 70495616 Edad: 30

Teléfono / celular: 943262634 Email: clenysol@gmail.com

Título profesional: Contador Público

Grado académico: Maestría _____ Doctorado:

Especialidad: Investigación

Institución que labora: Corporación P. Peru SAC

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024

Autor(es):

Ayala, Trejo Briscely Rosanguela

Programa académico:

Contabilidad


CORPERU ASOCIADOS S.A.C.

DRA. SOLEDAD CLENI PAGOLA JARA
DNI 70495616



Huella digital

TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR									
FICHA DE VALIDACIÓN*									
Variable 1: Control interno									
Dimensión 1: Ambiente de control									
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
1	¿Considera usted importante la implementación de un sistema de control interno en las empresas? ¿Por qué?	✓		✓		✓			
2	¿Su empresa tiene implementado un sistema de control interno?	✓		✓		✓			
3	¿Qué procedimientos tiene en cuenta para la contratación de su personal?	✓		✓		✓			
4	¿Alguna vez ha sido sujeto de auditoría?	✓		✓		✓			
5	¿Considera importante la misión y visión empresarial? ¿Por qué?	✓		✓		✓			
Dimensión 2: Evaluación de									
6	¿Podría mencionar algunos riesgos a los cuales está expuesto su empresa?	✓		✓		✓			
7	¿Existe un plan que ayude a mitigar los peligros que reconoce su empresa?	✓		✓		✓			
Dimensión 3: Actividades de									
8	¿Qué actividades o procesos de control efectúa su empresa?	✓		✓		✓			
9	¿Existe un encargado de la protección de la información institucional?	✓		✓		✓			
10	¿Considera importante el manual de organización y funciones? ¿Su empresa cuenta con dicho reglamento interno?	✓		✓		✓			
Dimensión 4: Información y									
11	¿Existen estrategias para atracción de clientes por parte de su empresa? De ser su respuesta si, mencione cuales.	✓		✓		✓			
Dimensión 5: Supervisión y									
12	¿Considera importante la supervisión de labores de sus colaboradores? ¿Qué criterios evalúa?	✓		✓		✓			
Variable 2: Gestión									
Dimensión 1: Planeación									


13	¿Considera usted que el control interno es esencial para promover eficiencia en la gestión administrativa de la empresa?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	¿Qué estrategias de planeación implementa usted para cumplir con las metas y objetivos de la empresa?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dimensión 2: Organización									
15	¿Cuáles son las posibles deficiencias que podrían impedir el cumplimiento de objetivos este año?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	¿Cuenta su empresa con un organigrama empresarial? Si es su respuesta si, mencione su importancia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dimensión 3: Dirección									
17	¿Cuáles son las estrategias que utiliza su empresa para generar más utilidades?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	¿Considera que es importante la ética y comportamientos adecuados para el desarrollo de funciones?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dimensión 4: Control									
19	¿Existen criterios para evaluar el desempeño de su personal? Opine al respecto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: *Procede para aplicación*

Opinión de experto: Aplicable () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg *Dr. Soledad So. Lami Pagla Jara* DNI *7.049.5616*


 CORPERU ASOCIADOS SAC.
 DRA. SOLEDAD SO. LAMI PAGOLA
 01/11/2016



Huella digital

Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros (según corresponda)



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **AYALA TREJO, BRISCELY ROSANGUELA** que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, CASO: ALPAMAYO GUEST HOUSE S.R.L. - HUARAZ, 2024

La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: Brisceley_ayala@outlook.com o al número 918771081. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico tramitedocumentario@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Edwin Jheralan Albino Huiza
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	03-09-2024

Alpamayo Guest House S.R.L.
RUC 20605350385

Edwin Huiza Edwin Jheralan
GERENTE GENERAL
DNI 48177694

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

