



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**MECANISMO DEL CONTROL INTERNO Y SU  
INFLUENCIA EN LAS EMPRESAS HOTELERAS  
DE HUARAZ – 2017**

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS

AUTOR:

JAVIER TOLEDO JULCA.

ASESOR:

Dr. FELIX RUBINA LUCAS

HUARAZ – PERÚ

2018

**Título.**

MECANISMO DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LAS  
EMPRESAS HOTELERAS DE HUARAZ – 2017

## **Hoja de firma del jurado y asesor**

Mgtr. Eladio Germán Salinas Rosales  
Presidente

Mgtr. Nélida Rosario Broncano Osorio  
Miembro

Mgtr. Justina Maritza Sáenz Melgarejo  
Miembro

Dr. Félix Rubina Lucas  
Asesor

## **Agradecimiento**

A Dios quien me regala salud, entendimiento y la fortaleza para afrontar cada reto en mi vida, y así poder superarme, aprender de cada dificultad, y que me diste la oportunidad de vivir y estar siempre a nuestro lado.

Al Dr. Félix Rubina Lucas a quien le une no solo el conocimiento, sino lazos de amistad y las experiencias vividas durante nuestro proceso de formación académica, con su participación logramos la elaboración de esta investigación.

***Javier Toledo Julca.***

## **Dedicatoria**

A, mi familia y a mi madre por ayudarme en los momentos más difíciles con su apoyo incondicional, amor, alegría y por acompañarme en cada iniciativa del proyecto emprendido, y así llevar a cabo la culminación de esta investigación y lograr mis objetivos planteados en la vida.

A mi hermano por la comprensión y empuje a ser fuerte y mejor persona en el día a día del proyecto.

***Javier Toledo Julca.***

## Resumen

El presente trabajo tuvo por finalidad ofrecer el buen servicio y de demostrar el Mecanismo del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz – 2017, para desarrollar la investigación, el problema general fue ¿Cómo es el mecanismo del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz - 2017?, y el objetivo general fue Determinar el mecanismo del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz. La metodología que se utilizo fue: tipo de investigación cuantitativo, y nivel descriptivo y para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas elegidas de fuentes de investigaciones relacionados al tema. El instrumento de investigación fue el cuestionario para el recojo de datos aplicado a las empresas hoteleras de Huaraz obteniendo los resultados del proyecto como principal resultado será que el mecanismo del control interno permita evaluar y fomentar que todas las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz funcionen adecuadamente en sus operaciones mediante la planificación, ejecución y evaluación, para así lograr mejorar en los procesos contables y administrativos. también se podrá implementar la creación de políticas y reglamentos, de control interno, al cual permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de las empresas hoteleras, concluimos que la mayoría de los autores concuerdan que el control interno es un procedimiento al cual ayudara a realizar procesos de manera eficiente, efectiva y eficaz en las distintas áreas de las empresas hoteleras mejorando la calidad de sus servicios.

**Palabras claves:** control interno, mecanismo, influencia, empresas, hoteles.

## **Abstract**

The purpose of this research project was to offer good service and demonstrate the "Mechanism of internal control and its influence on the hotel companies of Huaraz - 2017", the theme chosen was the subject of research, for the development of research, The general problem was posed by: What is the mechanism of internal control and its influence on hotel companies in Huaraz - 2017 ?, whose objective was to determine the mechanism of internal control and its influence on hotel companies in Huaraz - 2017. Therefore, the The level of the project was quantitative, and the type of research was descriptive, and bibliographic records chosen from research sources related to the topic were used for the collection of information. Where the data collection questionnaire applied to Huaraz hotel companies was also used as a research tool and the results of the project as the main result will be that the internal control mechanism allows evaluating and encouraging all the hotel companies in the city of Huaraz operate properly in their operations through planning, execution and evaluation, in order to improve the accounting and administrative processes of all hotel companies. Where you can also implement the creation of policies, regulations, rules and internal control procedures, which will allow the administration to keep track of income and expenses, improving the financial information of hotel companies.

**Keywords:** internal control, mechanism, influence, hotel companies.

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Título.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	vi
Contenido.....	viii
Índice de tablas.....	x
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literaria .....	8
2.1 Antecedentes .....	8
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	16
2.3 Marco Conceptual .....	18
III. Hipótesis .....	29
IV. Metodología .....	29
4.1 Diseño de la investigación: .....	30
4.2 Población y muestra.....	30
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores: .....	32
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	34

4.5 Plan de análisis .....	34
4.6 Matriz de consistencia .....	35
4.7 Principios éticos .....	36
V. Resultados .....	37
5.1 Resultados .....	37
5.2 Análisis de resultados .....	44
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	55
6.1 Conclusiones .....	55
6.2 Recomendaciones .....	58
Aspectos complementarios .....	59
Referencias bibliográficas. ....	59
Anexos.....	63
Anexo 01: Cuestionario.....	63
Anexo 02. Figuras.....	66

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Integridad y valores éticos .....	37
Tabla 2 Integridad y valores éticos .....	37
Tabla 3 Integridad y valores éticos .....	37
Tabla 4 Competencia. ....	38
Tabla 5 Junta directiva, consejo administrativo.....	38
Tabla 6 Junta directiva, consejo administrativo.....	38
Tabla 7 Filosofía administrativa .....	39
Tabla 8 Actividades computarizadas .....	39
Tabla 9 Actividades políticas.....	39
Tabla 10 Administrativas u operacionales.....	40
Tabla 11 Identifica los puntos débiles .....	40
Tabla 12 Mecanismo para detectar riesgo .....	40
Tabla 13 Respuesta a la evaluación de riesgo.....	41
Tabla 14 Actividades de supervisión.....	41
Tabla 15 Supervisión continuada.....	41
Tabla 16 Evaluaciones puntuales.....	42
Tabla 17 Sistema de información .....	42
Tabla 18 Comunicación interna y externa .....	42
Tabla 19 Información y responsabilidad .....	43
Tabla 20 Calidad de información.....	43

## **INDICE DE FIGURAS.**

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1: Integridad y valores éticos.....	66
Figura 2: integridad y valores éticos.....	67
Figura 3: Integridad y valores éticos.....	68
Figura 4: Competencia.....	69
Figura 5: Junta directiva, consejo administrativo.....	70
Figura 6: Junta directiva, consejo administrativo.....	71
Figura 7: Filosofía administrativa.....	72
Figura 8: Actividades computarizadas.....	73
Figura 9: Actividades políticas.....	74
Figura 10: Administrativas u operacionales.....	75
Figura 11: Identifica los puntos débiles.....	76
Figura 12: Mecanismos para detectar riesgos.....	77
Figura 13: Respuesta a la evaluación de riesgo.....	78
Figura 14: Actividades de supervisión.....	79
Figura 15: Supervisión continuada.....	80
Figura 16: Evaluaciones puntuales.....	81
Figura 17: Sistema de información.....	82
Figura 18: Comunicación interna y externa.....	83
Figura 19: Información y responsabilidad.....	84
Figura 20: Calidad de información.....	85

## **I. Introducción**

El estudio que se desarrolló se vincula con la línea de investigación aprobada por la ULADECH para la carrera de Contabilidad que son, Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE, La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú. (Domínguez 2015).

Los mecanismos del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz - 2017, trabajara conjuntamente con los componentes del informe COSO, donde será de mucha importancia ya que el control interno abarca al desarrollo de sus operaciones mediante las 3 fases que serán la planificación, ejecución y evaluación al cual llevara a una buena mejora de la empresa.

Manrara (1994) define al control interno como un plan organizado entre la contabilidad, las funciones y procedimientos establecidos por una entidad, mediante el cual la contabilidad analiza las operaciones principales del negocio, y el trabajo de cada personal de la empresa, se complementa de tal forma que ninguno tenga el control absoluto sobre alguna operación importante, de modo que no puedan existir fraudes ni errores a menos que se confabulen dos o más empleados para realizarlo.

Chapma (1965) Por control interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

El informe COSO (2013) nos dice que el control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos, mantener y mejorar su rendimiento. El control interno – Marco integrado de COSO, permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

La presente investigación denominado “**El mecanismo del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz 2017**”, contribuimos que las empresas hoteleras obtengan un buen control interno de acuerdo a la política o información financiera que opta, al cual tendrá por finalidad ofrecer un buen servicio de calidad para satisfacer la necesidad del cliente ya sea local o nacional, ya que por medio de estos ingresos se efectuara el desarrollo de la actividad contable que obtendrá la empresa. Por ello la necesidad de dicha empresa es crear un buen control en las áreas designadas donde alertaran a las irregularidades que pueda cometer el personal en el transcurso de cada ingreso de clientes.

El control interno percibe un plan en las empresas sobre los procedimientos coordinados y relacionadas con las necesidades del negocio con el objetivo de proteger sus activos y verificar correctamente los datos contables y administrativos llevando la eficiencia y eficacia en sus operaciones realizadas durante la actividad y ordenadas por la gerencia.

Por lo mencionado anteriormente, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cómo influye el mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz - 2017?

Por lo cual así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera se realiza los mecanismos del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017?, ¿De qué manera influye los mecanismos del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017? y ¿De qué manera es el efecto del mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017?

Para poder responder dicho problema hemos formulado el siguiente Objetivo general: Determinar el mecanismo del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz- 2017

Así mismo se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Describir el mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz 2017.
2. Determinar la influencia del mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz - 2017.
3. Determinar el efecto del mecanismo de control interno en las empresas hoteleras de Huaraz - 2017.

La investigación se justifica de manera teórica porque el estudio contiene información, conocimientos, conceptos ya existentes y presentados, donde la investigación tendrá un propósito, la de aportar ideas para que así el estudio realizado tenga a mostrar soluciones en lo que es control interno en las empresas hoteleras.

Por lo mismo se justifica de manera práctica, porque el estudio realizado en las empresas hoteleras de Huaraz, optan en la necesidad de mejorar a nivel de desempeño, tanto en las competencias, en los precios, calidad de servicio entre otros y a su vez para una buena toma de decisiones en las distintas áreas de dicha empresa.

También la investigación se justifica metodológicamente, porque durante el proceso se utilizó métodos científicos, como el diseño, la población, muestra, técnicas e instrumentos, para así poder demostrar que la investigación sea confiable y sea validada.

Por lo expresado anteriormente, también se justifica mediante los principios éticos al cual fueron utilizadas para el desarrollo de la investigación al cual consta de principios muy importantes, tales como la protección a las personas encuestadas, principio de conocimiento informado, respeto a la dignidad humana, principio de justicia.

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo ya que solo se describió las principales características de los variables, cuyo diseño es no experimental, porque no se manipulara deliberadamente los variables, para la recolección de datos la técnica de la investigación que se utilizó fue la encuesta donde nuestro instrumento fue el cuestionario, el objeto de estudios de la presente investigación fueron las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz que será la población en estudio lo cual estuvo constituida por 15 empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz elegidos por el criterio de inclusión y la muestra estará conformada por 9 empresas las cuales fueron elegidos por criterio de exclusión, por lo que no se consideró a las demás empresas porque no quisieron participar y menos brindar información para la investigación. Donde la técnica que se utilizó para dicha

investigación fue la encuesta, como instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario la cual estaba constituida por 20 preguntas.

Durante la investigación los resultados que más resaltan son que: Del 100% que es igual a 45 encuestados, el 89% de los trabajadores afirmaron que es adecuadamente la integridad y valores éticos proporcionados por la empresa, mientras que el 11% de los encuestados menciona que no conoce adecuadamente la integridad y valores éticos es por eso que el personal no trabaja con la educación correcta ante los clientes.

También que del 100% igual a 45 encuestados, el 69% de los trabajadores afirmaron que no conoce del código de ética aprobado por la empresa, mientras el 31% de los encuestados menciona que, si conocen del código de ética de la empresa, donde recalca que ellos si trabajan con los valores correspondientes, y así brindar la buena atención a los clientes.

De esta manera el 100% igual a 45 encuestados, el 60% de los trabajadores, si cree que la entidad si cuenta con tecnología computarizada para las operaciones de sus actividades, mientras el 40% no conoce adecuadamente de la tecnología computarizada para las operaciones de sus actividades, por tal cual esta tecnología computarizada muestra rápidamente la información adecuada que desea tener el cliente.

Del 100% igual a 45 encuestados, el 60% de los trabajadores si cree que la identificación de riesgo la empresa puede sufrir variaciones en su objetivo, mientras el 40% no conoce que la identificación de riesgos de la empresa pueda sufrir variaciones en su objetivo, es por eso que en la gran mayoría de empresas no llegan a cumplir con sus metas trazadas.

A si mismo del 100% igual a 45 encuestados, el 64% de los trabajadores no cree que la empresa cuenta con un mecanismo para identificar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos, mientras que el 36% si cree que la empresa cuenta con un mecanismo para identificar los riesgos, es por tal razón que en la realidad se observa la falta de un control, esto ah falta de un mecanismo de control tanto interna como externa.

También se recalca que el 100% igual a 45 encuestados, el 64% de los trabajadores, si cree que la empresa cuenta con actividades de supervisión para el logro de sus objetivos, mientras que el 36% no cree que la empresa cuenta con actividades de supervisión, basándose a las afirmaciones de los trabajadores que están constantemente en el trabajo y ven la cruda realidad, que como dueño y empresa le falta un poco de implementación en sus actividades de supervisión para el logro de sus objetivos.

También se afirma que del 100% igual a 45 encuestados, el 51% de los trabajadores, si cree que hay buena comunicación dentro de la entidad ya sea interna y externa, mientras que el 49% no cree que hay una buena comunicación dentro de la entidad, es por tal razón que como dueño oh empresa debemos de fomentar la comunicación con todos los trabajadores de la empresa.

En la investigación se concluye que el mecanismos de control interno influyen mucho en las empresas hoteleras, ya que por medio de esta se fomente la eficacia y eficiencia, al cual optimizara a que el área administrativo, de servicios estén bien fomentados de acuerdo a políticas, a su vez también fomente al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades otorgadas para que a si brinden el buen servicio y la atención a todos los clientes ya sea de nacionalidad peruana y extranjera, es por tal

razón que se debe utilizar un buen control muy moderado y con cautela para así poder optar un buen control y así poder brindar un buen servicio cumpliendo con todos los componentes otorgados por la empresa.

## **II. Revisión de literaria**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Maza (2012) revisión, evaluación y reestructuración del control interno para las áreas administrativa y contable de la empresa hoteles Decamerón ecuador S.A. cuyo objetivo general es tener una herramienta para mejorar los procedimientos de control interno administrativo y contable este estudio se basó en una investigación documental, descriptiva y practica ya que se efectuaron observaciones en el campo y la población investigados fueron los gerentes, jefes departamentales y funcionarios en general de los diferentes departamentos de la compañía así como otros empleados de niveles operativos de la empresa. El instrumento para la recopilación de información, y la evaluación de control interno se aplicó cuestionarios para procedes a realizar matrices de evaluación de riesgos con lo cual se determinó la presencia de deficiencias en el control interno.

Guillén (2016) el sistema de costos ABC como mecanismo de control interno de las pymes hoteleras – ecuador, El objetivo del presente estudio se encamina a analizar el Sistema de Costos ABC como mecanismo de control interno para las pymes hoteleras, Las estrategias metodológicas se ciñen en un diseño descriptivo, tipo de campo, con soporte documental. Los métodos empleados fueron la inducción y deducción, en la que se identifican las causas y efectos del problema y se estructura la solución del mismo. Las técnicas empleadas son: la observación indirecta y la entrevista que coadyuvaron a establecer que las pymes de alojamiento deben de implementar un sistema contable de

costos ABC por actividades, debido a que favorecen la rentabilidad y contribuyen a establecer el área que puede necesitar un control y reducción de costes en las tareas laborales. La población a estudiar estuvo orientada a los hoteles ubicados en la comuna de Montañita, Para la muestra del respectivo estudio solo se escogió a 6 hoteles de una estrella.

Posso & Barrios (2014) Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera ( Colombia ) , que permitirá el mejoramiento de la información financiera, la presente investigación tuvo como objetivo general el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, identifique las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos. La metodología de la investigación fue analítico-descriptivo, lo que hace importante utilizar técnicas de la encuesta, observación y instrumentos apropiados que permitan alcanzar el máximo información y los instrumentos fueron el cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio, la entrevista la cual es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Lo cual la población fue el Personal Administrativo de la entidad prestadora de servicios eco turísticos Eco hotel La Cocotera comprendido por los

empleados de sus respectivos departamentos constituyen la población objeto de estudio de esta investigación.

Cruz (2016) auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera, la presente investigación tuvo como objetivo general Diseñar un método de gestión de auditoria administrativa para realizar los procesos de manera eficiente, efectiva y eficaz en el área de recursos humanos del hotel playa dorada. La metodología de la investigación fue cuantitativo, con el fin de analizar las causas y consecuencias del problema que incide en el estudio, y su diseño es descriptivo, el mismo que mide y evalúan las variables, la técnica que se empleo fue el cuestionario, la población objeto de estudio está integrada integradas por los 7 empleados que laboran en el are de operación del hotel, además, para conocer el nivel de satisfacción se realizara la encuesta a 50 clientes que visitan el hotel con mayor frecuencia.

Pincay (2015) “Manual de control interno contable para el hotel salinas, del cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”, la presente investigación tuvo como objetivo general “Evaluar la incidencia del control interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un manual de control interno, contable para el Hotel salinas, de cantón salinas, provincia de santa Elena (ecuador), año 2015. La Metodología de la investigación fue cualitativo y cuantitativo, con la finalidad de proporcionar los instrumentos necesarios a utilizarse, que facilite a la recolección de datos con información suficiente y competente, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y la entrevista, instrumento el cuestionario y la guía. El estudio planteado, está enfocado en la población el hotel

salinas y la muestra el personal administrativo, contable de alojamiento, recepcionistas y entre otros que desempeña actividades en el hotel salinas, provincia de santa Elena.

Salcedo (2015) En su tesis titulado “Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabela de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Donde la investigación tuvo como objetivo general: “Proponer un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad del Riobamba para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiencia y eficaz”. La metodología de la investigación fue descriptiva porque se trabajó a base a los hechos y explicativo porque se explicó el porqué de la propuesta del sistema del control interno, la técnica que se utilizaron para la recolección de datos fueron observación, encuesta, entrevista y análisis y el instrumento el cuestionario y la guía. La población el total de empleados que laboran en el Hotel Mansión Santa Isabella que está conformado por 15 personas, administrador, recepcionista, ama de llaves, camareros, contadora, gerente de bebidas y alimentos, chef, auxiliar de chef, sub chef y dos meseros, donde la muestra es la parte de la población a estudiar que sirve para representarla, debido a que la población no supera los 50, se tomara como muestra al mismo número de la población, que son las 15 personas.

### **2.1.2 Nacional**

Pimentel (2014) La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios rubro hotelería, de la ciudad de Chiclayo-2014, La presente investigación tuvo como objetivo general describir las principales

características de la gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector hotelero en la ciudad de Chiclayo, 2014. La metodología de la investigación fue cuantitativo-descriptiva, diseño no experimental descriptivo, la técnica empleada para la recolección de datos, fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para su realización se escogió una población dirigida de 50 empresas, correspondiendo a una muestra no aleatoria por conveniencia de 10 empresas del sector y rubro en estudio, a los que se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas.

Ayasta (2015) en su tesis titulada El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015, La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio del Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015. La investigación ha sido desarrollada usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación.

Díaz (2014) en su tesis propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel el golf Trujillo S.A cuyo objetivo general es de proponer un adecuado sistema de control interno para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. la metodología de la investigación es descriptiva ya que los datos investigados son obtenidos por observación directa, también se emplea el método explicativo, el cual amplía el conocimiento destinado a proponer un adecuado sistema de control interno para el área de ventas, como aporte para una buena

gestión en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. la técnica que utilizo para la recolección de datos fue la entrevista, observación y documentaria, la población estudiada son los trabajadores de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A, escogiendo la muestra el área de ventas de la empresa.

Sandoval (2015) sistema de control interno bajo enfoque COSO III e incidencia en mejora del servicio en hotel Korianka, ejercicio 2014. Siendo el principal objetivo del presente estudio es: “Determinar que, un adecuado Sistema de Control Interno bajo enfoque COSO III incide de manera favorable en la mejora del servicio en Hotel Korianka, ejercicio 2014” Para el desarrollo de la investigación se ha aplicado el método descriptivo, donde la información recopilada ha sido lo necesario y justa, directamente de la realidad de los hechos; luego ha sido estructurada, analizada, explicada, descrita a través de técnicas como encuestas, entrevista, análisis documental, observación directa, tabulación de cuadros y formulación de gráficos. La población está representada por el Hotel Korianka, dedicada a la comercialización de los servicios de hotelería, de la ciudad de Trujillo. La muestra empleada es no probabilística por ello se tomó el hotel.

Calle (2017) Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios - rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre

estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniendo como principales resultados : Las empresas de hoteleras de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, verifican que las obligaciones o deudas sea veraces y para su registro se haya cumplido los procesos de control previo y contable, tienen políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar clientes, autorizan adecuadamente los cambios en la nómina de sueldos, aplican controles para la preparación del pago de sueldos, calendarizan las obligaciones fiscales y monitoreadas su cumplimiento, emplean métodos para proteger la propiedad, planta y equipo de la empresa.

Granda (2017) Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015. La investigación se planteó como objetivo general Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. La metodología a utilizar en la investigación es: el tipo de investigación será descriptivo y el nivel de investigación será cuantitativo con diseño de investigación experimental descriptivo, la investigación será desarrollada en el departamento de tumbes y la población objeto de estudio estará compuesto por 45 del rubro de hoteles del distrito de tumbes, la muestra de la investigación estará constituido por 12 micro y pequeñas empresas puesto que el distrito de tumbes las empresas formales dedicadas a este rubro son mayores aun numero de 12 por lo que hace necesario aplicar la formula estadística para calcular el tamaño de la muestra, con ella se coordinara para que faciliten la información necesaria para la investigación metodología de muestreo es aleatoria.

Maza (2018) los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú, caso: hotel villa del sol Piura;2018, cuyo objetivo de la presente investigación fue determinar y describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol Piura 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 58 preguntas relacionadas a la investigación , dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado a uno de los trabajadores de la empresa en estudio, para la obtención de los siguientes resultados: El Hotel Villa del Sol, es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

### **2.1.3 Regional**

Rodríguez ( 2015) Sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014, La investigación tuvo como objetivo general describir y analizar el sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014 la metodología que utilizo es tipo de investigación cualitativo y el diseño bibliográfico – documental- descriptivo, para el recojo el diseño información se

utilizó las fichas bibliográficas, escogidas de fuentes de investigación secundaria. La población a estudiar fue de acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no fue aplicable a alguna población ni muestra.

#### **2.1.4 Local**

Manrique (2015) El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014. El objetivo logrado en la presente investigación fue: Determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: la ficha y el cuestionario estructurado.

Hurtado (2013) en su tesis titulada control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas la joya S.A.C – Huaraz 2011, tiene por objetivo general; describir las principales características del control interno y la rentabilidad en la empresa hotelera La Joya S.A.C, esta es una investigación Cualitativa, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental para realizar las descripciones y realizara esta investigación de manera óptima se encuestó a una muestra de 20 trabajadores de una población de 40; a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, para ello usamos la técnica de la encuesta.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Teorías del control interno**

Mantilla (2013) hace referencia sobre la generación del control interno y nos detalla que el control interno se lleva a cabo en las tres generaciones, en la primera generación el menciona que el control interno son procedimientos que estuvo ligado a los controles contables y administrativos, garantizando los procesos de estados financieros, los principales impulsores del control interno fueron los auditores de estados financieros y los organismos reguladores. En la segunda generación del control interno, nos dice que se logró establecer la estructura y las prácticas del control interno en el sector público, que dio origen a una conciencia bastante distorsionada del control interno, al operar cerca de la línea de cumplimiento y lejos de los niveles de calidad. En la tercera generación del control interno lo entendemos en términos de sistemas o procesos la cual comprende distintos elementos que conforman el control interno y que tiene relación en función de los objetivos que se persiguen es decir que esta generación responde a las condiciones y necesidades de las entidades y organizaciones de interés público.

Según Estupiñan (2006 ) nos infiere que el control interno es un proceso de los sistemas de las empresas, incorporados en la función, por la junta directiva y el consejo administrativo de la organización, y todo el personal, diseñado específicamente para proporcionar una seguridad razonable y absoluta que se logran los objetivos definidos por la organización las cuales son las siguientes:

Eficiencia y efectividad de las operaciones., Suficiencia y confiabilidad de la información financiera de la entidad y La efectividad del control interno depende del funcionamiento efectivo de todos los componentes para proveer certeza razonable sobre el logro de los objetivos.

Gonzales (2010) nos da a conocer que el control interno no es más que un conjunto de reglas, formatos y reportes que cualquier empresa debe llevar en forma estricta si quiere un sistema de control que le facilite sus operaciones y le traiga como consecuencia una buena contabilidad. El control interno puede decirse que son varias medidas optadas por una organización para proteger los activos de la empresa, verificar la confiabilidad y veracidad de la información contable, asegurar el cumplimiento de las políticas administrativas y evaluar la ejecución y eficiencia de las operaciones. La estructura del control interno en un negocio depende de varios factores, incluyendo el mismo sistema contable, el control de todo lo que se relaciona o que le rodea y los diversos procesos de control. También nos menciona el control interno son dos palabras que parecen indicar que se trata de un orden especial de algo, que por ser muy especial requiere de un estudio muy propio para que los resultados de su aplicación sean los más razonables.

Nos menciona que la incorporación de controles puede influir directamente en la capacidad de la entidad y conseguir sus objetivos, además de apoyar sus iniciativas de la calidad. La búsqueda de a calidad está directamente vinculada con la forma en que se gestione y controlen los negocios (Coopers, Lybrand, 1997.p 17)

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición de control interno**

El control interno se entiende como un sistema de métodos o técnicas en función que tiene por objeto salvaguardar e preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán

obligaciones sin autorización. Se contribuye a advertir irregularidades y actos de corrupción en las organizaciones ya sean del estado o las privadas.

Según Cabrera (2009) el control ha sido definido como dos grandes perspectivas, la perspectiva limitada y la perspectiva amplia, donde la perspectiva limitada concibe con la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados, y la perspectiva amplia el control es concebido como una actividad no solo a nivel directivo sino de todo los niveles y miembros de una entidad orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos.

### **2.3.2 Importancia del control interno**

Ayasta (2015) asegura que el control interno es muy importante ya que nos hace referencia al conjunto de métodos de verificación que se produce por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. La implementación de un buen sistema de control interno ayuda a reducir altos costos financieros ocasionados por excesivas de inventarios y permite reducir el riesgo de tener fraudes o daños en las entidades.

La importancia del control interno en empresas hoteleras, es que permite lograr los objetivos propuestos por la organización, y trae consigo muchos beneficios para la administración de la empresa y ayuda a combatir con la corrupción previniendo la pérdida de recursos de la entidad.

### **2.3.3 Clases de control interno**

Escobar & Dario (2011) hablan sobre el control administrativo y sobre el control contable la primera hace referencia que tiene que ver con la eficiencia operacional la adherencia e incluye un plan organizativo, y los procedimientos que se relacionan con los procesos de decisiones conducentes a la autorización gerencial de transacciones. También nos habla sobre el control interno contable que comprende un plan de organización u registros relacionados para proteger los activos con la confiabilidad de los registros contables y estados financieros, los objetivos del control interno contable sean alcanzados, depende de la competencia e integridad personal y la comprensión de procedimientos prescritos.

#### **2.3.4 Objetivos de control interno**

Según Lefcovich (2009) no infiere que el control interno se define como el sistema conformado por un conjunto de procedimientos que interrelacionan entre si y tienen por objetivo proteger los recursos de la entidad, entre los objetivos hace mención a alguna de ellas que ente los objetivos del control interno tenemos las siguientes:

- ✓ Proteger los activos de la organización evitando perdidas por negligencias.
- ✓ Asegurar los datos contables la cuales son utilizados para la toma de decisiones.
- ✓ Promover la eficiencia de la explotación y estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- ✓ Promover y evaluar la seguridad y la calidad y la mejora continua
- ✓ Podemos decir que el objetivo principal del control interno es salvaguardar los activos de la empresa y ayuda a disminuir los riesgos que se presentan, ya que es

diseñado por la misma dirección y personal de la empresa y también es ejecutado por los funcionarios de la entidad

### **2.3.5 Componentes de control interno**

Podemos decir que el control interno consta de 5 componentes, que se derivan de la forma como la administración maneja a la empresa, las siguientes son:

#### **2.3.5.1 Ambiente de control:**

Es un lugar donde el personal realiza sus actividades y también es la base de los demás componentes de control.

Estupiñan (2006) pág. 27 menciona que el ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrolla las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos cuales son:

**Integridad y valores éticos:** establece los valores y conducta de todos los miembros de una organización durante sus actividades, ya que la efectividad del control dependerá de la integridad y valores del personal que lo diseña y le da seguimiento. A su vez debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta

descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

**Competencia:** son las capacidades, conocimiento y habilidades que se debe poseer el personal para así poder cumplir adecuadamente con sus actividades que le designen.

**Junta directiva, consejo de administración y/o comité de auditoría:** estos órganos son las que fijan los criterios del ambiente de control, ya que estos cuentan con una experiencia para así tomar acciones y decisiones adecuadas con los auditores ya sean internos y externos.

**Filosofía administrativa y estilo de operación:** son factores que revelan las actitudes mostradas ante la información financiera, teniendo en cuenta información, principios y criterios contables

### **2.3.5.2 Actividades de control**

Estupiñan (2015) pág. 34 dice que son aquellas que realiza la gerencia y de más personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Según lo expresado por el autor concuerdo con la definición de las actividades de control ya que cumplen con las obligaciones que designa la empresa.

Esto quiere decir que el control interno puede ser ejecutado en cualquier nivel de los procesos de las actividades que estén realizando en la organización. Las actividades de control tienden a tener distintas características las cuales pueden ser:

- ✓ Actividades Manuales.

- ✓ Actividades Computarizadas.
- ✓ Actividades Administrativas u operacionales.

Las actividades de control son muy importantes ya que implican la forma correcta de hacer las cosas, ya que es el medio de asegurar el mayor logro de los objetivos de la empresa.

Tipos de actividad de control:

**Directivos:** detectan hechos indeseables.

**Preventivos:** para prevenir resultados indeseables.

**Correctivos:** corrigen efectos de un hecho indeseable.

### **2.3.5.3 Evaluación de riesgos**

Coopers & Lybrand (1997) Pag.43 los autores hacen referencia que la evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se necesitan mecanismos para identificar y hacer frente a los riesgos especiales asociados con el cambio.

Es necesario que el funcionamiento de un sistema de control interno sea evaluado con la finalidad de que pueda tener algún riesgo, que puedan impedir los objetivos propuestos por las empresas.

Ladino (2009) Pag.11 Menciona que a través de la investigación y el análisis de los riesgos relevantes evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un

conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad. Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

Una vez proporcionado las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- ✓ Cambios en el entorno.
- ✓ Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- ✓ Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- ✓ Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- ✓ Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

#### **2.3.5.4 Actividad de supervisión**

Coopers & Lybrand (1997) pág. 93 menciona que resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento, dicha actividad tomara la forma de actividades de supervisión continuada. así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada. Las deficiencias en el sistema de control interno, en su caso, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo y al consejo de administración.

Las operaciones de supervisión se materializan en dos formas: actividades continuadas o evaluaciones puntuales. Normalmente los sistemas de control interno aseguran, en mayor o menor medida, su propia supervisión. En este sentido, cuanto mayor sea el nivel y la eficacia de la supervisión continuada, menor será la necesidad de evaluaciones puntuales.

**Actividades de supervisión continuada:** Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del control interno en el desarrollo normal del negocio. Comprenden actividades corrientes de gestión y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras tareas rutinarias.

**Evaluaciones puntuales:** Aunque los procedimientos de supervisión continuada suelen proporcionar información importante sobre la eficacia de otros componentes de control, de vez en cuando un replanteamiento del sistema resultará útil.

Con ocasión de dicho replanteamiento, se puede examinar la continuidad de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada.

Por eso necesario tener procesos de supervisión sobre el control interno con el fin de mejorar y evaluar la entidad, estas actividades que comprenden un principio de evaluaciones continuas para verificar si los componentes estén funcionando de manera adecuada en la organización.

### **2.3.5.5 Información y comunicación**

Coopers & Lybrand (1997) pág. 81 Mencionan que es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. A su vez el personal deberá disponer de un sistema para comunicar información importante a los niveles superiores de la empresa con una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, los organismos de control y los accionistas.

**Información:** la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza únicamente para formular los estados financieros para su difusión general, sino también en la toma de decisiones relativas a la explotación, incluyendo, a modo de ejemplo, las correspondientes al control del rendimiento y la asignación de recursos.

**Comunicación:** La comunicación es inherente a los sistemas de información. Según se ha comentado anteriormente, los sistemas de información deben proporcionar información a las personas adecuadas, de forma que éstas puedan cumplir con sus responsabilidades operacionales, de información financiera o de cumplimiento. Sin

embargo, también debe existir una comunicación más amplia, que aborde las expectativas y responsabilidades de las personas y los grupos, así como otras cuestiones importantes.

**Comunicación interna:** Además de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes en la gestión de la explotación y de las finanzas, debe recibir el mensaje claro desde la alta dirección en el sentido de que debe tomar en serio sus funciones afectas al control interno. Tanto la claridad del mensaje como la eficacia de su comunicación son importantes.

**Comunicación externa:** Además de una buena comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Al disponer de líneas abiertas de comunicación, los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios de la empresa, permitiendo que la entidad responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los clientes. Por otra parte, toda persona que entre en contacto con la entidad debe entender que no se tolerarán actos indebidos, tales como sobornos y otros pagos ilegítimos. Por ejemplo, la entidad puede informar directamente a los suministradores del comportamiento esperado en sus relaciones con la entidad.

La información y comunicación sobre el control interno en las entidades es muy necesaria ya sea de comunicación interna o externa así todo el personal que trabaja en la entidad tendrán en cuenta que si existe un buen funcionamiento de control interno se podrán lograr los objetivos de la empresa y no solo eso también podrán ser capacitados para tener un buen desempeño laboral.

### **1.1.1 Definición de empresas hoteleras**

Las empresas hoteleras se entienden por entidades que se dedican a la prestación de servicios, ya sea de modo profesional o habitual a proporcionar habitaciones con un fin lucrativo para la organización por brindar servicios de buena calidad o residencias en relación al alojamiento y estas están basadas a la demanda de mercado. Actualmente estas empresas que brindan servicios no cuentan con una adecuada información financiera o no presentan estados financieros con una fecha determinada debidos a un inadecuado sistema de control, por ellos un buen desarrollo de control interno ayudara a la empresa a beneficiarse y lograr sus metas.

Hurtado (2013) nos menciona sobre las empresas hoteleras y dice que es establecimiento de hospedaje que debe contar con la totalidad de un edificios o parte de mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogéneas. Considera que se puede definir como un conjunto de medios, que debidamente dirigidos y coordinados, tiene como función principal producir bienes o servicios y como fin cumplir unos objetivos previamente determinados. Ello implica que en el mercado tiene que optar a este de la calidad suficiente y de elementos diferenciados al resto de los servicios prestados por otras entidades o mejor dicho la competencia.

Según el autor Villena, (2003) en su libro Técnico en hotelería y turismo sostiene que hotelería, es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios, y de acuerdo con las especificaciones que según su localización, determine la legislación vigente en cada país.

El control interno en los negocios de las empresas hoteleras depende de la administración pues este tiene que tener suficiente información para seleccionar las alternativas esos datos deben ser exactos y confiables y poder ser revisados por una auditoria, y así la entidad podrá llevar acabo sus actividades respectivas cumpliendo sus metas trazadas con mucha eficiencia y eficacia.

### **III. Hipótesis**

La investigación por ser de tipo descriptivo y el estudio de caso, la presente investigación no formula hipótesis (Pazos, 2018)

La hipótesis en la investigación, en done determino que:

No todas las investigaciones pueden llevar hipótesis, según sea su tipo de estudio, (investigación de tipo descriptivo) no las requiere. Donde todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis (Galán 2009)

### **IV. Metodología**

#### **Tipo de investigación.**

El estudio de investigación será de tipo cuantitativo.

Fernández & Díaz (2002) nos dice que la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

#### **Nivel de investigación de la tesis**

El nivel de investigación que se desarrollo es descriptivo, por que describe al control interno y sus mecanismos en las empresas hoteleras de Huaraz.

El nivel descriptivo es cuando se utiliza para describir las realidades de situaciones que se pretende analizar, con planteamientos más relevantes de una situación concreta.

#### **4.1 Diseño de la investigación:**

El diseño de la investigación que se aplico es no experimental, debido a que se realizó una intervención para a información que será recolectada.

Según Sampieri (2014) nos señala que el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.

#### **4.2 Población y muestra**

##### **4.2.1 población**

La población estuvo constituida por 15 empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.

##### **4.2.2 muestra**

La población muestral de la investigación estuvo constituida por 9 empresas hoteleras de Huaraz, cual fueron los dueños y/o trabajadores del área administrativa.

**Criterios de exclusión:** se utilizó el criterio de exclusión porque no participaron algunos dueños y administradores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.

**Criterio de inclusión:** se utilizó el criterio de inclusión, donde participaron los trabajadores, administrados y algunos dueños de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.

### **Población y muestra**

La población es el conjunto del objeto del estudio estadístico y la muestra es una parte de la población con la que se realiza el estudio.

#### 4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores:

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
El control interno	Se entiende como un sistema de métodos o técnicas en función que tiene por objeto salvaguardar e preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Se contribuye a advertir irregularidades y actos de corrupción en las organizaciones ya sean del estado o las privadas.	Podemos decir que el control interno consta de 5 componentes, que se derivan de la forma como la administración maneja a la empresa	Ambiente de control.	Integridad y valores éticos.	¿los trabajadores responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la empresa? ¿Conoce el personal de la entidad y sus funcionarios el Código de los valores éticos? ¿Existe un Código de Ética aprobado por la Entidad?
				Competencia.	¿usted cree que muestra competitividad en el trabajo?
				Junta directiva, consejo Administrativo.	¿usted cree que las juntas directivas fijan los criterios del ambiente de control? ¿cree que el consejo administrativo puede tomar acciones y decisiones adecuadas para la empresa?
				Filosofía Administrativa.	¿cree que la información financiera tenga principios filosóficos?
			Actividades de Control.	Actividades computarizadas.	¿la entidad cuenta con tecnología computarizada para las operaciones de sus actividades?
				Actividades políticas.	¿usted cree que la gerencia establece responsabilidades y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa?

				Administrativas u operacionales.	¿Existen procedimientos administrativos u operativos hacia los objetivos que debe cumplir la entidad?
			Evaluación de riesgos.	Identifica los puntos débiles.	¿cree que en la identificación de riesgos la empresa pueda sufrir variaciones en su objetivo?
				Mecanismo para detectar riesgo.	¿la empresa cuenta con un mecanismo para identificar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos?
				Respuesta a la evaluación de riesgo.	¿usted cree que la empresa está preparado para poder afrontar los riesgos que puedan tener?
			Actividad de supervisión, Monitoreo.	Actividades de supervisión.	¿la empresa cuenta con actividades de supervisión para el logro de sus objetivos?
				Supervisión continuada.	¿Usted cree que la empresa efectúa seguimientos dudosos en el área administrativa?
				Evaluación puntuales.	¿usted cree que se realiza las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?
			Información y comunicación.	Sistema de información.	¿usted cree que el sistema de información brindada ayudara al objetivo y al logro de la empresa?
				Comunicación interna y externa.	¿usted cree que hay buena comunicación dentro de la entidad ya sea interna y externa?
				Información y responsabilidad	¿la información que brinda la empresa permite cumplir adecuadamente con las responsabilidades?
				Calidad de información	¿Cómo es la calidad de información en la empresa?

## **4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

### **4.4.1 Técnicas**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, ya que es una técnica de investigación descriptiva, en el que sirve para recopilar datos mediante cuestionarios sin modificar la población donde se recoge los datos.

### **4.4.2 Instrumento**

El instrumento se utilizó para la investigación, será el cuestionario que consta de preguntas que se realiza a la parte administrativa y personales capacitados para obtener suficiente información. En las cuales están distribuidas en 2 partes donde las primeras 4 serán sobre datos personales y el perfil de la empresa, las 5 siguientes sobre las variables del control interno de la empresa. Las técnicas son un conjunto de reglas que permiten al investigador establecer con el sujeto de la investigación, y el instrumento es con la cual se recolectaran los datos que ayudan a acercarse al fenómeno, el instrumento sintetiza toda la labor previa de la investigación.

### **4.5 Plan de análisis**

El plan de análisis de la investigación se realizó teniendo en cuenta la aplicación del cuestionario que servirá para la recolección de datos

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título: Mecanismo del Control Interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz – 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo influye el mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz - 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿De qué manera se realiza los mecanismos del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017?</li> <li>✓ ¿De qué manera influye los mecanismos del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017?</li> <li>✓ ¿De qué manera es el efecto del mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el mecanismo del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz-2017</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Describir el mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017</li> <li>✓ Determinar la influencia del mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017.</li> <li>✓ Determinar el efecto del mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz-2017.</li> </ul>	<p>Este estudio no le corresponde hipótesis por es un estudio descriptivo.</p>	<p>Mecanismos del control interno</p>	<p><b>Método:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Población.</b> 15 empresas Hoteleras de Huaraz.</p> <p><b>Muestra:</b> 9 empresas hoteleras de Huaraz.</p> <p><b>Técnica.</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

## **4.7 Principios éticos**

### **4.7.1 El conocimiento informado:**

Será a través de la información que se le dará a la parte administrativa y el personal capacitado de la empresa el día de la entrevista con el cuestionario bien estructurado.

### **4.7.2 El principio del respeto a la dignidad humana.**

Este principio se dará para no estropear la dignidad de las personas de la parte administrativa de las empresas.

### **4.7.3 Principio de justicia:**

En este principio se cumplirá la participación justa de parte del personal administrativa y el trato respetuoso y amable siempre a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.

### **4.7.4 Privacidad:**

Este principio se basará a toda la información recibida en el presente estudio y se mantendrá en privado, respecto a la identidad del personal administrativa.

### **4.7.5 Honestidad:**

Se informará al personal de parte administrativa de la empresa con veracidad y confiabilidad y cuyos resultados serán plasmados en el presente estudio.

Los principios éticos son reglas que orientan la acción de las personas cual fuera la causa o motivo.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados.

**Tabla 1 Integridad y valores éticos**

*Los trabajadores responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	40	89
NO	5	11
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 2 Integridad y valores éticos**

*Conoce el personal de la entidad y sus funcionarios el Código de los valores éticos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	26	58
NO	19	42
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 3 Integridad y valores éticos**

*Existe un Código de Ética aprobado por la Entidad*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	14	31
NO	31	69
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 4 Competencia.**

*Usted cree que muestra competitividad en el trabajo*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	41	91
NO	4	9
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 5 Junta directiva, consejo administrativo**

*Usted cree que las juntas directivas fijan los criterios del ambiente de control*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	27	60
NO	18	40
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 6 Junta directiva, consejo administrativo**

*Cree que el consejo administrativo puede tomar acciones y decisiones adecuadas para la empresa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	27	60
NO	18	40
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 7 Filosofía administrativa**

*Cree que la información financiera tenga principios filosóficos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	24	53
NO	21	47
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 8 Actividades computarizadas**

*La entidad cuenta con tecnología computarizada para las operaciones de sus actividades*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	27	60
NO	18	40
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 9 Actividades políticas**

*Cree que la gerencia establece responsabilidades y rendición de cuentas para ejecutar las políticas, procedimientos de la empresa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	29	64
NO	16	36
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 10 Administrativas u operacionales**

*Existen procedimientos administrativos u operativos hacia los objetivos que debe cumplir la empresa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	24	53
NO	21	47
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 11 Identifica los puntos débiles**

*Cree que en la identificación de riesgos la empresa pueda sufrir variaciones en su objetivo*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	27	60
NO	18	40
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 12 Mecanismo para detectar riesgo**

*La empresa cuenta con un mecanismo para identificar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	16	36
NO	29	64
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 13 Respuesta a la evaluación de riesgo**

*Usted cree que la empresa está preparado para poder afrontar los riesgos que puedan tener*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	23	51
NO	22	49
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 14 Actividades de supervisión**

*La empresa cuenta con actividades de supervisión para el logro de sus objetivos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	29	64
NO	16	36
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 15 Supervisión continuada**

*Usted cree que la empresa efectúa seguimientos dudosas en el área administrativa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	20	44
NO	25	56
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 16 Evaluaciones puntuales**

*Usted cree que se realiza las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	20	44
NO	25	56
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 17 Sistema de información**

*Usted cree que el sistema de información brindada ayudara al objetivo y al logro de la empresa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	35	78
NO	10	22
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 18 Comunicación interna y externa**

*Usted cree que hay buena comunicación dentro de la entidad ya sea interna y externa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	23	51
NO	22	49
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 19 Información y responsabilidad**

*La información que brinda la empresa permite cumplir adecuadamente con las responsabilidades*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	27	60
NO	18	40
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

**Tabla 20 Calidad de información**

*Usted cree que la calidad de información en la empresa es buena*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	31	69
NO	14	31
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a todos los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.*

## **5.2 Análisis de resultados**

### **AMBIENTE DE CONTROL**

#### **Tabla 1**

Del 100% que es igual a 45 encuestados, el 89% de los trabajadores afirmaron que es adecuadamente la integridad y valores éticos proporcionados por la empresa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Namuche (2015) afirma que los controles pueden evadirse si dos o más trabajadores se lo proponen. También la Administración podría hacer caso omiso del sistema de control interno y seguir sin percatarse que un proceso es importante porque en él se realizara el cumplimiento del código de ética o conducta de la entidad, y si regularmente se llevan a cabo las actividades de control esenciales dentro de la empresa. Las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz no cuentan con un código de éticas que permita al personal conocer los principios que debe aplicar en el proceso de la prestación de servicios.

#### **Tabla 2**

Del 100% que es igual a 45 encuestados, el 58% de los trabajadores que son los personales y sus funcionarios mencionan que conocen el código de los valores éticos de la empresa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

El conocimiento del código de ética su cumplimiento es necesario en las entidades de servicio y donde se lleva a cabo la actividad de las operaciones, singularmente en las empresas hoteleras no se dan a conocer a los personales el código de ética a pesar de

tenerlas en su ambiente y a si el trabajador conocería los principios que debe aplicar en el proceso de la presentación de servicios.

### **Tabla 3**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 69% de los trabajadores afirmaron que no conoce del código de ética aprobado por la empresa

Los resultados encontrados en la investigación según:

Namuche (2015) afirma que los controles pueden evadirse si dos o más trabajadores se lo proponen. También la Administración podría hacer caso omiso del sistema de control interno. Y seguir sin percatarse que es un proceso importante en el Cumplimiento del código de ética o conducta de la entidad y si regularmente se llevan a cabo actividades de control esenciales dentro de la empresa.

Se deben establecer las conductas éticas que realizan los recursos humanos al realizar los servicios de la entidad y durante el desempeño de las actividades y deben de fortalecer los valores éticos con sus conductas.

### **Tabla 4**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 91% de los trabajadores, si cree que muestra competitividad en el trabajo.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Granda (2017) Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015. menciona que la competencia profesional del administrados u trabajador elegida debe considerar como elemento primordial, la competencia profesional del personal, acorde con las funciones, obligaciones designada en la entidad.

La competitividad que un personal debe realizar es cumplir con el esfuerzo y la habilidad al realizar sus actividades con experiencia y se comprometan en la toma de decisiones adecuadas para mantener el ambiente de control.

#### **Tabla 5**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 60% de los trabajadores, si cree que la junta directiva si fijan los criterios del ambiente de control.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Ocaña (2016) en su tesis del control interno en la gestión de la de trasportes de Huascarán menciona que el ambiente de control tiene un efecto sobre los métodos de control específico y que uno de ellos podría ser los controles del presupuesto estrictos de la entidad y una función de auditoria efectiva pueden complementar de forma muy importante los procedimientos de control y así mismo asegurar la efectividad del sistema de control interno.

#### **Tabla 6**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 60% de los trabajadores, si cree que el consejo administrativo puede tomar acciones y decisiones adecuadas para la empresa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Ocaña (2016) menciona el control administrativo es involucrado en el plan de organización de los registros de los procedimientos que deciden y orientan la autorización de transacciones donde implican de medias relacionadas con la eficiencia y la operación de políticas establecidas en las áreas de las empresas hoteleras.

Es necesario que en los personales de la empresa se realice un control administrativo por parte de los encargados como un examen médico anual hasta donde consideren necesario.

#### **Tabla 7**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 53% de los trabajadores, si cree que la información financiera tiene principios filosóficos.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Es importante que se muestren adecuada actitud hacia los sistemas de información que tiene la entidad ya que existe una estructura organizativa, políticas responsables y las practicas del recurso humano, el cumplimiento de la misión de la empresa es la responsabilidad de los funcionarios es coordinada para lograr los objetivos.

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

#### **Tabla 8**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 60% de los trabajadores, si cree que la entidad si cuenta con tecnología computarizada para las operaciones de sus actividades.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Se puede decir que la deficiencia del control interno existe a pesar de los avances de la ciencia y tecnología para poder prevenirlos, debemos de concientizar por parte de los empresarios, para la comprensión de su gran importancia de los mecanismos del control interno para el mejor desarrollo de la economía de la empresa.

Las actividades en una entidad se manifiestan en los sistemas y políticas que se realiza por los recursos humanos que integra la entidad y aquellas actividades que se

orienta hacia la misión del logro de los objetivos en beneficio de los recursos propios son actividades de control.

### **Tabla 9**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 65% de los trabajadores, si cree que la gerencia establece responsabilidades y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Maza (2018) Para establecer las responsabilidades y rendición de cuentas se debe manejar liquidación de manera diaria y llevar un control de cuaderno para no tener faltantes, también se realiza procedimientos como el depósito de ingresar a una cuenta bancaria, sus arqueos son realizados por cada quince días y cuenta bancarias de la empresa con fondo fijo para gastos menores.

### **Tabla 10**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 53% de los trabajadores, si cree que existen procedimientos administrativos u operaciones hacía los objetivos que debe cumplir la empresa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Ayasta (2015) menciona que el control interno es importante porque posee un conjunto de procedimientos de verificación automática, donde esta se va originar en las distintas áreas administrativas y/o operativas que realiza una entidad. Todo esto se va generalizando mediante el mayor ingreso de un activo, donde todos estos manejos procederán de las utilidades que va generando la entidad. Es por ello que tan importante es implementar un sistema de control interno, lo cual ayudara a realizar adecuadamente

a todos los procedimientos administrativos que va realizar la entidad, ya sea en costos financieros, inventarios, donde está también va ayudar a reducir todos los daños que provengan de fraudes, riesgos, entre otros.

## **EVALUACION DE RIESGOS.**

### **Tabla 11**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 60% de los trabajadores, si cree que la identificación de riesgo la empresa puede sufrir variaciones en su objetivo.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Se observa una gran deficiencia de control interno al no tener un mecanismo para identificar los riesgos de la empresa; esta falta de control debe contar con políticas y procedimientos, como respuesta para fortalecer las áreas para mejorar el funcionamiento de las empresas hoteleras.

### **Tabla 12**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 64% de los trabajadores, no cree que la empresa cuenta con un mecanismo para identificar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Vino (2015) Los riesgos afectan al logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos que influyen los factores económicos políticos, sociales o tecnológicos, el propósito fue obtener información acerca de los riesgos para estimar su probabilidad de ocurrencia.

Los riesgos de control es una representación errónea que pudiera ocurrir en la clase de saldos o transacciones y son muy importantes identificarlas y mucho más cuando se agregan en representaciones erróneas y así estos deben ser corregidos oportunamente por el sistema de control interno y contabilidad.

### **Tabla 13**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 51% de los trabajadores, si cree que la empresa está preparada para poder afrontar los riesgos que puedan tener.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Se observa una gran deficiencia de control interno al no tener un mecanismo para identificar los riesgos de la empresa; esta falta de control debe contar con políticas y procedimientos, como respuesta para fortalecer las áreas para mejorar el funcionamiento de las empresas hoteleras.

## **ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

### **Tabla 14**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 64% de los trabajadores, si cree que la empresa cuenta con actividades de supervisión para el logro de sus objetivos.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Granda (2017) Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015. Describe que el control interno debe ser materia de supervisión para evaluar la eficiencia y condición de la actividad en el periodo y posibilitar su retroalimentación. El control interno es un sistema que fomenta una proactiva actitud y de autocontrol de los rangos organizacionales con la finalidad de garantizar la adecuada aplicación a los

procedimientos y operaciones, con sus componentes, prevención y monitoreo, seguimientos e implantación de medidas correctivas, entre otros.

**Tabla 15**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 56% de los trabajadores, no cree que la empresa efectúa seguimientos dudosos en el área administrativa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Hurtado (2013) La administración de los riesgos se monitorea revisando el funcionamiento de sus componentes al tiempo una combinación de ambas técnicas de largo plazo que es llevado en actividades permanentes del monitoreo llevando a cabo en tiempo real.

**Tabla 16**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 56% de los trabajadores, no cree que se realiza las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas.

Los resultados encontrados en la investigación según:

De acuerdo a lo dicho en el resultado, se observa una gran deficiencia de control interno al no tener un mecanismo para identificar los riesgos de la empresa; esta falta de control se debe a las malas coordinaciones que posee la entidad, por lo cual esta debe implementar o contar con políticas y procedimientos, como respuesta para fortalecer las áreas para mejorar el funcionamiento de las empresas hoteleras.

## **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

### **Tabla 17**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 78% de los trabajadores, si cree que el sistema de información brindada ayudara al objetivo y al logro de la empresa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Posso & Barrios (2014) Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera ( Colombia) , que permitirá el mejoramiento de la información financiera, la presente investigación tuvo como objetivo general el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, identifique las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

Las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz es necesaria manejar una buena información y comunicación por parte de los empresarios y los trabajadores de la empresa, ya sea interna o externa y así llevar acabos o brindar un buen servicio.

### **Tabla 18**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 51% de los trabajadores, si cree que hay buena comunicación dentro de la entidad ya sea interna y externa.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Granda (2017) Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes,

2015. Describe que la comunicación interna es el flujo de mensaje dentro de una red de relaciones independientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de la entidad hotelera, con la finalidad de alcanzar un mensaje eficaz y clara, y la comunicación externa de la entidad debe encaminarse a firmar el flujo de mensajes e cambios de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general.

Las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz es necesaria manejar una buena información y comunicación por parte de los empresarios y los trabajadores de la empresa, ya sea interna o externa y así llevar acabos o brindar un buen servicio.

### **Tabla 19**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 60% de los trabajadores, si cree información que brinda la empresa permite cumplir adecuadamente con las responsabilidades

Los resultados encontrados en la investigación según:

Posso & Barrios (2014) Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera ( Colombia) , que permitirá el mejoramiento de la información financiera, la presente investigación tuvo como objetivo general el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, identifique las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

Las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz es necesaria manejar una buena información y comunicación por parte de los empresarios y los trabajadores de la empresa, ya sea interna o externa y así llevar acabo o brindar un buen servicio.

### **Tabla 20**

Del 100% igual a 45 encuestados, el 69% de los trabajadores, si cree que la calidad de información en la empresa es correcta.

Los resultados encontrados en la investigación según:

Pimentel (2014) La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios rubro hotelería, de la ciudad de Chiclayo-2014, nos dice que varios autores coinciden en señalar que entre los problemas que aquejan al sector se encuentran la falta de capacitación y asistencia técnica, en el acceso a servicios de información, la desigualdad en el acceso del financiamiento de dicha entidad.

Las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz es necesaria manejar una buena información y comunicación por parte de los empresarios y los trabajadores de la empresa, ya sea interna o externa y así llevar acabo o brindar un buen servicio.

## **VI. Conclusiones y recomendaciones.**

### **6.1 Conclusiones**

1. Respecto al objetivo general, se ha determinado que los mecanismos del control interno y su influencia en las empresas hoteleras de Huaraz - 2017, son de tal importancia ya que estos mecanismos y/o procedimientos permiten a tener una buena organización, la implementación de dichas áreas, estableciendo labores y responsabilidades a cada uno de los trabajadores, cerciorándose que las directivas de la entidad lleven a cabo un diseño respecto al sistema de control, en las respectivas áreas de control ya que por medio de estas la empresa obtendrá muchos beneficios.

Como aporte del investigador planteamos que las empresas hoteleras puedan implementar mecanismos de control con un fin, de que todas sus actividades, operaciones que realiza la administración entre otros establezcan normas, políticas para el logro de sus objetivos.

Como valor agregado sugerimos a que todas las empresas cuenten con un mecanismo de control y de qué manera influye ante ella, al cual estas ayudaran a llevar una correcta administración tanto interna como externa.

2. Respecto al objetivo específico 1, Se describe el mecanismo del control interno en las empresas hoteleras de Huaraz 2017, ya que por medio de esta se detallo y ordeno el control interno por el uso adecuado que estas le dan, por lo consiguiente la gran parte de las empresas que usan un organigrama cumplen con sus objetivos trazados

Como aporte del investigador planteamos a que todas las empresas cuentan con un manual de políticas, funciones, actividades de control interno ya que, mediante estas actividades la empresa podrá identificar varias dificultades que pueda tener mediante el entorno en que se labora.

Como valor agregado sugerimos a que todas las empresas cuenten con los componentes de control.

3. Respecto al objetivo específico 2, Se determina la influencia del mecanismo del control interno dentro de las empresas hoteleras, ya que estas serán de mucha ayuda al cual están a base de funciones en las distintas áreas según los componentes del control interno, como el ambiente, las actividades de control, previas evaluaciones y riesgos, la supervisión y lo que más importante pueda ser la información y comunicación ante dueño, administrativos y trabajadores.

Como aporte del investigador puedo decir que tan importante es la influencia de los mecanismos de control interno ante las empresas, ya que por medio de estas se determinó todas las actividades que se pueden realizar y así poder lograr con el objetivo trazado.

Como valor agregado sugerimos a que todas las empresas vean a futuro la influencia del mecanismo de control en las empresas.

4. Respecto al objetivo específico 3, se determina el efecto del mecanismo del control interno dentro de las empresas hoteleras de Huaraz – 2017, ya que por medio de esta la empresa pudo obtener un buen control y el éxito cual espera obtener, mediante a una buena capacitación al personal para que pueda brindar

un buen servicio al cliente que es el mayor sostén para el progreso económico de la empresa.

Como aporte del investigador puedo decir que el control interno y externo son muy importantes ya que por medio de estas se estableció diversas actividades de control, normas y políticas y así llegar al éxito y logro establecido por la empresa.

Como valor agregado sugerimos a que todas las empresas cuenten con un mecanismo de control, ya que por medio de esta se logró conseguir y aclarar los mecanismos del control interno en la empresa.

## 6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda que a todos los dueños y trabajadores de la entidad tal cual son las hoteleras de la ciudad de Huaraz, de poder implementar el mecanismo de control interno y que estas estén bien apropiadas en todas las áreas que posee la organización y dar a conocer a todos los trabajadores sobre la eficiencia, efectividad y eficaz del control, para que así estén bien informados acerca de todos los procesos, metas, objetivos que cuenta la empresa. Por tal cual es importante su influencia del control interno ante las empresas.
2. Se recomienda a todos los dueños, utilicen las fases del control interno, lo cual es la planificación, ejecución y evaluación poder implementar los componentes de control y que estas cuenten con normas, para que así puedan implementar un buen control interno ya sea en las diferentes actividades de control y que puedan cumplir con sus obligaciones.
3. Se recomienda a los dueños y/o administradores ver que tanto puede influir el mecanismo de control interno ante las empresas, ya que por medio de estas se determinó todos los componentes de control, porque gracias a estos evitaremos riesgos, desfalco de dinero entre otros.
4. Se recomienda que para el efecto de un buen control interno es tener una buena información y comunicación con los personales administrativos, más que todo comunicación interno y externo es decir tener comunicación constante con el empleador y el trabajador.

## Aspectos complementarios

### Referencias bibliográficas.

Ayasta, M. (2015) *Sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú Caso: hotel los portales de Piura- 2105* (tesis para optar el título de contador) universidad católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Extraído el día 18 de mayo.

Coopers, & L. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*.

Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Disponible en la línea:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10198500&p00=control+interno> extraído el día 18 de mayo.

Capote, C. G. (2007). *El control interno y el control. Economía y Desarrollo*. V.129 n.2.

2001. La Habana, CU: Editorial Universitaria disponibilidad en

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10184436> extraído el día 19 de mayo.

Estupiñán, G. R. (2006). *Control interno y fraudes: con base a los ciclos*

*transaccionales: análisis de informe COSO I y II (2a. ed.)*. Bogotá, CO: Ecoe

Ediciones disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10552965&ppg=6> extraído el día 19 de mayo.

Estupiñán, G. R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*

*con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones disponible

en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11162321&ppg=5> extraído el día 19 de mayo.

García, B. D. (2012). *Metodología para la evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) en el ISMMM*: EvaSCI. La Habana, CU: B - Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10592390&ppg=5> extraído el día 19 de mayo.

Granda, E. R. D. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.)*. Bogotá, CO: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10806773> extraído el día 19 de mayo.

Hurtado, C. (2013) *control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas La Joya S.A.C – Huaraz*. Tesis para optar el título de contador) universidad católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Extraído el día 20 de junio.

Lefcovich, M. (2004). *Sistema Matricial de Control Interno. Una forma eficaz de prevenir y corregir errores*. Córdoba, AR: El Cid Editor. Disponible en la página siguiente:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10054478&ppg=3> extraído el día 20 de junio.

Lefcovich, M. L. (2009). *Auditoria interna: un enfoque sistémico y de mejora continua*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10317312>

extraído el día

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones

disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11392632>

extraído el día 21 de junio.

Pimentel, J. (2104). *La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios rubro hotelería de la ciudad de Chiclayo* (tesis para optar el título de contador) universidad católica los Ángeles de Chimbote Piura. Extraído el día 6 de julio.

Rodríguez, D. (2015) *sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de casma en el año 2014*(tesis para optar el título de contador) universidad católica los Ángeles de Chimbote, Casma. Extraído el día 6 de julio.

Cruz, S. (2016) *auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera*. (tesis para optar el título de contador) universidad Guayaquil. Extraído el día 13 de julio, Disponible en la línea:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15638/1/TESIS%20VANESSA%20CRUZ%20SORIANO.pdf>

Pincay, B. (2105). *“Manual de control interno contable para el hotel salinas, del cantón salinas, provincia de santa Elena, año 2016”* (tesis para optar la licenciatura en contabilidad y auditoría) universidad estatal península de santa Elena, Extraído el día 13 de julio. Disponible en la línea:

<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>

Salcedo, L. (2105). *“Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”* (tesis para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y auditoría C.P.A) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Extraído el día 13 de julio. Disponible en la línea:  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>





Sí No

15. ¿Usted cree que la empresa efectúa seguimientos dudosos en el área administrativa?

Sí No

16. ¿usted cree que se realiza las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?

Sí No

### **Información y comunicación**

17. ¿usted cree que el sistema de información brindada ayudara al objetivo y al logro de la empresa?

Sí No

18. ¿usted cree que hay buena comunicación dentro de la entidad ya sea interna y externa?

Sí No

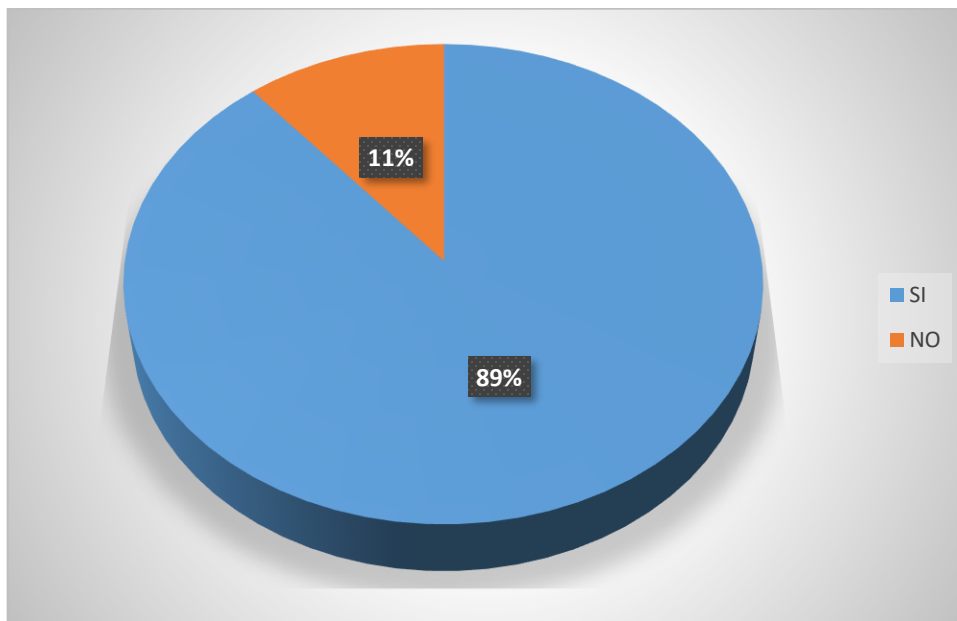
19. ¿la información que brinda la empresa permite cumplir adecuadamente con las responsabilidades?

Sí No

20. ¿la calidad de información en la empresa es buena?

Sí No

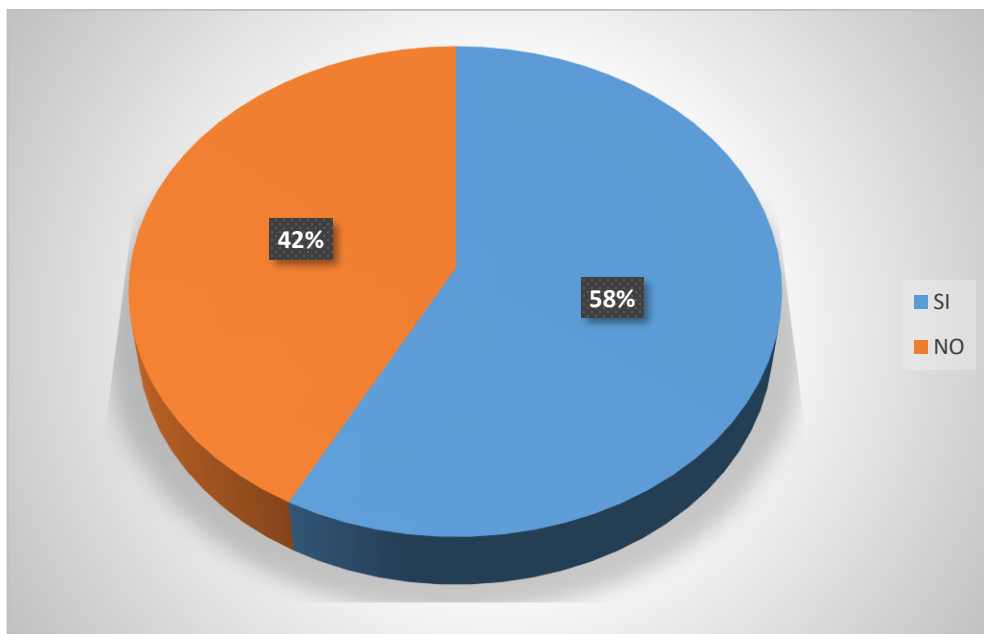
## Anexo 02. Figuras.



**Figura 1: Integridad y valores éticos**

**Fuente: tabla 1**

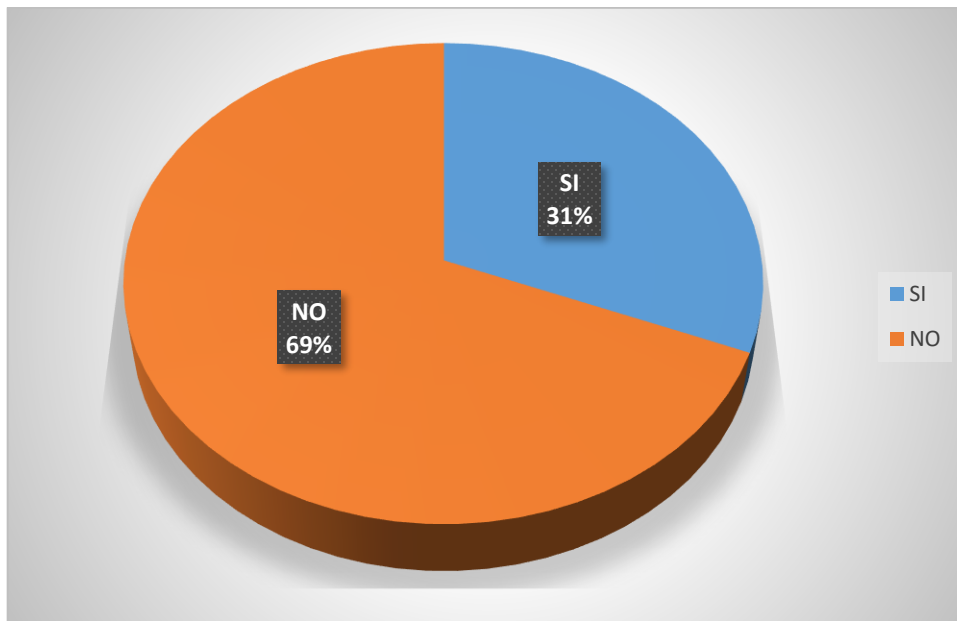
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 89% de los trabajadores, dice que, si responden adecuadamente a la integridad y valores éticos proporcionados por la empresa, mientras el 11% dice que no.



**Figura 2: integridad y valores éticos**

**Fuente: tabla 2**

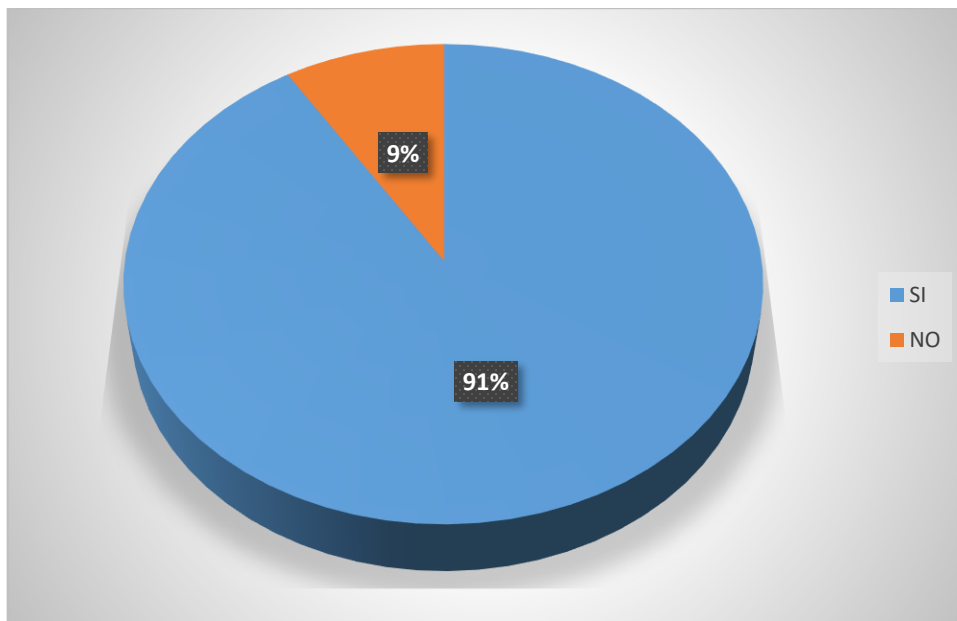
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 58% de los trabajadores, si conoce de la entidad y sus funcionarios el código de los valores éticos, mientras el 42% que no.



**Figura 3: Integridad y valores éticos.**

**Fuente:** tabla 3

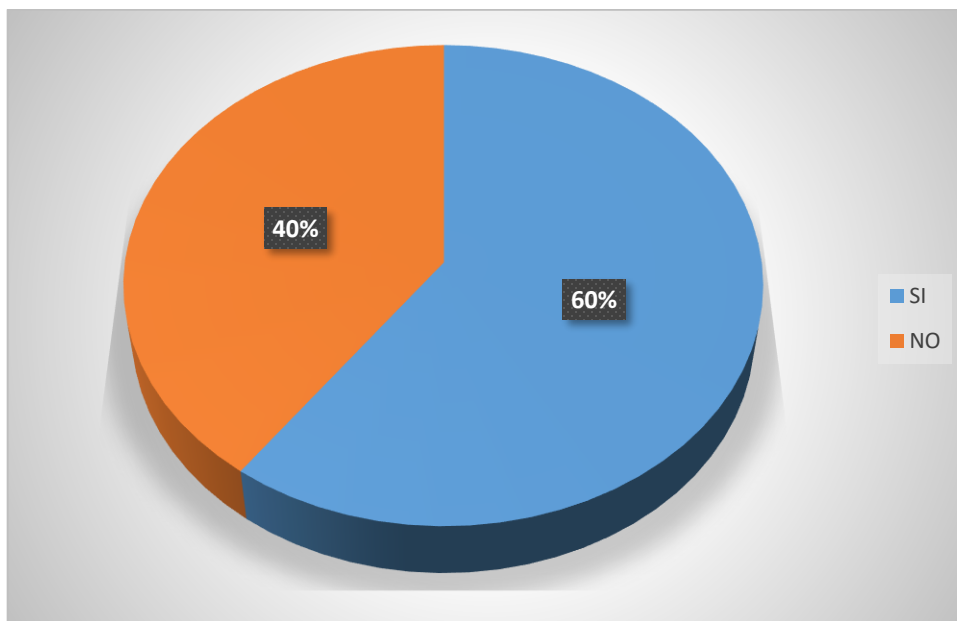
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 69% de los trabajadores, no conoce del código de ética aprobado por la entidad, mientras el 31% que sí.



**Figura 4: Competencia.**

**Fuente: tabla 4**

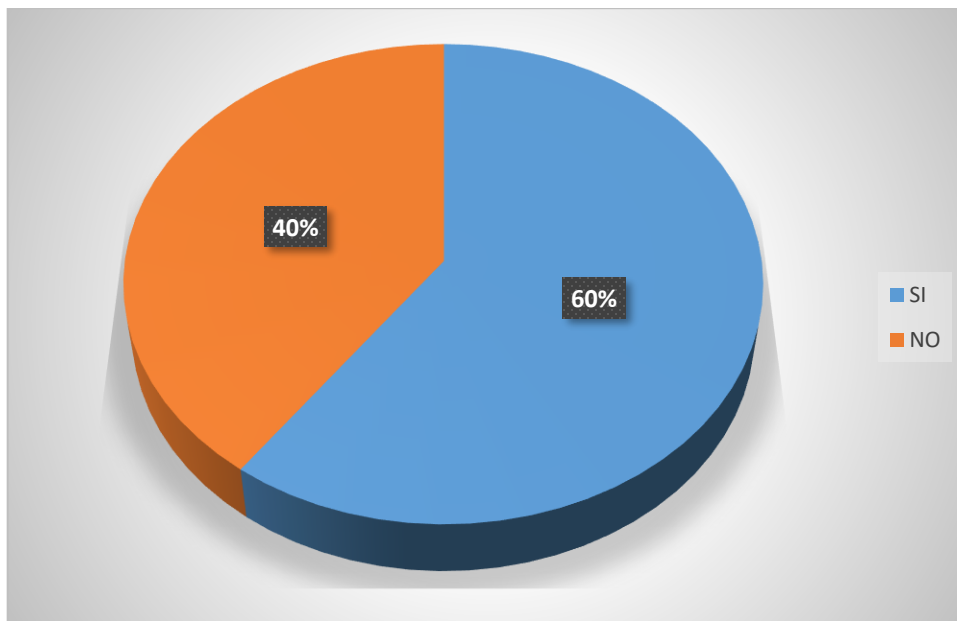
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 91% de los trabajadores, si cree que muestra competitividad en el trabajo, mientras el 9% menciona que no muestra competitividad en el trabajo.



**Figura 5: Junta directiva, consejo administrativo.**

**Fuente: tabla 5**

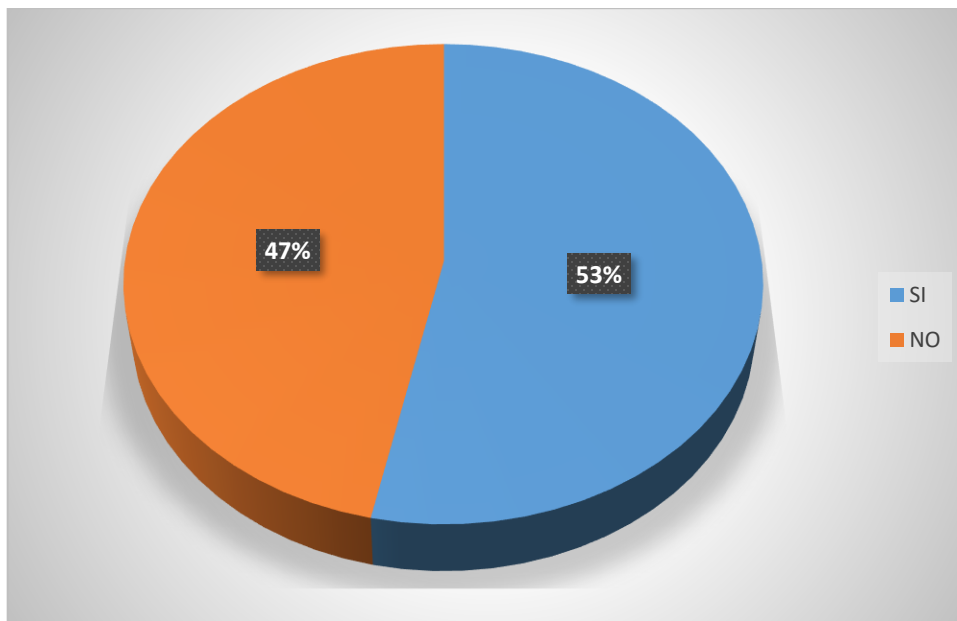
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 60% de los trabajadores, si cree que la junta directiva si fijan los criterios del ambiente del control, mientras el 40% que no.



**Figura 6: Junta directiva, consejo administrativo.**

**Fuente: tabla 6**

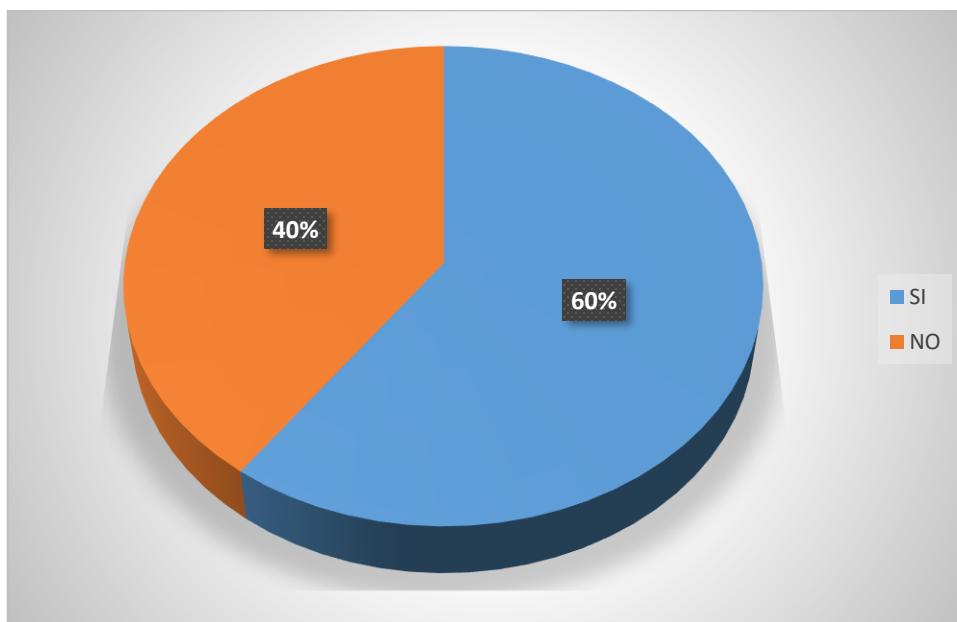
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 60% de los trabajadores, si cree que el consejo administrativo puede tomar acciones y decisiones adecuadas para la empresa, mientras el 40% que no.



**Figura 7: Filosofía administrativa.**

**Fuente:** tabla 7

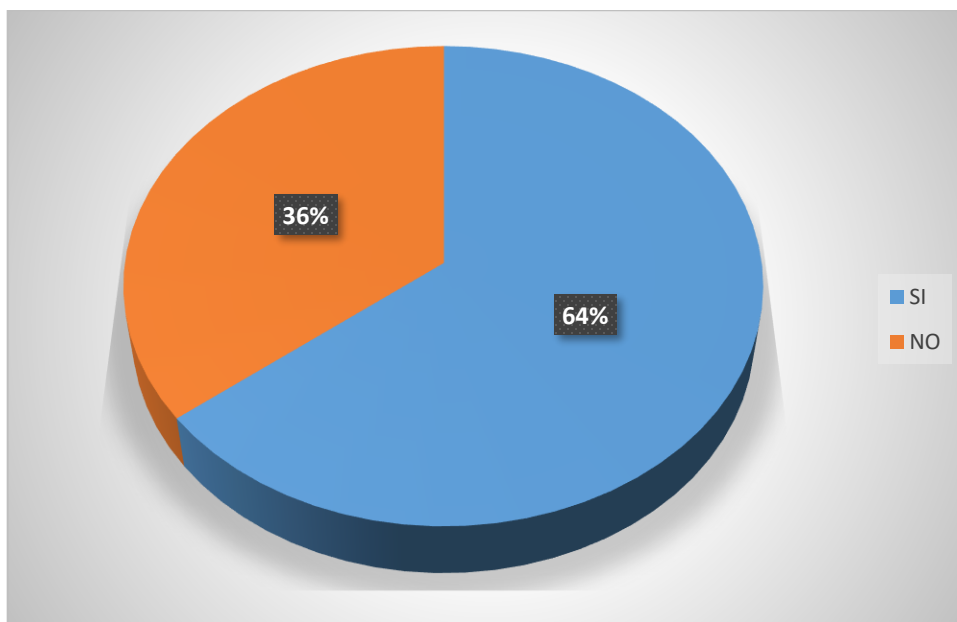
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 53% de los trabajadores, si cree que la información financiera tiene principios filosóficos, mientras el 47% que no.



**Figura 8: Actividades computarizadas.**

**Fuente:** tabla 8

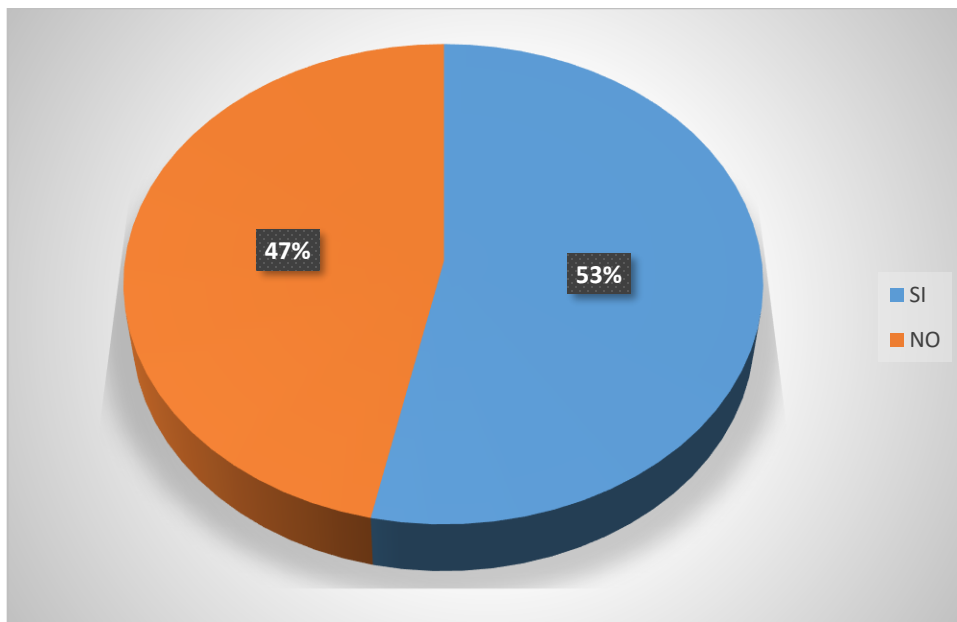
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 60% de los trabajadores, si cree que la entidad si cuenta con tecnología computarizada para las operaciones de sus actividades, mientras el 40% que no.



**Figura 9: Actividades políticas.**

**Fuente:** tabla 9

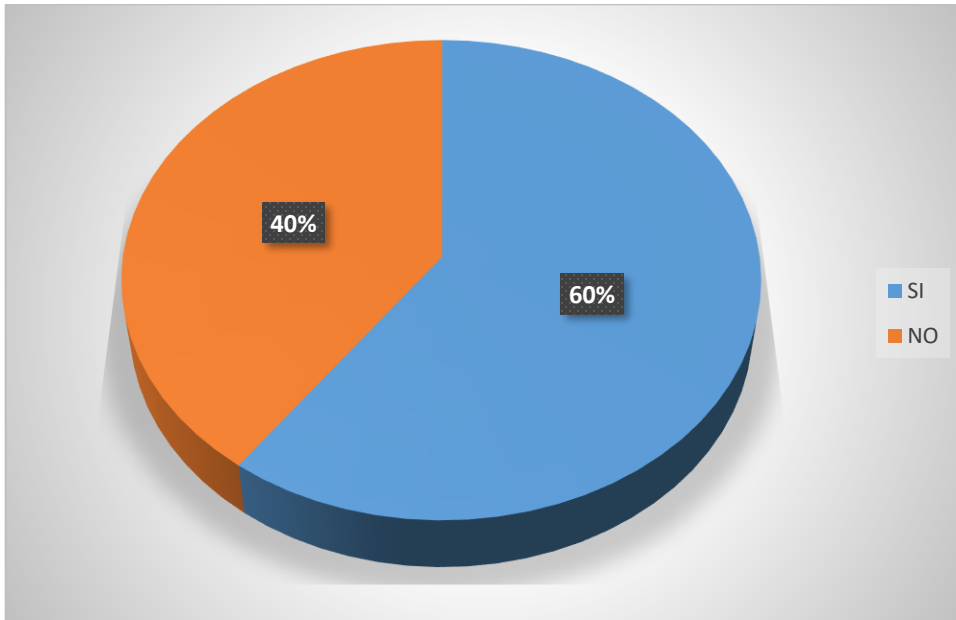
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 64% de los trabajadores, si cree que la gerencia establece responsabilidades y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos de la empresa, mientras el 36% que no.



**Figura 10: Administrativas u operacionales.**

**Fuente:** tabla 10

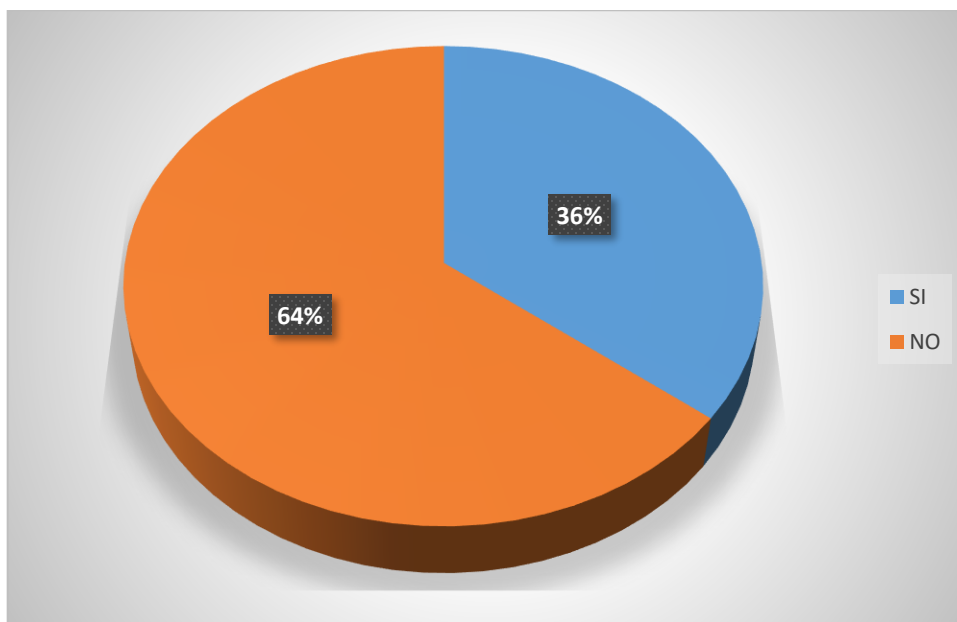
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 53% de los trabajadores, si cree que existen procedimientos administrativos u operaciones hacia los objetivos que debe cumplir la empresa, mientras el 47% que no.



**Figura 11: Identifica los puntos débiles.**

**Fuente: tabla 11**

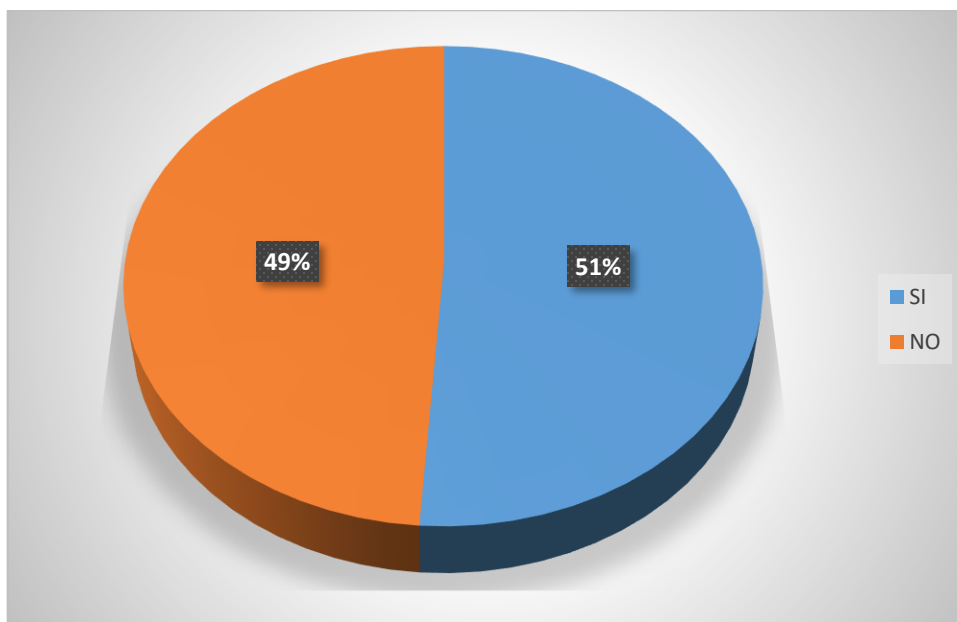
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 60% de los trabajadores si cree que en la identificación de riesgos la empresa pueda sufrir variaciones en su objetivo, mientras el 40% no.



**Figura 12: Mecanismos para detectar riesgos.**

**Fuente:** tabla 12

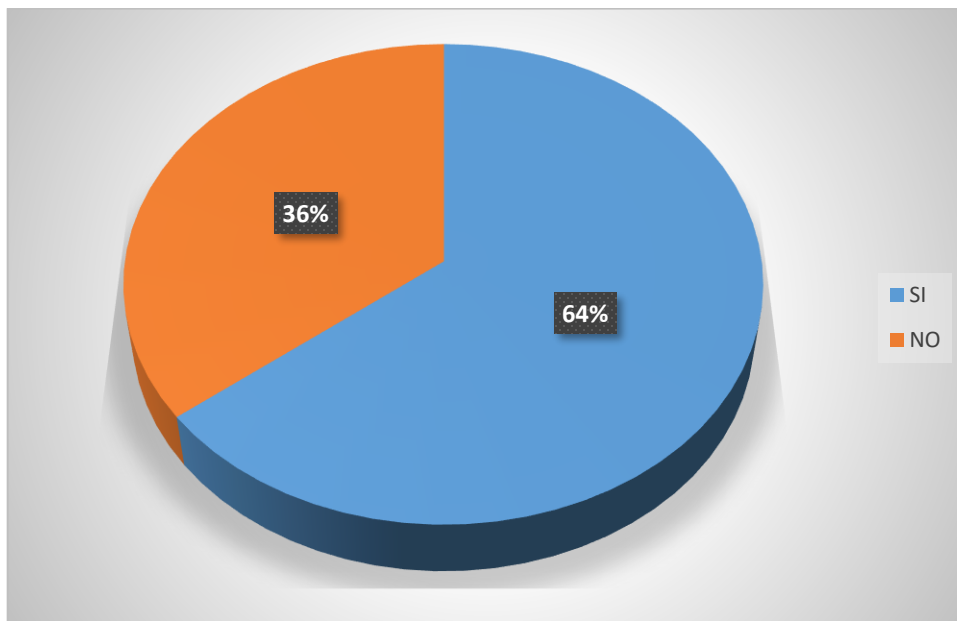
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 64% de los trabajadores no cree que la empresa cuenta con un mecanismo para identificar los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos, mientras el 36% que sí.



**Figura 13: Respuesta a la evaluación de riesgo.**

**Fuente:** tabla 13

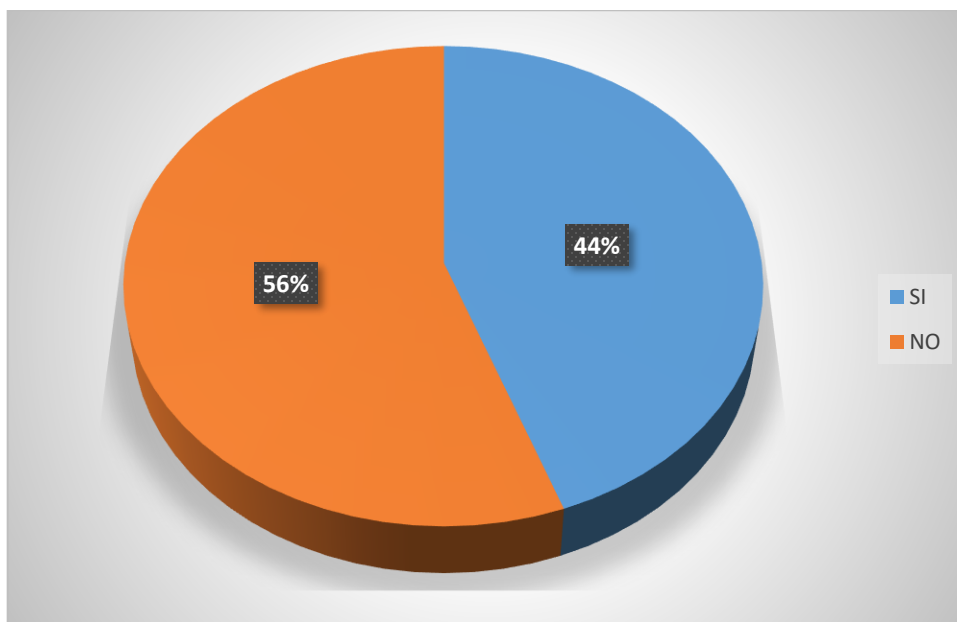
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 51% de los trabajadores, si cree que la empresa está preparada para poder afrontar los riesgos que puedan tener, mientras el 49% que no.



**Figura 14: Actividades de supervisión.**

**Fuente: tabla 14**

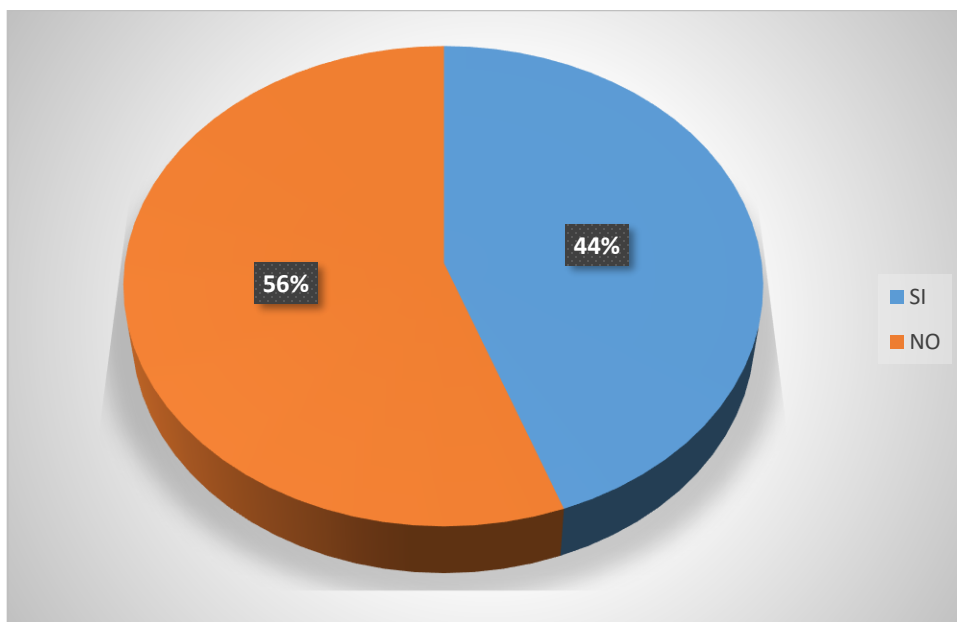
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 64 % de los trabajadores, si cree que la empresa cuenta con actividades de supervisión para el logro de sus objetivos, mientras el 36% que no.



**Figura 15: Supervisión continuada.**

**Fuente:** tabla 15

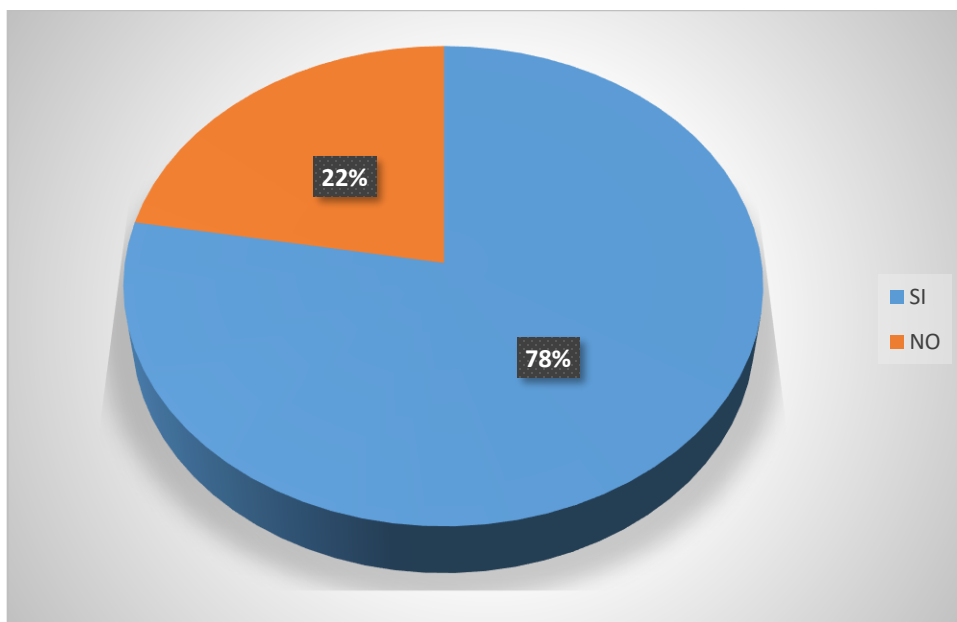
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 56% de los trabajadores, no cree que la empresa efectúa seguimientos dudosos en el área administrativa, mientras el 44% que sí.



**Figura 16: Evaluaciones puntuales.**

**Fuente:** tabla 16

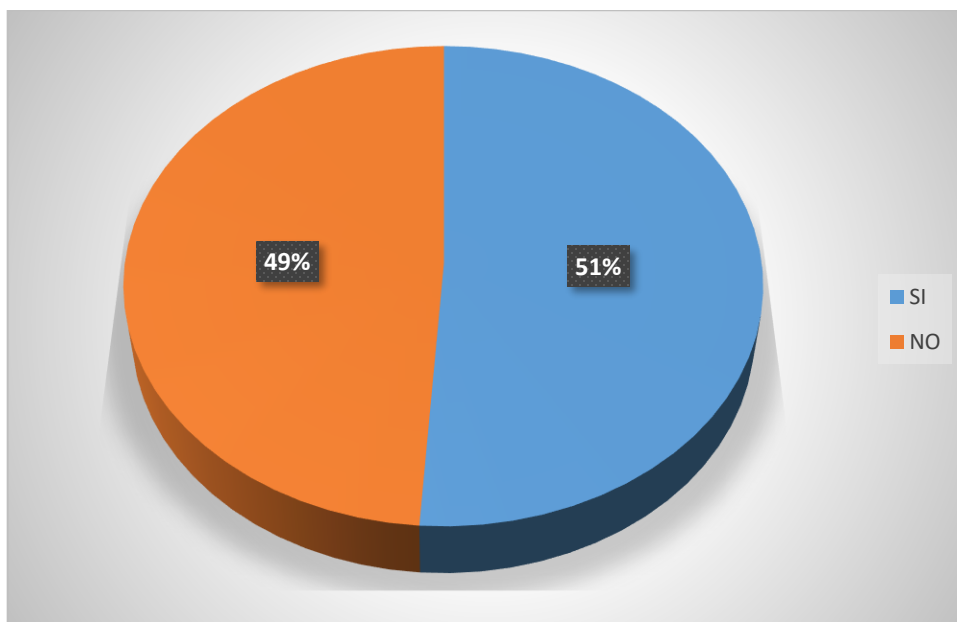
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 56% de los trabajadores, no cree que se realiza las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas, mientras el 44% que sí.



**Figura 17: Sistema de información.**

**Fuente: tabla 17**

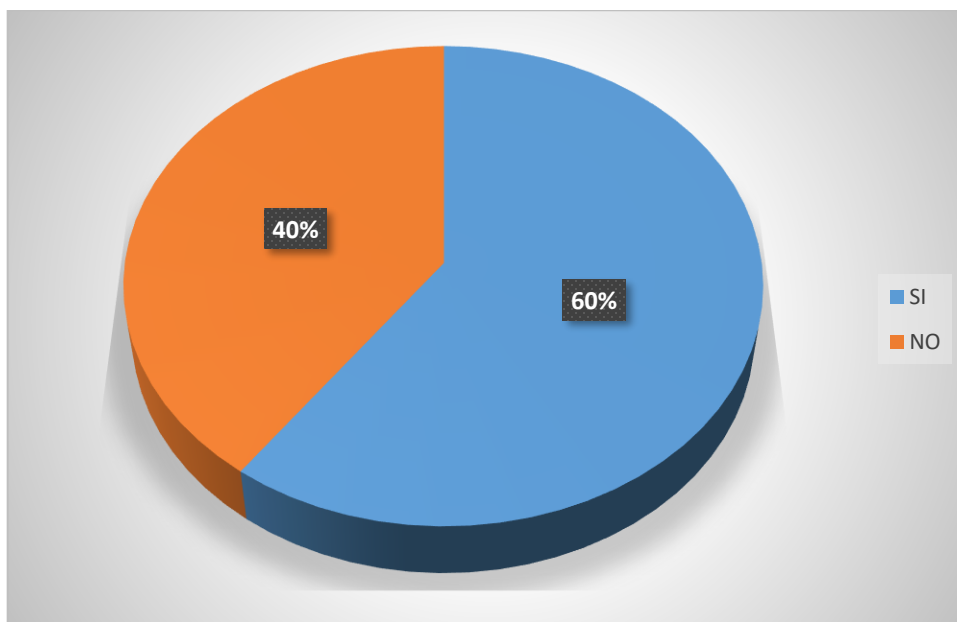
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 78% de los trabajadores, si cree que el sistema de información brindada ayudara al objetivo y al logro de la empresa, mientras el 22% que no.



**Figura 18: Comunicación interna y externa.**

**Fuente:** tabla 18

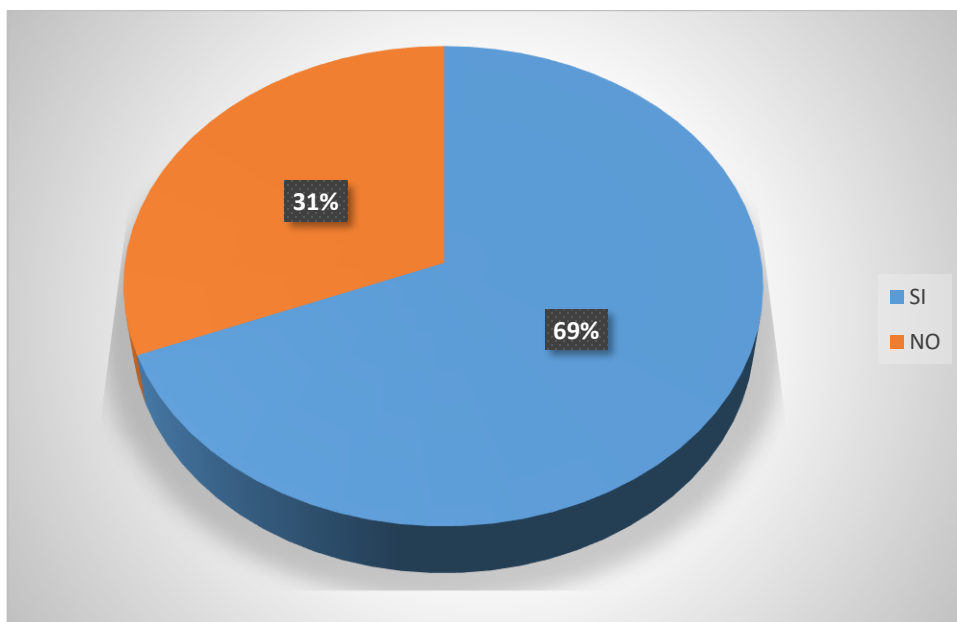
**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 51% de los trabajadores, si cree que hay buena comunicación dentro de la entidad ya sea interna y externa, mientras el 49% que no.



**Figura 19: Información y responsabilidad.**

**Fuente:** tabla 19

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 60% de los trabajadores, si cree que la información que brinda la empresa permite cumplir adecuadamente con las responsabilidades, mientras el 40% desconoce de esta información brindada por la empresa para sus responsabilidades.



**Figura 20: Calidad de información.**

**Fuente:** tabla 20

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 69% de los trabajadores, si cree que la calidad de información en la empresa es correcta, mientras el 31% de los trabajadores no cree de esta información brindada sea correcta.

# 0% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report




- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 150 words)

## Exclusions

- ▶ 4 Excluded Matches

---


## Top Sources

- 0%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**  
123 suspect characters on 20 pages  
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.