



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN  
EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS  
DEL RUBRO HOSPEDAJES DEL PERÚ.**

**CASO: HOSPEDAJE G&M EIRL EN EL DISTRITO  
DE OLMOS – LAMBAYEQUE EN EL 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**ROYS BLADIMIR RIVERA YENQUE**

**ASESORA**

**CPC. EDME MARTHA GARCIA MANDAMIENTOS**

**PIURA - PERU**

**2019**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN  
EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS  
DEL RUBRO HOSPEDAJES DEL PERÚ.**

**CASO: HOSPEDAJE G&M EIRL EN EL DISTRITO  
DE OLMOS – LAMBAYEQUE EN EL 2018.**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA**

**Dr. Víctor Manuel Landa Machero**  
**Presidente**

**Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo**  
**Miembro**

**Mgtr. Jannyna Reto Gómez**  
**Miembro**

**CPC. Edme Martha García Mandamientos**  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

**A mi adorada Madre por su gran corazón y amor que me da día tras día para lograr mis metas y el éxito en mi vida.**

**A mis queridas tías Olinda, Blanca, Teresa, Jesús, y a mis hermanitas Dianita, Olinda y a Jadecita.**

**Y desde el cielo en memoria a mi querido padre Emilio Rivera Pérez, con todo mi amor.**

**A mi querida esposa y a mi hijo que son el motor y motivo de mi vida por su apoyo incondicional para lograr nuestros objetivos y el bienestar de nuestra vida familiar.**

## **DEDICATORIA**

**A Dios y a la Virgen Santísima por cuidarme siempre y darme lo mejor durante toda mi vida, por darme salud y por guiarme por el sendero del bien.**

**A esta casa de estudios que es la Uladech Católica por formarme un profesional al servicio de toda la comunidad y de mi país.**

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general “Determinar las Características del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del Rubro Hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque 2018”. La Metodología es de tipo descriptivo, bibliográfico, documental, de caso, diseño no experimental. Se aplicó un Cuestionario pre – estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o administrador, obteniéndose como resultados lo siguiente: En antecedentes teóricos recopilados sus resultados en la mayoría el Gerente y/o Administrador son los responsables de que no haya un buen control interno administrativo, y por lo tanto no se cumple con los objetivos de la empresa. Respecto a los resultados del caso: se demostró que existe un inadecuado control interno administrativo, que imposibilita aplicar las políticas y procedimientos de la organización. Se concluye que el Hospedaje G&M EIRL no hay un control interno administrativo efectivo, ni eficiente; razón por la cual no se puede cumplir con los objetivos de la empresa.

**Palabras clave:** Control Interno Administrativo, Hospedaje, Eficaz, Eficiente.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to "Determine the Characteristics of Internal Control in the Administrative Area of the Companies of the Lodging of Peru and Lodging G & M EIRL in the District of Olmos - Lambayeque 2018". The methodology is descriptive, bibliographic, documentary, case, non-experimental design. A pre - structured Questionnaire was applied with questions related to the investigation, applied to the manager and / or administrator, obtaining as results the following: In the theoretical background collected its results in the majority the Manager and / or Administrator are responsible for not having good internal administrative control, and therefore the company's objectives are not met. Regarding the results of the case: it was shown that there is inadequate internal administrative control, which makes it impossible to apply the policies and procedures of the organization. It is concluded that Lodging G & M EIRL there is no effective or efficient internal administrative control; reason why you can not meet the company's objectives.

**Keywords:** Internal Administrative Control, Hosting, Effective, Efficient.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>TÍTULO.....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN... ..</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1. Antecedentes Internacionales... ..</b>	<b>4</b>
<b>2.1.2. Antecedentes Nacionales... ..</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3. Antecedentes Regionales o Locales... ..</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Bases Teóricas de la Investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1. Bases Teóricas... ..</b>	<b>13</b>
<b>2.2.2. Marco Conceptual.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.2.1. El control Interno.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.2.2. Componentes del Control Interno.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2.3. Según el aporte COSO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.2.4. Según la Contraloría del Perú .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.2.5. Definiciones.....</b>	<b>20</b>



2.2.3. Caso de Estudio.....	21
2.2.3.1. Información de la Empresa.....	21
<b>III.- HIPÓTESIS.....</b>	<b>25</b>
<b>IV. METODOLOGÍA... ..</b>	<b>26</b>
4.1. Tipo de la Investigación.....	26
4.2. Nivel de Investigación.....	26
4.3. Diseño de la Investigación .....	26
4.4. Universo y Muestra.....	26
4.5. Definición y Operacionalización de las Variables.....	27
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
4.7. Plan de Análisis .....	28
4.8. Matriz de Consistencia... ..	29
4.9. Principios Éticos.....	30
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
5.1. Resultados.....	31
5.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1.....	31
5.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2.....	33
5.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3.....	35
5.2. Análisis de los Resultados.....	39
5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1.....	39
5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2.....	40
5.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3.....	43
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>
6.1. Conclusiones .....	45

<b>6.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1.....</b>	<b>45</b>
<b>6.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2.....</b>	<b>46</b>
<b>6.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3.....</b>	<b>47</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>50</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>50</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>

## I.- INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Actividad Turística ha ido creciendo enormemente y económicamente generando una demanda en el área hotelera ya que muchas ciudades del país tienen paisajes y sitios turísticos hermosos. La población aprovecha los recursos para generar muchas oportunidades de trabajo para invertir en negocios de hospedaje ya que el turismo es el boom en los últimos años. Actualmente los hospedajes cuentan con una estructura bien definida a la que se llama sistema turístico que tiene un efecto económico para el interés y desarrollo de la actividad turística. Es importante un Control Interno en el Área Administrativa en los hospedajes porque se puede llevar un mejor control de la organización, eficacia y eficiencia en las operaciones de los hospedajes en el Perú.

La problemática de muchos de los hospedajes es que no cuentan con todos los servicios que ofrecen, ya que el turista no hay que verlo como el que paga sino tenemos que brindar un servicio y atención de calidad para poder garantizar que el turista quede satisfecho con los servicios ofrecidos.

El estudio de investigación es de tipo descriptivo, bibliográfico, documental, de caso, diseño no experimental que nos permite conocer la problemática del sistema del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Casó Hospedaje G&M EIRL distrito de Olmos, departamento de Lambayeque, Perú 2018.

El propósito de esta investigación es brindar un aporte con respecto al control interno en el área administrativa en el Hospedaje G&M en el distrito de Olmos - Lambayeque

2018, que servirá de resultado en las ciencias contables, demostrando la eficiencia y eficacia en el control interno en el área administrativa, permitiendo mejorar la gestión administrativa y contable

Por todo lo expuesto anteriormente se ha podido plantear el siguiente problema:

¿Cuáles son las características del Control Interno en el área Administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018?.

Para responder al anterior problema se ha trazado el siguiente objetivo general :  
Determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedaje del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

Y como objetivos específicos:

- Determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú.
- Determinar las características del control interno en el área administrativa del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018
- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedaje del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

Finalmente la presente investigación se justifica:

**Desde el punto de vista teórico:** El propósito de esta investigación es brindar un aporte con respecto al control interno en el área administrativa en el Hospedaje G&M en el distrito de Olmos – Lambayeque 2018, que servirá de resultado en las ciencias contables, se estaría demostrando la eficiencia y eficacia en el control interno administrativo, permite mejorar la gestión administrativa y contable.

Al mejorar la empresa hotelera, ésta se consolida en el mercado competitivo ofreciendo un mejor servicio al huésped, logrando una satisfacción al cliente.

Esta investigación se basará en teorías que complemente y fundamenten la variable de estudio: Control Interno Administrativo que profundiza la teoría con los resultados de la investigación con respecto a los objetivos planteados.

**Desde el punto de vista práctico:** Asimismo propone estrategias confiables que servirán como fuente de antecedente en las siguientes investigaciones en las ciencias contables. También se tendrá en cuenta la encuesta y el cuestionario.

**Desde el punto de vista académico:** Por medio de este trabajo de investigación va a permitir hacer un análisis organizacional, capacitándonos para lograr ejecutarlo en la administración de la empresa, así como también permitirá servir de antecedentes para investigaciones futuras.

## **II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA**

**2.1. Antecedentes:** Las investigaciones realizadas acerca del Control Interno en el área administrativa en la Organización de un Hospedaje en el ámbito Internacional como Nacional están orientadas a propuestas, planes e implementos para conocer y mejorar el control interno en la empresa

### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**Ramírez (2014).** En la Tesis: “Estructura del Control Interno Administrativo, Contable y Financiero para el hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampero provincia de Imbabura”. El objetivo general es conocer la situación actual del hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampero provincia de Imbabura para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Sistema de Control Interno, analizar los procesos operativos en la Gestión Administrativa del hotel Reina del Cisne considera la teoría de Hernández, de la Administración, Proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. La metodología es de diseño no experimental, tipo aplicada de nivel descriptiva, correlacional, el instrumento de investigación que aplica fue entrevista y encuesta.

Se concluye con el análisis del diagnóstico realizado que el control interno administrativo, contable y financiero es empírico así como la falta de

documentos que dan aporte a procesos, ineficiencia del personal y la insatisfacción de clientes.

También se aplicará sistema de control interno con un interés y de manera comprometida permitirá el mejoramiento en la Gestión Administrativa es decir por parte de una Administración Formal.

Se concluye que el hotel no cuenta con un manual contable en el movimiento diario de las actividades, por lo tanto el proceso es diferente y empírico, ocasionando una complicación en la toma de decisiones.

Se aplica un sistema de control interno propuesto, comprometido con la empresa que permitirá mejorar la gestión administrativa y financiera, reduciendo los riesgos y se logra una administración formal.

**Segovia (2011)** En la Tesis “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la Compañía DATUGOURMET CIA LTDA”, que tiene como objetivo diseñar e implementar un sistema de control interno en la compañía DATUGOURMET CIA LTDA para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración un medio para la toma de decisiones, asimismo considera la metodología es de diseño no experimental se utilizó instrumento de nivel correlacional, se aplicó entrevistas y cuestionarios.

La teoría que considera es de Chiavenato, I. acerca de la cultura organizacional, Zapata, Pedro que hace mención al control interno y contable.

La investigación representa un relevante aporte en la tesis, en la empresa DATUGOURMET CIA LTDA, que se desempeña en un campo económico que genera oportunidades de crecimiento, condición que exige el diseño y la implementación de un sistema de control interno para los procesos administrativos.

También se considera que el capital humano es indispensable para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende del nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas y así obtener buenos resultados de manera eficiente y eficaz.

**Passo y Barrios (2014)** en el trabajo de investigación titulado “Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Eco hotel La Cocotera que permitirá el mejoramiento de la información financiera, consideró como objetivo general diseñar un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras.

La teoría que tuvo en cuenta es las normas contables. NIC / NIF que hace mención al control interno contable y administrativo.



La metodología que aplica es de diseño no experimental de tipo descriptivo porque pretende identificar y especificar las fortalezas y debilidades de la organización.

Las técnicas de recolección que utilizo han sido tres instrumentos donde el primero es recoger datos de la observación directa y presencial. El segundo es un cuestionario diseñado para alcanzar el objeto de estudio, el tercer instrumento es la entrevista.

El Resultado de la Investigación mencionada acerca del control interno reviste una importancia para la estructura administrativa contable que se relaciona en la confiabilidad de los estados contables, también se considera la verdad razonable de un sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia.

Sin embargo, ningún sistema de control interno por más que detallado y estructurado que sea puede garantizar la ejecución de los objetivos, el aporte de los autores en esta investigación es brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera una seguridad razonable que el objetivo se logre.

Se dice que el control interno es considerado en la empresa un factor importante, es decir una herramienta fundamental para realizar de manera más efectiva el objetivo social y objetivos trazados.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Manrique (2015)** “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Hotel Pastoruri Independencia – Huaraz 2014”, el objetivo general es determinar que el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos del Hotel Pastoruri – Independencia Huaraz en el 2014. La teoría de estudio según Greiner citado por García García, Gavin Morales, Guerra Garcés y Reyes Santos, en su artículo de perfeccionamiento del sistema de control interno en contribuciones a la economía. La metodología de diseño es no experimental, no cuantitativa, nivel descriptivo. El instrumento que consideró son encuestas y cuestionarios. Se concluye que sería óptimo aplicar el control interno para que haya una buena gestión de recursos humanos, una atención eficiente a los huéspedes y también debe ser de forma permanente el control interno para evitar riesgos, fraudes e irregularidades.

Se ha determinado que el control interno y los componentes del comportamiento organizacional, evaluación de riesgos y en un ambiente de control no incide en el recurso humano.

También existen limitaciones y deficiencias en el control interno del hotel. Pastoruri se considera que se debe priorizar los objetivos para contribuir a una mejora continua.

**Sandoval (2015)** “Sistema de Control Interno bajo enfoque Coso e Incidencia en mejora de servicio en Hotel Korianka, Ejercicio 2014, Trujillo - Perú”,

Objetivo general es Determinar que un adecuado Sistema de Control Interno bajo enfoque Coso incide de manera favorable en la mejora del Servicio en Hotel Korianka, ejercicio 2014. Sus objetivos específicos son elaborar un diagnóstico de la situación actual del sistema de control interno del Hotel Korianka, implementar las herramientas de gestión de la administración y del personal. La metodología es de nivel descriptivo, documental, diseño no experimental (porque observa, describe, analiza y explica cada acontecimiento relacionado al sistema de control interno para mejorar los servicios de hotelería. Instrumento encuestas (noviembre 2014 – Setiembre 2015). Se concluye que un adecuado sistema de control interno bajo enfoque coso incide de manera favorable en la mejora del servicio en Hotel Korianka. Se ha determinado que para la mejora del servicio el Gerente tiene la responsabilidad de aplicar evaluaciones periódicas que detecten las dificultades que afectan al logro de los objetivos.

**Arcaya (2018)** “El Control Interno y su incidencia en la gestión de los Servicios en las empresas Hoteleras de la Región Puno – Perú 2018”, el objetivo general es Evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno. Sus objetivos específicos son establecer el nivel de influencia del control interno en la planeación y control de servicios de los establecimientos hotelero determinar la influencia del control interno en la gestión de servicios de

recepción, habitación en las empresas Hoteleras de la región Puno, determinar los factores del control interno que influyen significativamente en los factores de gestión de servicios en las empresas hoteleras de la región Puno. Teoría del control interno según centellas y Gonzales (2006), teoría del informe Coso, la metodología es de tipo no experimental o descriptivo, diseño transversal correlacional. Se concluye que existe una influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, es decir el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno son influenciados por el control interno.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales o Locales**

**Maza (2018)** en su tesis “Los mecanismos del Control Interno Administrativo en las Empresas Hoteleras en el Perú, caso Hotel Villa del Sol Piura 2018”, su objetivo general es determinar y describir los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el Hotel Villa del Sol Piura 2018. Sus objetivos específicos son describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú, describir los mecanismos de control interno en el Hotel Villa del Sol y Realizar el análisis comparativo de los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el Hotel Villa del Sol. La Metodología es de tipo cualitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico,

documental. Instrumento es el cuestionario pre – estructurado. Teorías del Control Interno – Teoría de Coso.

Se concluye que el Hotel se encuentra dentro del 16% de hoteles categorizados, ubicándose en el rango de hoteles 2 estrellas .En el control de caja los depósitos de sus ingresos no lo hacen en una cuenta bancaria diaria, lo hacen cada 15 días, no brinda capacitación al personal, la empresa cuenta con asesoramiento contable y tributario de manera externa, la empresa en estudio cumple con las medidas de seguridad señaladas por INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil).

**Martinez (2015)** en la tesis “Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedajes de la provincia de Sechura – Piura 2014”, el objetivo es determinar las características de control interno administrativo en la micro y pequeña empresa del sector servicio – hospedaje de la provincia de Sechura – Piura periodo 2014. Las teorías que fundamentan la investigación con el aporte de Holmes la teoría de control interno, también se menciona a Koontz y O’ Donnel con la importancia del control interno, Frederick Winslow Taylor con la teoría de los principios de la administración, la metodología comprende un enfoque cuantitativo, nivel de estudio es descriptivo, el diseño de la investigación aplicada de tipo no experimental. Se concluye que las micro y

pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con un control en la aprobación y preparación de transacciones que realizan correctamente y justifican, sin embargo el 60% de las empresas cuentan con un manual adecuado de políticas que garanticen el control interno y el 20% no cuentan con nada.

**Acuña y Vargas (2017)** “La Auditoria Operativa Arizo Hotel”, el objetivo de la investigación es evaluar el control interno de la empresa Hotelera y proponer mejoras a fin de identificar los riesgos y generar propuestas de mecanismos de control que ayuden a la mejora de los procesos y que salvaguarden los activos de la empresa hotelera, mejorar el servicio de la empresa, las teorías que considera según Fernando Hernández Rodríguez que llevó a cabo el programa de auditoría donde tiene en cuenta el planeamiento, organización, ejecución o dirección, procedimientos administrativos y evaluación. La metodología comprende un enfoque cuantitativo, nivel de estudio descriptivo. Se concluye que el gerente general no se encuentra presente en las instalaciones de la empresa ya que distribuye su tiempo en diferentes giros de la empresa, tampoco cuenta con un manual de organización de funciones, reglamento interno de trabajo, manual de procedimientos de la gerencia. También existen costos o sobrecostos en pago del personal que no se encuentran laborando.

Al parecer el 20% de las empresas en el rubro hotelero encuestadas llevan un año, el 40% tienen 3 años, el 40% más de 3 años; el 70% son empresas formales y el 30% son empresas informales.

Se concluye que tampoco cuenta con Kardex de control de inventarios ni formatos de control de productos perecibles de limpieza y suministros, asimismo falta un manual de organización de funciones, reglamento interno de trabajo, ni manual de procedimientos en el área de recepción.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Bases Teóricas**

#### **Teorías del Control Interno**

Según Holmes (1987) “El Control Interno es una función de la Gerencia que tiene como objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

El control interno es importante dentro de una empresa en el área administrativa porque permite conservar, proteger los recursos financieros y económicos para evitar el fraude, errores, logrando la eficiencia y la eficacia en la organización.

Teoría del sistema de control interno en la economía Greiner (1972), citado en García, Gavión, Guerra y Reyes conforme la empresa se incrementa en dimensión el control interno se amplía en todas las operaciones que se expande la corporación para evitar riesgos, fraudes, errores.

Teoría del control interno administrativo, según Frederick Winslow Taylor (1911) “Desarrollo de los principios de la Administración”, las cuales brindan atribuciones y responsabilidades a la gerencia.

- Principio de Planeamiento, se trazan objetivos para planificar las actividades.
- Principio de Preparación, seleccionar a los colaboradores idóneos de acuerdo a las competencias y habilidades.
- Principio de control, verificar, inspeccionar a los trabajadores las labores de la empresa, entrenarlos en los establecimientos correspondientes.
- Principio de Ejecución, distribuir las actividades y responsabilidades a cada trabajador.

También se debe evaluar y analizar al personal para saber cómo lo hace.

Según Defliese, Johnson, Maclead (1996:80)

En su rubro de auditoría, hace mención que el control interno tiene tres objetivos:



- a) Control Interno administrativo u operacional, la gerencia debe utilizar políticas en la empresa para cumplir los objetivos, que sea eficiente y así lograr una mayor productividad en la organización.
- b) Control Interno contable, diseñan un registro de todas las operaciones financieras para que la contabilidad sea confiable y poder comprobar y realizar correcciones necesarias.
- c) Control Interno es un sentido amplio efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el personal lo realiza para poder dar un grado de seguridad y cumplir con los objetivos.

Que las operaciones sean eficientes y eficaces.

El aspecto financiero sea confiable y se cumpla con las políticas, reglamentos y leyes.

## **2.2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.2.1. El Control Interno**

El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de

sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

#### **2.2.2.2. Componentes el Control Interno**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

##### **a) Ambiente de Control**

Conjunto de normas que sirven para llevar el control interno de la organización, para establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

- Integridad y valores éticos.
- Competencia.
- Experiencia y dedicación de la Alta Administración.
- Filosofía administrativa y estilo de operación.

##### **b) Evaluación de Riesgos**

Proceso permanente en una entidad, el riesgo de la posibilidad que ocurre o afecte los objetivos de la institución. interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema, se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

### **c) Actividades de Control**

Procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos teniendo políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, supervisión y entrenamiento adecuado.

### **d) Información y Comunicación**

La información interna y externa que requiere la empresa para llevar a cabo control interno que apoye el logro de objetivos.

La capacidad gerencial está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna.

Los datos pertinentes a cada sistema de información deben ser identificados, capturados y procesados ya que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que pueda participar en el sistema de control. La información debe poseer unos adecuados canales de comunicación que les permita conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

#### **e) Supervisión y Seguimiento**

Se refiere a las actividades de control en el proceso de las tareas, se realiza la supervisión con fines de evaluación en una mejora continua.

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo. Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su

efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

#### **2.2.2.3. Según el aporte COSO (Committee of Sponsorin Organisations)**

Es el que se alcanzarán los objetivos, que sólo enfatiza tres ámbitos:

- Cumplimiento de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera y cumplimiento
- De las leyes quedando deficitario el objetivo estratégico y cuando no se atiende los controles con ese alcance se puede poner el riesgo el cumplimiento de la misión y visión establecida.

#### **2.2.2.4. Según la Contraloría del Perú**

El sistema de control interno según la contraloría del Perú permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción de entidades públicas. Asimismo consta de elementos organización, planeación, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistema de información y comunicación.

Los objetivos:

- Operacionales: promover la eficiencia y eficacia.
- Cumplimiento: cumplir con la normatividad en la entidad.
- Organización: fomentar los valores institucionales.

Ventajas:

- Promover los valores
- Lograr objetivos y metas,
- Reducir el riesgo y fraude
- Contar con información.

#### **2.2.2.5. Definiciones**

Según el reglamento de Hoteles (2013):

\* **Establecimiento de Hospedaje**, término genérico que define al lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición de pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

\* **Huésped**, Persona natural a cuyo favor se presta el servicio de hospedaje.

\* **Recepción**, ambiente donde se recibe al huésped, se procede a registrar su ingreso y salida, se facilita información del establecimiento, etc.

\* **Conserjería**, servicio de atención al huésped al momento del ingreso y/o salida.

\* **Cafetería**, ambiente donde se sirve el desayuno y/o donde el huésped puede tomar un café, otras bebidas y alimentos de fácil preparación.

### **2.2.3. Caso de Estudio**

#### **2.2.3.1 Información de la Empresa**

- **Misión**

Brindar a nuestros huéspedes hospitalidad, mediante un trato individualizado por un personal altamente motivado. Así como también mantenerse en el nivel de clasificación en el que se encuentra para lograr la preferencia y satisfacción de nuestros clientes excediendo sus expectativas de buen servicio el mismo que se distingue por su experiencia, calidez, cordialidad y distinción que nos caracteriza, así los huéspedes y la preferencia para que nuestros viajeros vuelvan a su lugar de origen y regresen a nuestra estancia con buena experiencia y hablando muy bien de nosotros.

- **Visión**

Tenemos como visión que nuestra empresa sea de gran turismo, representar la hospitalidad del hospedaje G&M EIRL, mantenernos como empresa líder que ofrezca el mejor servicio de hospedaje, siempre comprometidos con la sostenibilidad y el bienestar de nuestros huéspedes, creando así experiencias únicas que motiven a nuestros huéspedes a volver.

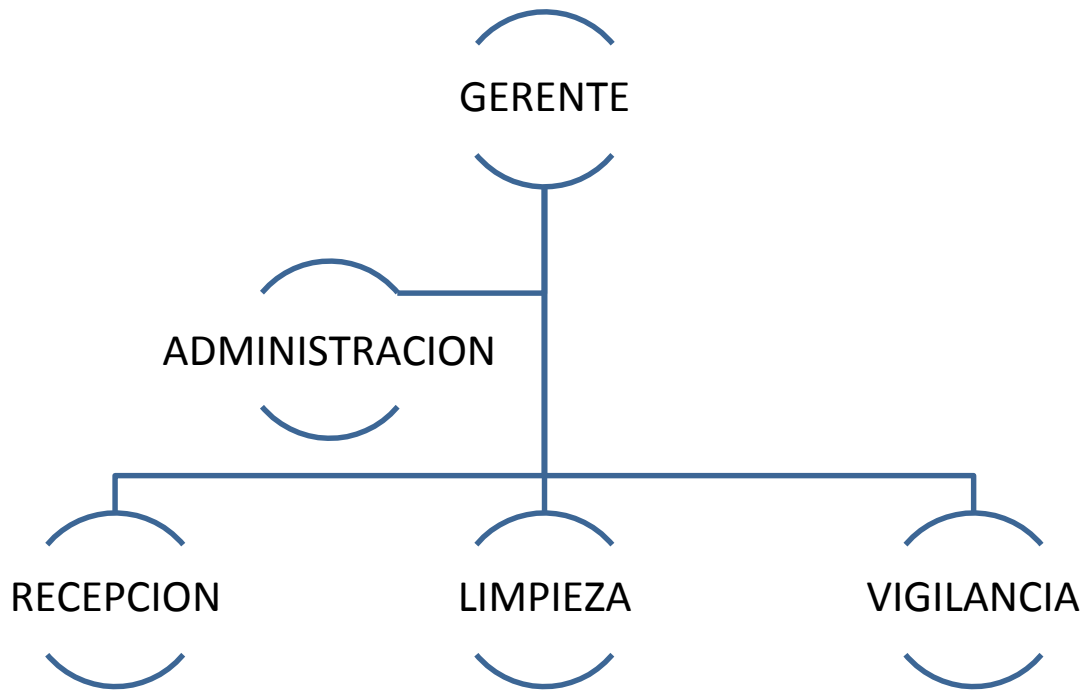
- **Datos Generales de la Empresa**

Hospedaje G&M Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, con RUC N° 20561384046, fecha de inicio de Actividades 21/10/2014 con CIU 74996 – Otras Actividades Empresariales NCP, ubicado en Calle Cristóbal Colón Centro de olmos, Lambayeque, Teléfono: Cel. 964563370.

- **Organigrama del Hospedaje G&M EIRL**

El Hotel tiene difundido su misión, visión y cada personal sabe sus funciones que va a realizar, la estructura organizacional del Hospedaje consta de Gerente, un Administrador, una recepcionista, una persona de limpieza y un vigilante.





- **Manual de Funciones y Responsabilidades**

**1.- Gerencia:**

- ✓ Controlar las actividades planificadas comparándolas con las revisadas.
- ✓ Observar que los huéspedes y clientes de la empresa estén bien atendidos.
- ✓ Supervisar que todo marche correctamente.
- ✓ Organizar los eventos tradicionales o extras que realiza el hospedaje de bienvenida.
- ✓ Analizar, evaluar y avalar los estados financieros mensuales y anuales del hospedaje.

## **2.- Recepción:**

- ✓ Recibir a los clientes de forma agradable.
- ✓ Hacer la reservación de los servicios que se le soliciten.
- ✓ Entregar y recibir llaves de las habitaciones.
- ✓ Llenar los formatos para el control de los huéspedes.
- ✓ Supervisar que los cuartos estén limpios y que no falte nada en cada habitación.
- ✓ Recaudar y controlar los ingresos obtenidos por los servicios prestados por el hospedaje.

## **3.- Administración:**

- ✓ Buscar fuentes de financiamiento para el hospedaje, fuentes tales como préstamos, créditos, comisión de títulos y valores, de acciones, etc.
- ✓ Hacer depósitos Bancarios
- ✓ Revisar los estados de cuentas bancarios.
- ✓ Realizar pólizas de cheques o pagos a proveedores.
- ✓ Realizar las declaraciones Pertinentes ante SUNAT.

## **4.- Limpieza:**

- ✓ Mantener limpia las instalaciones del hospedaje.
- ✓ Mantener un ambiente de aroma y fresco dentro las instalaciones del hospedaje.
- ✓ Limpiar la basura o suciedad del hospedaje.
- ✓ Mantener una organización de los días en el que se tira la basura, en los basureros municipales.
- ✓ Sacar la basura de las habitaciones.
- ✓ Mantener limpia las oficinas.
- ✓ Mantener limpia el área de los baños.

### **5.- Vigilancia:**

- ✓ Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- ✓ Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- ✓ Evitar la cognición de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- ✓ Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las fuerzas y cuerpo de seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.
- ✓ Efectuar la protección de almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero valores y objetos valiosos.

### **III.- HIPÓTESIS**

Por ser una investigación de tipo descriptiva y de caso, no se formula hipótesis.

## **IV.- METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo de la Investigación**

El tipo de investigación es descriptiva, bibliográfica, documental, de caso, diseño no experimental

Según Sampiere (2014), el tipo de investigación es cualitativa, se enfoca en comprender los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural en relación con su contexto o también porque busca resolver los problemas sociales, lo que pueda ser más adecuada según el contexto.

### **4.2. Nivel de Investigación**

El nivel de estudio de investigación es descriptivo – correlacional ya que se pretende demostrar que el control interno administrativo “Caracterización del Control Interno en el Área Administrativa en el Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018”.

### **4.3. Diseño de la Investigación**

El Diseño de la Investigación es no experimental, ya que el investigador no tiene control sobre la variable independiente.

### **4.4. Universo y Muestra**

#### **Universo**

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, el universo es el

Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

### **Muestra**

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso la muestra es la encuesta que se le realizó al gerente.

#### **4.5. Definición y Operacionalización de las Variables**

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso no aplica operacionalización de las variables.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Según Rodriguez (2008)

Las técnicas son medios empleados para recolectar información, las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

En sí las técnicas son recursos o procedimientos que se val el investigador para lograr acercarse a los hechos y de esta manera acceder a los resultados.

##### **Instrumentos**

Los instrumentos de Investigación se hace posible con la recopilación de datos, se aplicará de acuerdo a los objetivos de estudio.

En la presente investigación se aplicará el cuestionario.

### **Proceso de recolección de Datos**

Para conseguir el objetivo específico 1 se llevará a cabo una revisión bibliográfica de la literatura (antecedentes), para conseguir el objetivo específico 2 se aplicará el cuestionario al administrador del hotel. Finalmente para conseguir el objetivo específico 3 se realizará un análisis comparativo de los resultados.

### **4.7. Plan de Análisis**

Después de la obtención de Datos se realizó la discusión de los resultados, la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

#### 4.8. Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA
Caracterización del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del Rubro Hospedajes del Perú  Caso: Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de olmos – Lambayeque en el 2018	¿Cuáles son las características del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del Rubro Hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M en el Distrito de olmos – Lambayeque en el 2018?	<p>Determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedaje del Perú y del Hospedaje G&amp;M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.</p> <p>a. Determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedaje del Perú.</p> <p>b. Determinar las características del control interno en el área administrativa del Hospedaje G&amp;M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018</p> <p>c. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedaje del Perú y del Hospedaje G&amp;M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.</p>	Control interno en el Área Administrativa Variable Independiente	Metodología tipo descriptivo, bibliográfico, documental, de caso, diseño no experimental – Enfoque Cualitativo

#### **4.9. Principios Éticos**

La parte ética es un aspecto importante que constituye resaltar los valores que es evitable y deseable en el estudio, partiendo del inicio y desarrollo de la investigación.

##### **Respeto a las personas**

Las personas logran sus metas, toman sus decisiones, determinan sus propias acciones de acuerdo con los planes que ha elegido, es decir su autonomía. Así protegen su dignidad y libertad.

##### **Beneficencia**

Es el principio ético más importante. Al realizar este estudio, está involucrado en el bienestar de los sujetos de la investigación, es decir ayudar a otros en obtener lo beneficioso en reducir el riesgo a participantes, también incrementa al máximo los beneficios y disminuye el perjuicio posible.

##### **Justicia**

El principio de justicia significa la distribución adecuada del beneficio y obligación, también se considera en distribuir de forma equitativa, riesgos y beneficios.



## V.- RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**5.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1:** Determinar las características del Control Interno en el área administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú.

Según las fuentes bibliográficas en los antecedentes nacionales y regionales de la investigación se determina:

---

<b>AUTORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Manrique (2015)</b>	Se concluye que sería óptimo aplicar el control interno para que haya una buena Gestión de Recursos Humanos, una atención eficiente a los huéspedes y también debe ser de forma permanente el control interno para evitar riesgos e irregularidades.
<b>Sandoval (2015)</b>	Se concluye que un adecuado sistema de Control Interno incide de manera favorable en la mejora del servicio en el Hotel Korianka, para la mejora del servicio el Gerente tiene la responsabilidad de aplicar evaluaciones periódicas en el Hotel que detecten las dificultades que afectan el logro de los objetivos.
<b>Arcaya (2018)</b>	Se concluye que existe una influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, es decir el nivel

---

de gestión de servicios hoteleros son influenciadas por el control interno en un 48%.

**Maza (2018)**

El control de caja del Hotel Villa del Sol maneja su liquidación de manera diaria y aún llevan el control en un cuaderno por ello han tenido faltantes (riesgo de pérdidas), los depósitos lo hacen cada 15 días. No brinda capacitación al personal, sólo cumple con medidas de seguridad señaladas por INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) como señalización, extintores, cámaras de vigilancia, pero no cuenta con un plan de emergencia, entonces el control interno es inadecuado e ineficiente.

**Martínez (2015)**

Se concluye que las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje de la Provincia de Sechura – Piura que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con un control en la aprobación y preparación de transacciones que realizan correctamente, sin embargo el 20% no cuenta con nada, el 60% de las empresas encuestadas cuentan con un manual adecuado de políticas que garanticen el control interno y el 40% no cuentan con nada.

**Acuña y Vargas (2017)**

La Auditoria Operativa Arizo Hotel se concluye que tampoco cuenta con Kardex de control de Inventarios ni formatos de control de productos perecibles, de

limpieza y suministros, falta de un manual de organización de funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos.

---

**Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionado aplicado.**

**5.1.2 Respecto al Objetivo Específica 2:** Determinar las características del Control Interno en el área administrativa del Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1	¿Existe coordinación entre la alta dirección y la oficina de control interno para el fortalecimiento del sistema de control interno?		X
2	¿Las acciones del personal del hospedaje con que labora refleja los valores éticos que debe poseer la persona?	X	
3	¿En la identificación de los valores existe participación de los funcionarios?		X
4	¿El personal que labora en el hospedaje tiene establecido los objetivos a lograr?	X	
5	¿Asumen con responsabilidad y transparencia los cargos asignados?	X	
6	¿Utiliza los recursos de la institución para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio?		X
7	¿Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad?	X	
8	¿Asigna al personal deberes y responsabilidades de manera clara y precisa?	X	

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
1	¿Existen Políticas de administración respecto a lo que exige INDECI?	X	
2	¿La Empresa cuenta con un plan de Emergencia contra incendios, desastres naturales, robos y explosiones?		X
3	¿El gerente capacita a los trabajadores para que éstos puedan guiar a los huéspedes a zonas de evacuación en caso de emergencia?		X

4	¿Se cuenta con recursos económicos para asumir las consecuencias de los riesgos?		X
---	--	--	---

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL GERENCIAL</b>			
1	¿Se evalúa al personal periódicamente?		X
2	¿Los trabajadores rinden cuenta de los gastos efectuados?	X	
3	¿Existe un buen manejo de los recursos dentro de la empresa?		X
4	¿El gerente coordina semanalmente con el administrador?		X
5	¿La organización cuenta con software debidamente diseñados?		X

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
1	Se guarda discrecionalidad acerca de las personas que utilizan el servicio que pueda afectar la dignidad personal. Salvo orden Judicial.	X	
2	Establece diferentes canales de comunicación con el huésped para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.	X	
3	Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.	X	

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN</b>			
1	Acepta la supervisión constante de entidades como Ministerio de Salud, Defensa Civil, Ministerio de Trabajo, Municipalidad, Sunat, etc.	X	
2	¿Se realizan auditorías internas o externas en la empresa?		X

Fuente: Elaboración Propia, en base a cuestionario aplicado.

**5.13 Respecto al Objetivo Específica 3:** Hacer un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del Rubro Hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS O.E.1</b>	<b>RESULTADOS O.E.2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>	<p><b>Acuña y Vargas (2017)</b> en el Hotel Arizo en Chiclayo carece de un Manual de Organización de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo ni Manual de Procedimientos de la gerencia.</p> <p>La Gerencia general no cuenta con valores éticos correspondientes, en el área administrativa no hay experiencia ni dedicación en el control de productos perecibles, hay pérdida de inventarios, robo por parte de los trabajadores, por lo tanto esta empresa no es competente.</p>	<p>En el Hospedaje G&amp;M EIRL, no existe coordinación entre la alta dirección y la oficina de Control interno para el fortalecimiento del sistema de Control Interno, lo que entorpece el funcionamiento del hospedaje en la gestión administrativa.</p>	<b>Coincide</b>

<p><b>COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS</b></p>	<p><b>Maza (2018)</b>, No brinda capacitación al personal. Sólo cumple con medidas de seguridad señaladas por INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) como señalización, extintores, cámaras de vigilancia, pero no cuenta con un plan de emergencia, entonces el control interno es inadecuado e ineficiente.</p>	<p>El Hospedaje G&amp;M EIRL sí cuenta con una política de administración de riesgos, lo que INDECI le exige, pero no cuenta con un Plan de Emergencia contra incendios, desastres naturales, robos y explosiones.</p>	<p><b>Coincide</b></p>
<p><b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p><b>Arcaya (2018)</b>, Se concluye que existe una influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, es decir el nivel de gestión de servicios hoteleros son influenciadas por el control interno en un 48%.</p>	<p>En el Hospedaje G&amp;M EIRL existe en parte un control gerencial en los gastos y no hay un buen manejo de los recursos de la empresa; el gerente coordina con el administrador cada 15 días</p>	<p><b>Coincide</b></p>

<p><b>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p>	<p><b>Sandoval (2015)</b>, Se concluye que el gerente informa a su personal sobre los cambios de políticas y éstos informan algunas veces sobre las actividades que realizan, el Gerente tiene la responsabilidad de aplicar evaluaciones periódicas en el Hotel que detecten las dificultades que afectan el logro de los objetivos.</p>	<p>En el Hospedaje G&amp;M EIRL la comunicación es horizontal entre los miembros de la organización, asimismo existe una comunicación directa entre colaboradores y huéspedes contando con la discreción acerca de los clientes que utilizan el servicio de alojamiento.</p>	<p><b>Coincide</b></p>
<p><b>COMPONENTE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	<p><b>Manrique (2015)</b>, considera que no se aplica la supervisión y seguimiento en el Hotel Pastoruri.</p> <p><b>Martínez (2015)</b>, La micro y pequeñas empresas del Sector Servicios rubro Hospedaje de la provincia de Sechura no</p>	<p>El Hospedaje G&amp;M EIRL sí cuenta con las supervisiones de las entidades del Estado. No han realizado hasta la fecha de auditorías internas.</p>	<p><b>No Coincide</b></p>

<b>COMPONENTE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	cuenta con la supervisión y seguimiento en el Control Interno.		<b>No Coincide</b>
---	--	--	--------------------

**Fuente:** Elaboración propia en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2



## 5.2 Análisis de los Resultados

**521 Respecto al Objetivo Específico 1:** Determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú.

Según las fuentes bibliográficas citadas en los antecedentes nacionales y regionales de determina:

**Acuña y Vargas (2017) y Maza (2018)**, las empresas hoteleras no cuentan con un Manual de Organización de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y Manual de Procedimientos de la Gerencia, no se realizan depósitos en cuenta corriente de la empresa de los ingresos diarios, no brindan capacitación al personal, sólo cumplen con medidas de seguridad como son extintores y señalización; pero no cuentan con un plan de emergencia, por lo tanto el control interno es ineficiente.

**Arcaya (2018)**, existe una influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras, aproximadamente un 48%.

**Según Manrique (2015), Sandoval (2015) y Martínez (2015)**, que para administrar y mejorar los servicios de los hoteles se puede utilizar los principios del control interno y los gerentes tienen la responsabilidad de aplicar evaluaciones periódicas en el hotel que detecten las dificultades que afectan el logro de los objetivos. El 80% de las empresas hoteleras cuentan con un control en la aprobación y preparación de las transacciones que realizan correctamente, el 20% no cuenta con nada, el 100% de las

empresas encuestadas tiene definida su misión y visión, el 60% cuenta con un manual de políticas y el 40% no cuenta con nada. Para que la empresa hotelera sea eficiente y eficaz el factor clave para el desarrollo económico de ésta es el control interno administrativo permanente.

**522 Respecto al Objetivo Específico 2:** Determinar las características del .Control Interno en el área administrativa del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos –Lambayeque en el 2018.

**Respecto al componente Ambiente de Control Interno:**

De acuerdo al cuestionario realizado en el Hospedaje en estudio, no existe coordinación entre la alta dirección y la oficina de Control Interno para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, lo que entorpece el funcionamiento del Hospedaje en la gestión administrativa. El administrador debe participar para evitar despilfarros, riesgos, fraudes, ineficiencias, información debe ser confiable en el ámbito financiero, etc.

Las acciones del personal que labora refleja valores éticos como responsabilidad, asistencia, puntualidad, honestidad a través de un control de asistencia. También tiene bien claro los objetivos de corto o largo plazo en la organización. Además existe un compromiso por parte del personal al asumir los cargos asignados cumpliendo con los deberes y responsabilidades.

El gerente del Hospedaje G&M EIRL utiliza una parte de los recursos para el desarrollo de labores cumpliendo en parte con la misión, visión y objetivos de la empresa.

### **Respecto al componente Evaluación de Riesgos:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la empresa en este componente se pudo evidenciar y presenciar que el Hospedaje G&M EIRL es la responsable de los procedimientos y riesgos operativos y administrativos.

Existen políticas de administración de riesgos respecto a las exigencias de INDECI; es decir cuenta con extinguidores, cámaras de vigilancia para salvaguardar a los huéspedes, trabajadores y señalizaciones en el hospedaje.

Lamentablemente la empresa no cuenta con un plan de emergencia contra incendios, robos, desastres naturales, esto afecta al hospedaje, la integridad de los huéspedes y al personal administrativo; ya que el gerente y administrador no han planificado o se han proyectado ante cualquier dificultad o contingencia que se pueda presentar.

### **Respecto al componente Actividad de Control Gerencial**

Se ha evidenciado que mediante el cuestionario que existen debilidades en cuanto al manejo correcto de los recursos, a pesar que los trabajadores sí rinden cuenta de los gastos. No capacita, ni evalúa periódicamente al personal que labora, es decir no está cumpliendo con uno de los objetivos del control interno administrativo.

La organización no cuenta con un sistema informático hotelero que sirve para llevar control del hospedaje sin embargo lo realiza de manera manual lo que dificulta el control interno administrativo en los diferentes

departamentos de la empresa. Este sistema corre riesgos ya que se puede traspapelar la documentación lo que sería más efectivo es contar con un programa hotelero computarizado lo que permite integrar información administrativa y contable para que de esa manera se pueda asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

### **Respecto al componente Información y Comunicación**

De acuerdo al cuestionario aplicado al caso, se refleja que existe comunicación horizontal entre los miembros de la organización. También existe confidencialidad acerca de los clientes que utilizan el servicio de alojamiento.

Los sistemas de información y tecnología son y serán un medio para incrementar la productividad y competitividad. Con la información contable podemos lograr información económica y financiera de la empresa, sin embargo los sistemas informáticos nos permiten facilitar ese tipo de información en un momento específico y nos provee de información operacional financiera y de cumplimiento que podemos dirigir y controlar la organización.

### **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

En la Organización del Hospedaje G&M EIRL se ha determinado una adecuada supervisión y monitoreo de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, Municipalidad de Olmos, Defensa Civil, Centro de salud y Sunat.

Como resultado de todo esto el Gerente del Hospedaje debe llevar a cabo una evaluación de las actividades diarias en la organización para conocer las debilidades y con el fin de mejorar el sistema de control interno e implementar acciones necesarias en el hospedaje.

**5.2.3. Con respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del rubro Hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

#### **Respecto al componente Ambiente de Control Interno**

Resultados de Acuña y Vargas (2017) no cuenta con Manual de Organización de Funciones, ni de Procedimientos Políticos, coincide con el Hospedaje G&M EIRL que no toma en cuenta los manuales y reglamentos y no existe coordinación entre la alta dirección y la oficina de Control Interno.

#### **Respecto al componente Evaluación de Riesgos**

Sus resultados de Maza (2018) con los resultados del Hospedaje G&M EIRL coinciden ya que el Hospedaje sí cuenta con una política de administración de riesgos respecto lo que exige INDECI, pero no tiene un plan de emergencia contra incendios, robos, desastres naturales y explosiones por descuido del Gerente y Administrador, deben conocer que

este componente es una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos.

### **Respecto al componente Actividad de Control Gerencial**

Arcaya (2018) sí coinciden con el caso en estudio en el que se determinó que existe una influencia significativa del control interno en la empresa de servicios hoteleros, la empresa en estudio en lo que respecta al control gerencial no se da un buen manejo de los recursos de la empresa, a pesar que los trabajadores rinden cuenta de los gastos efectuados.

### **Respecto al componente Información y Comunicación**

Resultados de Sandoval (2015) y Hospedaje G&M EIRL coinciden ya que el gerente les informa sobre los cambios de las políticas de la empresa, la comunicación es horizontal, hay discrecionalidad entre el personal y huésped. Los canales de comunicación son importantes para conocer sus necesidades y propuestas de los visitantes.

### **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

Resultados de Manrique (2015), Martinez (2015) y el Hospedaje G&M EIRL no coinciden ya que en éste si cuenta con las supervisiones de las entidades del Estado y Sunat a ésta sólo le interesa los impuestos. No se realizan auditorías internas, ni externas. Por lo tanto el control interno es inadecuado e ineficiente.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

#### **6.1.1 Respecto al objetivo específico 1**

En las empresas del rubro hotelería a nivel nacional y regional se pudo analizar que las características del control interno en el Área Administrativa en las Empresas de rubro Hospedajes del Perú.

De acuerdo a los resultados de la Investigación según lo manifestado por Acuña y Vargas (2017), Maza (2018).

- El control interno es ineficiente porque no cuentan con Manual de Organización de Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y Manual de procedimientos de la Gerencia, el servicio no es de calidad porque no brindan capacitación al personal. No cuentan con un Plan de emergencia contra incendios, desastres naturales, etc.

Según Arcaya (2018).

- Se concluye el nivel de gestión de servicios hoteleros son influenciados por el control interno en un 48%.

Sin embargo se ha podido encontrar el punto de vista de los autores mencionados como: Manrique (2015), Sandoval (2015) y Martínez (2015).

- Que para administrar y mejorar los servicios de los hoteles se debe utilizar los principios del control interno administrativo y los gerentes tienen la responsabilidad de aplicar evaluaciones periódicas en el hotel que detectan las dificultades que afectan el logro de los objetivos. El

60% de las empresas encuestadas cuentan con un Manual de Políticas, el 40% no cuentan con nada. Para que la empresa hotelera sea eficiente y eficaz el factor clave para el desarrollo económico de ésta es el control interno administrativo permanente.

### **6.1.2 Respecto al objetivo específico 2**

Determinar las características del Control Interno en el Área Administrativa del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

- **Ambiente de Control Interno**
  - a) El Hospedaje G&M EIRL cuenta con Manual de Organización de Funciones y Manual de Procedimientos, directivos y políticos, pero lamentablemente no lo llevan a la práctica, este perjudica que el control interno administrativo no sea eficiente.
  - b) El personal operativo que labora refleja valores éticos como responsabilidad, asistencia, puntualidad, honestidad y cumplen con sus deberes y obligaciones.
  
- **Evaluación de Riesgos**
  - a) No cuenta con Plan de Prevención contra incendios y desastres naturales; afectando al Hospedaje, la integridad de los huéspedes y al personal que labora en la organización, esto implica una debilidad de Control Interno Administrativo.
  - b) Las políticas de administración de riesgos se ajusta sólo a las exigencias de INDECI; como son extinguidor, cámaras de



vigilancia muy bien ubicadas para proteger a huéspedes y trabajadores, señalización en el hospedaje para evacuar en casos de emergencia.

- **Actividad de Control Gerencial**

- a) La falta de capacitación y evaluación del personal en forma periódica conlleva a no dar un servicio de buena calidad.
- b) La carencia de un sistema hotelero que facilite la rapidez y eficiencia en la organización para realizar diariamente los reportes administrativos. Por lo tanto conlleva a un ineficiente control interno administrativo en el recurso humano.

- **Información y Comunicación**

- a) En el Hospedaje G&M EIRL existe una comunicación horizontal entre los colaboradores de la organización.
- b) Confidencialidad entre colaboradores y Huéspedes para conocer sus necesidades y propuestas.

- **Supervisión y Monitoreo**

- a) No se realizan auditorías internas ni externas en el Hospedaje lo que dificulta saber los riesgos potenciales a los cuales pueda estar afecto y también aquellas prácticas inadecuadas que pueden estarse dando en la empresa.
- b) El Hospedaje G&M EIRL es una empresa formal, por lo que esta expuesto a supervisión de la Sunat, Municipalidad Distrital de Olmos, Ministerio de Trabajo y Defensa Civil.

### **6.1.3 Respecto al objetivo específico 3**

Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en el Área Administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú y Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

- **Ambiente de Control Interno**

- a) Acuña y Vargas (2017) y el Hospedaje G&M EIRL se concluye que coinciden, ya que la organización en estudio, no toma en cuenta el Manual de Organización de Funciones y de políticas administrativas.

- **Evaluación de Riesgos**

- a) Se concluye que Maza (2018) y el Hospedaje G&M EIRL que tienen políticas de administración de riesgos exigidas por INDECI, extinguidor, cámaras de vigilancia para huéspedes y trabajadores y señalización, pero no cuentan con planes de emergencia contra incendios, robos y desastres naturales, son responsabilidades ineludibles del gerente y administrador, ya que están afectando la integridad física de los huéspedes y personal que labora en la organización.

- **Actividad de Control Gerencial**

- a) Arcaya (2018) y el Hospedaje G&M EIRL concluye que los hoteles no dan un servicio de buena calidad porque no capacitan y evalúan a los trabajadores, no hay un buen manejo de los recursos de la empresa en la prestación del servicio, es decir el nivel de gestión de los servicios hoteleros son influenciados por

el control interno administrativo.

- **Información y Comunicación**

a) Se concluye que según Sandoval (2015) y el Hospedaje G&M EIRL existe una comunicación directa entre colaboradores y huéspedes y además cuentan con una discreción acerca de los huéspedes que utilizan el servicio.

- **Supervisión y Monitoreo**

a) Manrique (2015) y Martínez (2015) no coinciden con el Hospedaje G&M EIRL, éste sí acepta supervisión, con todas las entidades del Estado, pero no realizan auditorías externas ni internas en las empresas.

b) La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes que forman parte del sistema de control interno administrativo.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

1. En el Hospedaje G&M EIRL se debe dar un CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, permanente, para cumplir con la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.
2. Implementar un plan de evaluación de riesgos para promover la seguridad y salud de los trabajadores y huéspedes. Un plan de Evaluación de Riesgos, en los planes de acción se definen las metas, objetivos, procesos y procedimientos a desarrollar, por un incidente o emergencia específica en un período específico determinando los recursos, suministros y servicios a utilizar y los responsables de cada acción. Los planes que se deben desarrollar son los siguientes:
  - Plan de Seguridad para incendios, robos y explosiones.
  - Plan de Salud para afectados.
3. Implementar un Sistema computarizado Hotelero, el software se llama Sistema Ópera, permite funcionalidad completa, integrada, compatible con internet y multilingüe. Los perfiles de Ópera son la recolección de los datos de los huéspedes tales como: nombre completo, documento de identidad, teléfono celular, dirección, correo electrónico, preferencia de huéspedes, idiomas y programa de Lealtad.
4. Elaborar un programa de capacitaciones al personal sobre control interno administrativo y sus componentes.
5. Se realicen auditorías internas para poder cumplir con los objetivos trazados

del Hospedaje G&M EIRL.

6. Incentivar a realizar investigación en temas relacionados al control interno administrativo y el recurso humano en los Hospedajes del Perú.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Arcaya, J. (2018)** *“El control Interno y su Incidencia en la Gestión de los Servicios en las Empresas Hoteleras de la Región Puno – Perú 2018*. Tesis de Maestría en Contabilidad y Administración. Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ciencias Contables. Escuela de Post grado.
  
- **Carmona, M. y Barrios, Y. (2007)**. *Nuevo paradigma del Control Interno y su Impacto en la Gestión Pública. Economía y Desarrollo*, vol. 141, núm. 1, Universidad de la Habana, pp.152-171.  
Recuperado de: [http:// www.redalyc.org/ artículo0a?id=425541595009](http://www.redalyc.org/articulo0a?id=425541595009)
  
- **Manrique, N. (2015)**. *“El Control Interno y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos en el hotel Pastoruri Independencia – Huaraz en 2014”*. Tesis de Maestría (Magister en Ciencias Contables) - Universidad Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables. Escuela de post grado. Perú.  
Recuperado de : <repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/685>
  
- **Martínez, M. (2015)**. *Caracterización del Control Interno Administrativo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura, período 2014*. Tesis de Licenciada (Contador público) – Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado de : <repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/661>
  
- **Maza, S. (2018)**. *“Los Mecanismos del Control Interno Administrativo en las Empresas Hoteleras en el Perú” Caso: “Hotel Villa del Sol Piura 2018”*. Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad.
  
- **Mercedes, J. (2011)**. *“Diseño e implementación de un Sistema de Control Interno para la compañía DATO Gourmed Cía LTDA*. Tesis de Licenciada (Contabilidad y Auditoría) – Universidad Central de Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador .Recuperado de [:https://docplayer.es/18015126-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-a](https://docplayer.es/18015126-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-a).

- **Posso, J. y Barrios, M. (2014).** *“Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”*. Tesis de Licenciada (Contador Público) – Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas. Colombia.

Recuperado de :190.242.62.234:8080/.../TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20.

- **Ramírez, C. (2014).** *“Estructura del Control Interno Administrativo, Contable y Financiero para el hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro provincia de Imbabura.”* Tesis de Licenciada (Ingeniería en Contabilidad y Auditoría)- Universidad Técnica del Norte. Facultad en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
- **Sandoval, C. (2015).** *“Sistema de Control interno bajo enfoque Coso e Incidencia en mejora del servicio en Hotel Korianka, Ejercicio 2014 – Trujillo Perú”* Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Contables. Escuela Profesional de Contabilidad.





- a) SI    b) NO    c) N.A
3. ¿En la identificación de los valores existe participación de los funcionarios?  
a) SI    b) NO    c) N.A
4. ¿El personal que labora en el hospedaje tiene establecido los objetivos a lograr?  
a) SI    b) NO    c) N.A
5. ¿Asumen con responsabilidad y transparencia los cargos asignados?  
a) SI    b) NO    c) N.A
6. ¿Utiliza los recursos de la institución para el desarrollo de las labores y la  
prestación del servicio?  
a) SI    b) NO    c) N.A
7. ¿Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir  
información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad?  
a) SI    b) NO    c) N.A
8. ¿Asigna al personal deberes y responsabilidades de manera clara y precisa?  
a) SI    b) NO    c) N.A

## **II.- EVALUACIÓN DE RIESGOS**

9. ¿ Existen Políticas de administración respecto a lo que exige INDECI?  
a) SI    b) NO    c) N.A
10. ¿ La Empresa cuenta con un plan de Emergencia contra incendios, desastres  
naturales, robos y explosiones?  
a) SI    b) NO    c) N.A

11. ¿ El gerente capacita a los trabajadores para que éstos puedan guiar a los huéspedes a zonas de evacuación en caso de emergencia?
- a) SI    b) NO    c) N.A
12. ¿ Se cuenta con recursos económicos para asumir las consecuencias de los riesgos?
- a) SI    b) NO    c) N.A

### **III.- ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

13. ¿Se evalúa al personal periódicamente?
- a) SI    b) NO    c) N.A
14. ¿Los trabajadores rinden cuenta de los gastos efectuados?
- a) SI    b) NO    c) N.A
15. ¿Existe un buen manejo de los recursos dentro de la empresa?
- a) SI    b) NO    c) N.A
16. ¿Los procesos y/o actividades son revisados?
- a) SI    b) NO    c) N.A
17. ¿La organización cuenta con software debidamente diseñados?
- a) SI    b) NO    c) N.A

### **IV.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

18. Se guarda discrecionalidad acerca de las personas que utilizan el servicio que pueda afectar la dignidad personal. Salvo orden Judicial.
- a) SI    b) NO    c) N.A

19. Establece diferentes canales de comunicación con el huésped para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.

a) SI

b) NO

c) N.A

20. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.

a) SI

b) NO

c) N.A

## **V.- SUPERVISIÓN**

21. Acepta la supervisión constante de entidades como Ministerio de Salud, Defensa Civil, Ministerio de Trabajo, Municipalidad, Sunat, etc.

a) SI

b) NO

c) N.A

22. ¿Se realizan auditorías internas o externas en la empresa?

a) SI

b) NO

c) N.A

**ANEXO 02**  
**CRONOGRAMA**

**I. ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	MESES 2018			
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Recolección de información				
Elaboración del Proyecto de Tesis				
Presentación del Proyecto de Tesis				

**II. PRESUPUESTO**

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
<b>Bienes</b>				
Equipos(laptop)				1200.00
Transportes para la Investigación				100.00
Libros	Unidad	3		90.00
Fotocopias	Unidad	400	0.10	400.00
Impresiones	Unidad	500	0.30	150.00
Material de	Unidad	Varios		100.00

Escritorio				
USB				40.00
Otros gastos				50.00
<b>Total</b>				<b>2,130.00</b>
<b>Servicios</b>				
Digitalizar				300.00
Asesoría				1,500.00
Biblioteca				60.00
Internet	Horas	10 h	1.5	15.00
<b>Total</b>				<b>1,875.00</b>

### III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	2,130.00
Servicios	1,875.00
<b>Total</b>	<b>4,005.00</b>

### IV. FINANCIAMIENTO

**Proyecto de investigación autofinanciado en su totalidad por el alumno que investiga.**