



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
ADMINISTRATIVA EN EL HOSPEDAJE VIKARO
E.I.R.L. PAITA- 2018.**

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

AUTORA

CARMEN ROSA MORALES LORO

ORCID: 0000-0001-9404-9101

ASESORA

EDME MARTHA GARCIA MANDAMIENTOS

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERU

2019

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA EN EL HOSPEDAJE VIKARO
E.I.R.L. PAITA – 2018.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Morales Loro, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-9404-9101

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú.

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Victor Manuel Landa Machero

Presidente

Dr. Victor Manuel Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Jannyna Reto Gómez

Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios misericordioso por darme la vida, la salud y fortaleza necesaria para saber enfrentar los problemas presentados en este camino y para poder así cumplir con todas metas trazadas.

A la C.P.C Edmé Martha García Mandamientos mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, me ha encaminado hacia la investigación y así poder concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis pequeños hijos Argeles Karena y Argelis Kairo quienes son mi fuerza, mi motor e inspiración para poder salir adelante y no desmayar ante nada, y por quienes me esfuerzo cada día.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Filial Piura por ser un centro de estudios en donde se brinda oportunidad de la Educación a Distancia, porque me permite crecer y convertirme en una profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018. La metodología es de tipo Cualitativo – Descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso. Se elaboró un cuestionario, el cual fue aplicado al gerente del Hospedaje además de dos de los trabajadores, obteniéndose los siguientes resultados: el Hospedaje VIKARO no cuenta con un organigrama visible que le permita a los trabajadores conocer la jerarquía que existe, además no cuenta con Manual de Organización y Funciones, las funciones a los trabajadores han sido comunicadas de manera verbal. El registro de los clientes es de manera manual y esto dificulta conocer con exactitud cuántos huéspedes ingresan al lugar. Así también no se cuenta con formatos que tengan la información relacionada a los ingresos económicos diarios del Hospedaje. Finalmente se concluye que el Hospedaje VIKARO en el área administrativa no cuenta con sistema de Control Interno, y esto dificulta que se puedan cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

Palabras clave: Control Interno, Componentes de Control, Hospedaje.

ABSTRAC

The objective of this research is to identify the Internal Control opportunities in the administrative area that improve the possibilities of VIKARO E.I.R.L Paita Hosting - 2018. The methodology is of the Qualitative - Descriptive - Bibliographic - Documentary and case type. A questionnaire was prepared, which was applied to the Manager of the Lodging in addition to two of the workers, obtaining the following results: The VIKARO Hosting does not have a visible organization chart that allows the workers to know the hierarchy that exists, in addition it does not have Manual of Organization and Functions, the functions to the workers have been communicated verbally. Customer registration is manually and this makes it difficult to know exactly how many guests enter the place. Thus, there are also no formats that have the information related to the daily economic income of the Lodging. Finally, it is concluded that VIKARO Hosting in the administrative area does not have an Internal Control system, and this makes it difficult to meet the objectives and goals of the company.

Keywords: Internal Control, Control Components, Hosting.

CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
CONTENIDO.....	ix
INDICE DE CUADROS.....	xi
INDICE DE GRAFICOS	xii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	4
2.1. ANTECEDENTES.....	4
2.1.1. INTERNACIONALES.....	4
2.1.2. NACIONALES	6
2.1.3. REGIONALES	9
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	13
2.2.1. CONTROL INTERNO	13
2.2.2 ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJES.....	21
III. HIPÓTESIS	24
IV. METODOLOGÍA	25
4.1. Tipo de Investigación.....	25
4.2. Nivel de Investigación.....	25
4.3. Diseño de Investigación	25
4.4. Universo y Muestra.....	25
4.5. Operacionalizacion de Variables.....	25
4.6. Técnicas e Instrumentos.....	25

4.7. Plan de análisis	26
4.8. Principios Éticos.....	28
V. RESULTADOS	29
5.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01	29
5.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02.....	35
5.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03.....	46
VI. CONCLUSIONES	63
6.1. Respecto al Objetivo Específico N°01	63
6.2. Respecto al Objetivo Específico N°02	64
6.3. Respecto al Objetivo Específico N°03	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
ANEXOS.....	72
ANEXO 1.- SOLICITUD DE AUTORIZACION.....	72
ANEXO 2.- CARTA DE ACEPTACION.....	73
ANEXO 3.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	74

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01 CONDICIONES MÍNIMAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.....	22
CUADRO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	27
CUADRO N° 03 RESULTADOS.....	29
CUADRO N° 4 PROGRAMA DE AUDITORIA FINANCIERA PARA EL HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L - EJERCICIO 2018.....	54

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 01 AMBIENTE DE CONTROL	36
GRÁFICO N°02 EVALUACION DE RIESGOS	37
GRÁFICO N°03 ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA DE RECEPCION	39
GRÁFICO N° 04 ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA DE PERSONAL	40
GRÁFICO N° 05 ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA DE ARCHIVO.....	41
GRÁFICO N° 06 ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA ADMINISTRATIVA.....	42
GRÁFICO N° 07 INFORMACION Y COMUNICACION	43
GRAFICO N° 08 ACTIVIDADES DE SUPERVISION	45

I. INTRODUCCION

Según la Ley N° 29408, Ley General del Turismo establece que el Turismo es declarado de interés nacional además se debe de tratar como política prioritaria del Estado pues genera desarrollo en nuestro país. En ese contexto los hospedajes forman parte importante del Sector Turismo. El Hospedaje VIKARO ubicado en la Provincia de Paita es una instalación que alberga a personas que llegan por diversos motivos a esta Ciudad, se caracteriza por ser uno de los hospedajes más acogedores y económicos además de brindar un buen servicio a sus inquilinos. Pero también es preciso indicar que existen aspectos que se deben de mejorar como es el caso de los documentos de gestión que son de mucha importancia en el buen desarrollo de las funciones del personal.

El Control Interno en una institución privada es de suma importancia porque nos permite conocer cuál es la situación actual de nuestra empresa. Nos permite determinar si las acciones que se realizan están encaminadas en lograr los objetivos y metas trazadas en la empresa, así también en el aspecto financiero y contable que tan rentable es el negocio; y finalmente poder tomar acciones correctivas de encontrarse observaciones en alguna de las acciones o actividades que en la empresa se realizan.

Es así que para lograr los objetivos planteados en la presente investigación es que utilizaremos la metodología de tipo Cualitativo – Descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso. Así también para el recojo de la información materia de estudio

utilizaremos el instrumento encuesta el cual será aplicado al personal que labora en el Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita.

Es preciso indicar que según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) a través de la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía reportó que a diciembre del 2018 la llegada de turistas a nuestro país creció en 4,4 millones, un crecimiento del 9,6% respecto al 2017. Además los arribos a los establecimientos de hospedaje crecieron 6,8% y las pernотaciones 4,7%. De aquí la importancia del estudio de la presente investigación, debido a que el Sector Turismo ha crecido y sigue creciendo en nuestro país.

Por lo anteriormente expuesto es que planteamos el siguiente problema: ¿Las oportunidades del Control Interno en el área de administrativa mejoran las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018?

Teniendo como Objetivo General: Identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018.

Además de los objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del Control Interno en el área de administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018.

2. Describir las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita 2018.
3. Explicar la propuesta de mejora del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita 2018.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico: Esta investigación se presenta con el firme propósito de brindar aportes respecto al Control Interno en al área administrativa del Hospedaje VIKARO E.I.R.L 2018; y así poder determinar la importancia del control interno en este tipo de empresas.

Desde el punto de vista académico: En todas las investigaciones que se realizan se plasman los antecedentes del estudio; por tal motivo la presente servirá de fuente de consulta para posteriores trabajos de nuestra Universidad así como del público en general que requiera conocer de este rubro.

Desde el punto de vista económico: En nuestro país el Sector Turismo está creciendo conforme pasan los años por ende los Hospedajes también, por eso es necesario hacerle de conocimiento a la población de las bondades económicas que se pueden generar al implementar este tipo de negocio.

II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. INTERNACIONALES

Según **Maza** (2016) en su investigación titulada “Revisión, evaluación y restauración del control interno para las áreas administrativas y contables de la empresa Hoteles Decameron Ecuador SA concluye que; el control interno ayuda a la administración de una empresa a desarrollar sus actividades dentro de un ambiente de control adecuado. El cambio en la forma de desempeñar las actividades y el pasar del tiempo, permitirá que la administración revise el sistema de control interno y se actualicen los procedimientos”.

Según **Noboa** (2016) en su investigación denominada “Modelo de gestión financiero para la hostería Agustín Delgado de la ciudad de Ibarra describe que; en la actualidad es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades, para ello es importante, que los directivos y el personal involucrado, dominen elementos de gestión y de finanzas que ayuden al buen desarrollo de los procesos financieros que se realizan en las mismas, para lograr el eficiente manejo de los recursos, así como obtener los resultados esperados en correspondencia con los objetivos organizacionales propuestos y perseguidos, como es la obtención de mejores resultados. Por el aumento y diversificación de sus actividades, la Hostería Agustín Delgado, presenta problemas que dificultan el manejo de la empresa, entre los cuales se puede observar que no cuenta con una Planificación adecuada en el manejo de sus recursos financieros, ingresos y gastos; el flujo de información contable financiera no

se genera diariamente con exactitud, tomando en cuenta que es una empresa de trayectoria familiar ocasionando la demora en el asentamiento de las transacciones así como en la obtención de los informes financieros. Falta de información, hace que la gerencia, incluido el contador tomen decisiones con desconocimiento de lo que realmente sucede en la empresa, limitando su desempeño”.

Según **Terán (2014)** en su investigación denominada “Plan estratégico de posicionamiento en la venta de servicios de hospedaje del hotel Madrid de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura determina que la presente busca implementar una de las técnicas más importantes que puede aplicar cualquier empresa y es la realización de un plan estratégico, y en este caso es una que presta servicios turísticos de Hospedaje, industrias de las más importantes del mundo porque genera empleo permitiendo un constante movimiento económico. En el Diagnostico Situacional se determina diseñar un plan estratégico con el fin de fortalecer su área de influencia, su posicionamiento e identificar las condiciones actuales y determinar el posicionamiento del Hotel Madrid en relación a la competencia. El Marco Teórico es una de las fases más importantes de este trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. En la Propuesta se plantea desde el tema, se plantea la visión, la misión, las políticas, objetivos estratégicos se realiza el análisis ambiental lo que nos permite realizar unos cruces estratégicos, resultando la matriz del proyecto en tiempo real además se define que por todas las razones expuestas que el presente proyecto es viable de ejecutarlo y comenzar a desarrollar y estratégicamente ejecutarlo, con la cooperación mutua de los empleados, propietario de la empresa y las entidades que

cooperaran en los convenios. Y al analizar el impacto que generan se identificó que todos los impactos tienen una valoración de impacto positivo y alto”.

2.1.2. NACIONALES

Según **Rivera (2019)** en su tesis titulada “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 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. 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 con respecto al *Ambiente de Control* el personal operativo que labora refleja valores éticos como responsabilidad, asistencia, puntualidad, honestidad y cumplen con sus deberes y obligaciones, en la *Evaluación de Riesgos* 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; sobre *Actividad de Control Gerencial* concluye que; 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. En relación a *Supervisión y Monitoreo*

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”.

Según **Hidalgo (2018)** en su tesis titulada “Gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016, tuvo como objetivo general, determinar las características de gestión calidad con el uso de la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, año 2016. Fue diseño no experimental, transversal, descriptivo; población de 15 Mypes y muestra de 10 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas cerradas, atreves de la encuesta. Concluyó que tuvieron dificultades para la implementación de gestión de calidad, manejaron la observación y evaluación, conocieron el termino competitividad, consideraron competitivo en su negocio por la calidad en el servicio, aplicaron la estrategia promoción y publicidad, recomendaron sus productos a otras personas por la atención, disfrutaron del servicio atreves de otros y anuncios”.

Según **Trujillo (2017)** en su tesis titulada “Calidad de Servicio en el hospedaje Anra, del distrito de Anra, provincia de Huari, departamento de Ancash, 2017. Se busca resolver la problemática ¿Cómo es la calidad de servicio en el hospedaje Anra, en el distrito de Anra, provincia de Huari, departamento de Ancash, 2017? de igual forma tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en el hospedaje Anra en el distrito de Anra provincia de Huari departamento de Ancash, 2017. La metodología que se utilizó en este presente trabajo tiene como relación el enfoque cuantitativo de diseño no experimental de nivel descriptivo con corte transversal o transaccional. Donde se

encuestó a 1 80 huéspedes del hospedaje Anra en diferentes temporadas, es así que el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Obteniendo así buenos resultados del hospedaje Anra, puesto que gran parte de los huéspedes estuvieron satisfechos con los servicios, teniendo también factores negativos pero que podrían ser resueltos para mejorar la calidad del servicio, por ende, concluimos que la calidad de servicio del hospedaje Anra es aprobada por los huéspedes mostrando así, la aceptación en la atención recibida durante su estadía”.

Según **Cartagena (2016)** en su tesis denominada “Características de los establecimientos de hospedaje categorizados por la DIRCETUR en relación a la legislación turística y gestión de marketing en la ciudad de Puno, 2014. Tiene como objetivo Caracterizar los establecimientos de hospedaje, categorizados por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, frente a la legislación turística y gestión de marketing interno y externo; en la ciudad de Puno, para ver la realidad de los establecimientos de hospedaje al año 2014. La investigación está a nivel de caracterización, describe y correlaciona, con un diseño de fuente mixta (Documental y trabajo de campo). En el trabajo de campo los datos se obtuvieron de visitas a treinta y un establecimientos de hospedaje, entre hostales de 1 a 3 estrellas y hoteles de 1 a 5 estrellas, dentro de la ciudad de Puno, de enero a marzo del año 2015 y procesados en 2 años hasta noviembre del 2016. La gestión de marketing externo de los establecimientos de hospedaje fue no óptima, puesto que solo aplicaron el 44.4% de la teoría de marketing externo. Por tanto, en algunos establecimientos falta aplicación de los principios de marketing externo”.

2.1.3. REGIONALES

Según **Céspedes (2017)** en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016 tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transicional, 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. Se concluye que el Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones de los hospedajes, pues la mayoría de las empresas en estudio consideró que la aplicación de los mecanismos del Control Interno en sus establecimientos, va a permitir la custodia y protección de su patrimonio, así como mejorar su eficiencia y eficacia en sus operaciones, en beneficio de su empresa; además esta implementación estimularía las buenas relaciones en lo que respecta al entorno de trabajo y al buen funcionamiento de la información”.

Según **De Dios (2016)** en su tesis denominada “Lineamientos Estratégicos Para Orientar La Competitividad Empresarial Del Hospedaje Selecto EIRL Piura, Año 2016 tuvo como principal objetivo general Establecer una propuesta de lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura, Año 2016. El tipo de estudio fue aplicado, de acuerdo a la temporalidad fue transversal y cuantitativa, de acuerdo al diseño, fue descriptivo, debido a que se realizó un análisis descriptivo de los lineamientos estratégicos y competitividad

empresarial. Las técnicas de análisis de datos aplicados fueron; la encuesta aplicada al cliente y personal, entrevista al gerente. La muestra para los clientes fue de tipo aleatorio simple y para el personal se realizó un censo, correspondiente al período 2015. Se concluyó que respecto al plan estratégico, análisis estratégico, competitividad interna y externa, demuestran que existen factores principalmente relacionados con la falta de una misión, visión, valores y objetivos adecuados, la falta de inversión de equipos tecnológicos, servicios de calidad y capacidad de atención de nivel medio, por el contrario existe competencia y estabilidad económica en el sector, así mismo el personal en ocasiones no cumple eficientemente las labores diarias debido a la falta de direccionamiento y capacidad, además que no se aprovecha el crecimiento del sector, a pesar de que la tasa de crecimiento ha mejorado la calidad de la empresa”.

Según **Martínez (2015)** en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014, tuvo como objetivo determinar las principales características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 10 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con sistema

de seguridad en sus habitaciones. Concluye que El 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, el 20% no cuentan con este control. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, y el 40% no”.

Según **Maza (2018)** en su tesis denominada “Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del sol Piura, 2018 tuvo como 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”.

Según **Chanta (2019)** en su tesis denominada “Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios–rubro hotelero en el Perú. Caso:

Hotel Sol María EIRL-Piura, 2017 tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú y de hotel Sol María E.I.R.L – Piura, 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa del caso en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: según los autores citados en la investigación se concluye que las organizaciones del rubro hotelero en el Perú no cuentan con un sistema de control interno adecuado, dentro de su gestión administrativa, ya que se evidencia la falta de manuales y/o procedimientos de control. Lo cual es requisito indispensable para el cumplimiento de los logros y objetivos de la empresa”.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. CONTROL INTERNO

Definición de Control

El control es el proceso que consiste en supervisar cada una de las actividades programadas para garantizar que se realicen según lo planificado así también poder corregir cualquier desviación que se presente; y así poder evitar la presencia de actos inadecuados que vayan en perjuicio de la empresa.

Tipos

Encontramos dos tipos de control:

- Control Externo: “Conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control”.
- Control Interno: En una empresa es el proceso que está liderado por el administrador, colaboradores y trabajadores; esto con la finalidad de poder alcanzar los objetivos trazados y poder evitar los riesgos que se puedan presentar en la ejecución de las actividades.

Objetivos del Control Interno

Para la Contraloría General de la República el Control Interno tiene los siguientes objetivos:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la empresa, así como la calidad de los servicios que presta.

- Cuidar y resguardar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la empresa y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

Importancia

La implementación del Control Interno genera diversos beneficios y su importancia radica en que es una herramienta que permite a la empresa prevenir además erradicar actos de corrupción.

Otro factor importante de la implementación del Control Interno es que permite poder cumplir todos los objetivos de la empresa; pues el control permite aplicar los planes estratégicos, planes operativos además de toda la normatividad vigente en las acciones y actividades que se desarrollan día a día en cada empresa.

No hay que olvidar que el Control Interno nos va a permitir promover la efectividad en las operaciones y las actividades esto en consecuencia nos ayuda a salvaguardar los activos de la empresa.

Componentes del Sistema de Control Interno

A continuación detallaremos los componentes del Sistema de Control Interno, teniendo en cuenta que los primeros cuatro componentes están referidos a la implementación y ejecución del control y el quinto componente Actividades de Supervisión es necesario

tener en cuenta para que las actividades del control interno continúen ejecutándose conforme pasa el tiempo.

1. Ambiente de Control

Para poder desarrollar un adecuado Control Interno en la empresa es necesario que exista un buen ambiente de Control el cual está referido a las normas, procesos y estructuras; los cuales nos van a servir de base para la ejecución de acciones y actividades de Control. Es necesario reconocer en este componente que nuestros colaboradores deben de contar con los valores éticos primordiales además de la integridad personal que deben de regir en la empresa que nos conlleven al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

2. Evaluación de Riesgo

En toda empresa existe la posibilidad de que ocurran eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, en ese sentido es imprescindible que estemos en constante evaluación de los riesgos que se puedan presentar para poderles hacer frente.

3. Actividades de Control

Cuando hablamos de actividades de control nos estamos refiriendo a las políticas y procedimientos que podemos adoptar para evitar los riesgos que se puedan presentar en nuestra empresa y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

4. Información y Comunicación

En lo que se refiere a información y comunicación podemos afirmar que para mejorar el control interno debemos de tener la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno.

La comunicación la podemos definir como el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria y adecuada que debe de existir en la empresa siempre teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. Actividades de Supervisión

La empresa debe de generar actividades de autocontrol que deben estar ligadas a las operaciones y procesos de supervisión, y realizar un constante seguimiento de las actividades de Control Interno. Hay que estar evaluando constantemente las actividades para así evitar desviaciones de las recomendaciones del órgano de control.

Principios del Control Interno

1. Ambiente de Control

Principio 1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos.- En los últimos años los valores éticos y morales en la sociedad han sido vulnerados, somos testigos día a día como es que personajes notables son envueltos en casos de corrupción, estafa, coimas, etc.. Los titulares y/o gerentes de la empresa deben de jugar

un papel importante en la cultura organizacional íntegra y ética de sus colaboradores, se debería de tomar acciones concretas frente a indicios de casos de corrupción; evitando así que más adelante la empresa se ve afectada por estas malas acciones.

Principio 2. Independencia de la Supervisión del Control Interno.- Cuando en la empresa se desarrollan acciones de control y se encuentran observaciones, debería ser necesario que la administración o la gerencia le brinde la independencia que merece a la comisión de control, que se levanten las observaciones detectadas como corresponde, que no exista interferencia de la alta gerencia, y que se desarrollen todas las acciones de acuerdo a la normatividad vigente.

Principio 3. Estructura Organizacional apropiada para los objetivos.- En toda empresa existe una estructura organizacional, la cual permite definir, asignar y delimitar responsabilidades de los colaboradores en general, estableciendo así las correspondientes líneas de reporte (quien informa a quien).

Principio 4. Competencia profesional.- En un mundo tan competitivo como lo es hoy, existe la necesidad de profesionalización y capacitación constante de los colaboradores de una empresa para que puedan desempeñar a cabalidad las tareas que se les encomiendan.

Principio 5. Responsable de Control Interno.- En la empresa debe de estar definido la responsabilidad de todas las personas involucradas en el desempeño de las funciones, pues existe la evaluación constante para el incentivo y sanción correspondiente.

2. Evaluación de Riesgo

Principio 6. Objetivos Claros.- La claridad de los objetivos le permitirán a los colaboradores de la empresa, trabajar en función al cumplimiento de los mismos.

Principio 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos.- A la detección de la existencia de riesgos en la empresa, es de suma importancia que se gestione cuáles son las soluciones que se deben de ejecutar.

Principio 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.- Existen un sin número de tipo de fraudes como, fraude en los reportes, fraude en la posible pérdida de activos de la empresa, además de los diversos tipos de corrupción que se pueden presentar. Y estas acciones se deben de identificar a tiempo para poderlas erradicar y no afecten el buen funcionamiento en las actividades de la empresa.

Principio 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno.- En este principio se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad.

3. Actividades de Control

Principio 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.- En este principio se incluyen tareas y responsabilidades de autorización,

aprobación registro y revisiones de las operaciones, transacciones, controles físicos, y hechos que deben ser asignados a personas diferentes con el fin que en la empresa se reduzcan los riesgos de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros.

Principio 11. Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales. En la actualidad la tecnología de información y comunicación también llamadas TIC son una de las herramientas más utilizadas en las empresas, pues son los sistemas informáticos los que nos permiten tener un mejor control además de la salvaguardar nuestra información.

Principio 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.- Este principio está relacionado a que cada actividad debe ser ejecutado por un colaborador responsable y debe ser comunicado en el momento oportuno.

4. Información y Comunicación

Principio 13. Información de calidad para el control interno.- La información que se debe de manejar para el buen funcionamiento del control interno tiene que ser adecuada, precisa, confiable y verificable.

Principio 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno.- Todo el personal que labora en la empresa debe de conocer cuáles son sus responsabilidades para el mejoramiento del Control Interno.

Principio 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.- La empresa debe de generar mecanismos de comunicación con otras entidades externas para que pueda intercambiar información relacionada al Control Interno.

5. Actividades de Supervisión

Principio 16. Evaluación para comprobar el control interno.- La empresa evalúa constante y periódicamente las actividades que se desarrollan para verificar si los componentes del control permanecen en operación.

Principio 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno. – Se debe de comunicar oportunamente las deficiencias detectadas, para poder tomar las medidas correctivas que corresponden.

2.2.2 ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJES

Según la Ley General de Turismo, Ley N° 29408, el Servicio de Hospedaje es considerado en el Anexo 1 como Prestación de Servicio Turístico.

El termino hospedaje proviene de la palabra **Hospedar** que significa recibir huéspedes en un propio albergue. Atender a alguien con un hospedaje, es decir, con la posibilidad de dormir bajo techo es una de las más características atenciones que puede tener un ser humano con otro, y puede ser desinteresado y gratuito esto depende de quién sea el receptor del mismo. En la actualidad, la palabra hospedaje la relacionamos con el brindar tal servicio a cambio de una tarifa o dinero de acuerdo a la calidad del lugar como también a otros servicios complementarios. Así, encontramos a la actividad de hospedar como uno de los pilares del turismo ya que permite que las personas se trasladen de un lado a otro con la posibilidad de acceder a algún tipo de albergue a cambio de remunerar cierto monto de dinero.

Los hospedajes los podemos categorizar de acuerdo a las características; pero los Establecimientos de Hospedaje que no cuentan con categorización específica utilizan el término **Hospedaje**.

CUADRO N° 01

CONDICIONES MÍNIMAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

CONDICIONES MÍNIMAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE	
CONDICIONES MÍNIMAS DE INFRAESTRUCTURA	CONDICIONES MÍNIMAS DE SERVICIOS
Deben cumplir las condiciones señaladas en la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Reglamento Nacional de Edificaciones.	Realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.
CONDICIONES MÍNIMAS DE EQUIPAMIENTO	Brindar el servicio de custodia de equipamiento.
Contar con teléfono de uso Público, el mismo que puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.	Realizar el cambio de sábanas y toallas de forma regular y en cada cambio de huésped, el Huésped puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a ambientes y otros.
Contar con botiquín de primeros auxilios.	
Contar con sistemas que permitan tener agua fría y caliente las 24 horas del día, el cual no puede ser activado por el huésped.	

Fuente: Decreto Supremo N° 001 MINCETUR

ESTUDIO DE CASO: HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L PAITA

El Hospedaje VIKARO E.I.R.L se encuentra ubicado en la Urbanización Las Mercedes de la Avenida Grau MZ. E, Lote 2.

El administrador y dueño de la empresa es el Sr. Juan Carlos Campolo Escobar; quien con mucho esfuerzo ha trabajado y sigue trabajando para poder sacar adelante esta empresa.

El hospedaje cuenta con 05 trabajadores, quienes trabajan en horarios rotativos para poder cumplir con las tareas encomendadas.

El Hospedaje VIKARO no cuenta con documentos de gestión a la fecha. Según el administrador otro de las falencias de su negocio es que no cuenta con personal que le apoye constantemente en el área contable; generándole problemas con las Entidades correspondientes.

III. HIPÓTESIS

Según Galán (2009) determinó que “no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Por tal razón; por ser esta una investigación de tipo descriptivo no se formulará hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño Cualitativo – Descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

4.2. Nivel de Investigación

Nivel descriptivo

4.3. Diseño de Investigación

El estudio presentó el diseño no experimental.

4.4. Universo y Muestra

Universo

Hospedajes de la Provincia de Paita

Muestra

Gerente y trabajadores del Hospedaje VIKARO Paita

4.5. Operacionalización de Variables

No aplicó por ser una investigación bibliográfica y de caso.

4.6. Técnicas e Instrumentos

Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y cuestionario.

4.7. Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó la aplicación del instrumento encuesta, el cual fue aplicado al gerente y dos de los trabajadores del Hospedaje VIKARO.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se describió las oportunidades con las que cuenta el Hospedaje VIKARO, esto luego del análisis de los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó la propuesta de mejora de acuerdo a las amenazas y dificultades encontradas en la empresa Hospedaje VIKARO.

CUADRO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿Las oportunidades del Control Interno en el área de administrativa mejoran las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018?</p>	<p>Identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018.</p>	<p>Establecer las oportunidades del Control Interno en el área de administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018.</p> <p>Describir las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita 2018.</p> <p>Explicar la propuesta de mejora del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita 2018.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Diseño: Cualitativo - Descriptivo - Bibliográfico - Documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica y entrevista</p> <p>Instrumento: Fichas bibliográficas y cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia

4.8. Principios Éticos

Según el “Código de Ética para la Investigación Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016 establece como principios que regulan la actividad investigadora los siguientes: Protección a las personas, Beneficencia y no maleficencia, Justicia, Integridad Científica y Consentimiento informado y expreso”.

Por tal razón en el desarrollo de la presente se ha considerado los principios líneas arriba detallados, asegurando así la originalidad de la investigación.

Siendo responsables en la cita de la bibliografía utilizada y de la información utilizada en el desarrollo; para evitar así problemas de autenticidad de información.

V. RESULTADOS

5.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01

Establecer las oportunidades del Control Interno en el área de administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO

E.I.R.L Paita – 2018.

CUADRO N° 03 RESULTADOS

AMBIENTE DE CONTROL		PESO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	CLASIFICACION	PONDERADO	RESULTADO PROMEDIO	ENCUESTAS		
								01	02	03
1	¿La empresa cuenta con Organigrama?	0.5		X	1	0.5	1	1	1	
2	¿El personal que labora en la empresa refleja los valores éticos que toda persona debe poseer?	0.5	X		3	1.5	3	2	3	4
		1				2				

EVALUACION DE RIESGOS		PESO	OPORTUNIDAD	AMEZANA	CLASIFICACION	PONDERADO	RESULTADO PROMEDIO	ENCUESTAS		
								01	02	03
3	¿La empresa cuenta con Licencia de Funcionamiento?	0.2	X		4	0.8	4	4	4	
4	¿La empresa cuenta con los permisos de Defensa Civil?	0.1	X		4	0.4	4	4	4	
5	¿La empresa cuenta con cámaras de vigilancia?	0.2		X	1	0.2	1	1	1	
6	¿La empresa tiene un Plan de evacuación antisísmico?	0.2		X	1	0.2	1	1	1	
7	¿La empresa tiene seguro contra incendios?	0.15		X	1	0.15	1	1	1	
8	¿La empresa tiene la señalización correspondiente?	0.15		X	1	0.15	1.33	1	2	1
		1				1.9				

ACTIVIDADES DE CONTROL		PESO	OPORTUNIDAD	AMEZANA	CLASIFICACION	PONDERADO	RESULTADO PROMEDIO	ENCUESTAS		
								01	02	03
AREA RECEPCION										
9	¿Se cuenta con un registro de personas que ingresan al Hospedaje?	0.5	X		4	2	4.33	4	4	5
10	¿Existe un control para que los huéspedes ingresen sin ser coaccionados?	0.5	X		5	2.5	4.67	4	5	5
		1				4.5				
AREA DE PERSONAL										
11	¿El personal se encuentra en planilla?	0.2		X	2	0.4	2.33	2	2	3
12	¿El personal que labora en el hospedaje recibe sus beneficios sociales?	0.2		X	2	0.4	2.33	2	2	3
13	¿El personal es capacitado?	0.2		X	1	0.2	1.33	1	1	2
14	¿El personal trabaja con la indumentaria necesaria?	0.2		X	1	0.2	1.33	1	1	2
15	¿Existe un control en el ingreso y salida del personal?	0.2	X		4	0.8	4	4	4	4

		1			2					
AREA DE ARCHIVO										
16	¿Se cuenta con un archivo debidamente organizado?	0.5	X		4	2	4	4	4	4
17	¿Todo el personal tiene acceso a este archivo?	0.5	X		4	2	4	4	4	4
		1				4				
AREA ADMINISTRATIVA										
18	¿La información contable se encuentra debidamente actualizada?	0.5	X		3	1.5	3	3	3	3
19	¿Las declaraciones mensuales se realizan de acuerdo a los cronogramas establecidos?	0.5	X		3	1.5	2.67	3	2	3
		1				3				

INFORMACION Y COMUNICACIÓN		PESO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	CLASIFICACION	PONDERADO	RESULTADO PROMEDIO	ENCUESTAS		
								01	02	03
20	¿La empresa cuenta con software?	0.3		X	1	0.3	1	1	1	
21	¿La empresa cuenta con redes sociales para comunicar sus servicios?	0.3	X		4	1.2	4.33	4	4	5
22	¿Existe un grado de discreción de la información de los huéspedes?	0.4	X		4	1.6	4.33	4	4	5
		1				3.1				

ACTIVIDADES DE SUPERVISION		PESO	OPORTUNIDAD	AMENAZA	CLASIFICACION	PONDERADO	RESULTADO PROMEDIO	ENCUESTAS		
								01	02	03
23	¿Se han realizado auditorías en la empresa?	0.4		X	1	0.4	1	1	1	
24	¿Ha sido supervisado por Entidades como la Municipalidad, Ministerio de Salud, etc.?	0.3	X		3	0.9	3.33	3	3	4
25	¿Ha tenido que levantar alguna observación detectada por alguna Entidad?	0.3		X	1	0.3	1	1	1	

		1		1.6	
--	--	---	--	-----	--

LEYENDA	
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Fuente: Elaboración propia.

5.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02

Describir las oportunidades del Control Interno en el área de administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018.

AMBIENTE DE CONTROL

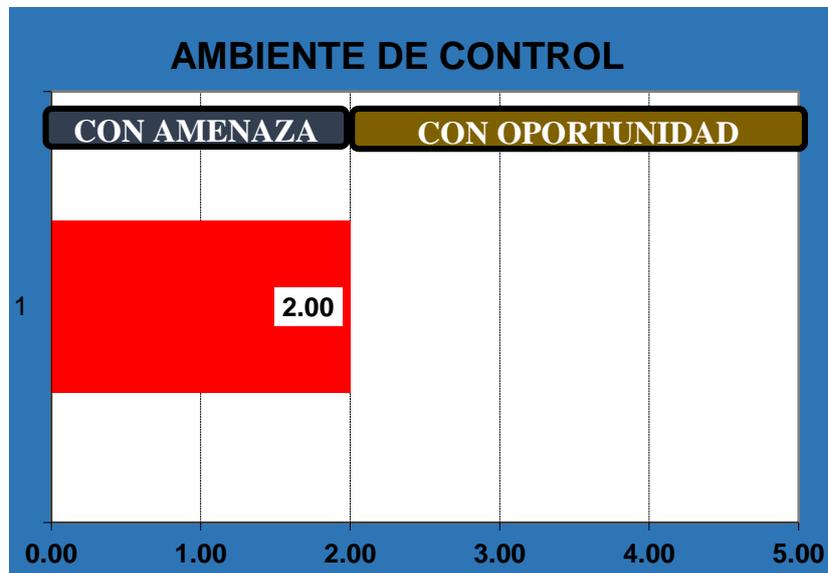
OPORTUNIDAD

En el componente del Control Interno; Ambiente de Control el Hospedaje VIKARO se caracteriza por tener personal que en sus acciones refleja valores éticos que se ajustan a los valores morales en la sociedad actual; convirtiéndose en una oportunidad para la empresa para poder sobresalir en el mercado. Pues muestran a sus clientes y personas en general que son seres humanos íntegros a quienes se les puede confiar sus bienes, alimentación y otros servicios que el lugar ofrece.

AMENAZA

En el componente del Control Interno: ambiente de control encontramos una debilidad que es, no contar con un organigrama en la empresa; pues es de conocimiento que el organigrama es el documento que refleja la estructura jerárquica de toda empresa. Es aquí en donde se plasman el nivel jerárquico y donde se determina quien depende de quién.

GRÁFICO N° 01
AMBIENTE DE CONTROL



En resumen podemos visualizar de acuerdo al Grafico N° 01 que el componente de Control Interno, Ambiente de Control en la empresa se encuentra con AMENAZA, debido a la falta de implementación de documentos como es el Organigrama de su estructura funcional.

EVALUACION DE RIESGOS

OPORTUNIDAD

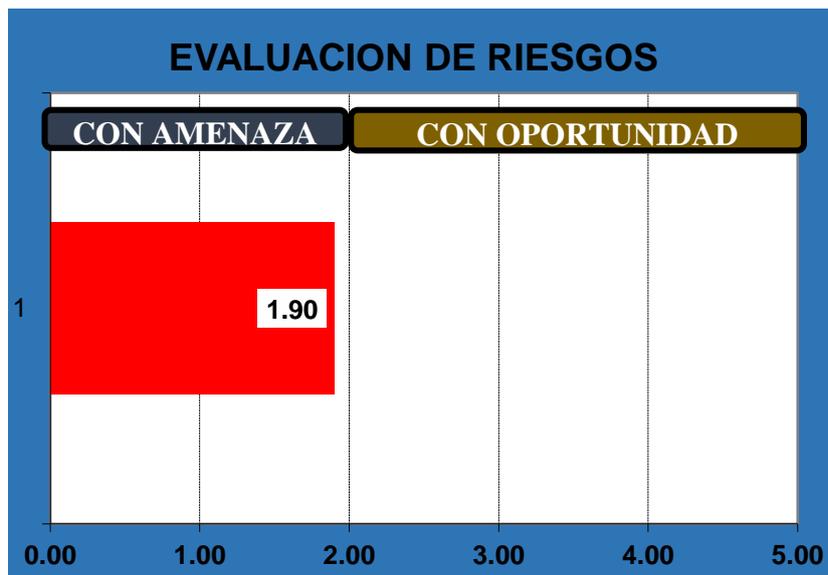
En el componente de Control Interno, Evaluación de Riesgos según los resultados obtenidos observamos que no se cuentan con oportunidades pues lamentablemente no se han implementado acciones y/o actividades.

AMENAZA

En este componente podemos observar que el Hospedaje VIKARO tiene amenaza pues según los resultados obtenidos el Hospedaje VIKARO no cuenta con servicio de cámaras de vigilancia y esto genera desconfianza en los clientes, debido a la ola de eventos delincuenciales que se han presentado en la Ciudad. Además la empresa no tiene implementado un Plan de evacuación antisísmico y con los últimos acontecimientos sísmicos que se han presentado es necesario contar con este Plan. Así también no se cuenta con seguro contra incendios, no se ha señalado el lugar. Todos estos aspectos le generan amenaza porque exponen a la empresa a que puedan ocurrir eventos que afecten a los clientes así como el buen desarrollo de las funciones de todo el personal que labora en la empresa.

GRÁFICO N°02

EVALUACION DE RIESGOS



En el Grafico N°02 en donde conocemos sobre la Evaluación de Riesgos de la empresa observamos que se encuentra con amenaza pues los responsables no han implementado las acciones necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

ACTIVIDADES DE CONTROL

AREA DE RECEPCION

OPORTUNIDAD

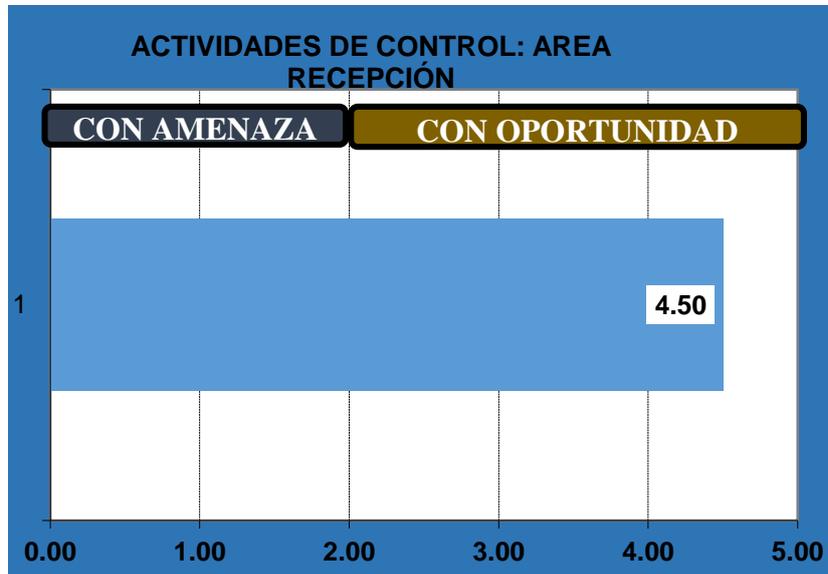
En lo que respecta a las Actividades de Control en el Área de Recepción se han implementado registros de todas las personas que ingresan al Hospedaje para poder tener un mejor control de los clientes, de su identificación personal, de su procedencia y del lugar de origen que provienen. Además esta información es de acceso exclusivo de todo el personal que labora en este Hospedaje para poder tener el conocimiento suficiente de los clientes y esto dinamice el trabajo y la atención que se les pueda brindar.

AMENAZA

En el área de recepción no se reflejan amenazas, pues se han implementado acciones que hacen que este componente en esta área este muy bien implementado.

GRÁFICO N°03

ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA DE RECEPCION



En el Grafico N°03 en la cual se reflejan las Actividades de Control del área de recepción existen oportunidades, pues se conoce que las actividades necesarias han sido implementadas, y son ejecutadas de manera que generen oportunidad a la empresa.

AREA DE PERSONAL

OPORTUNIDAD

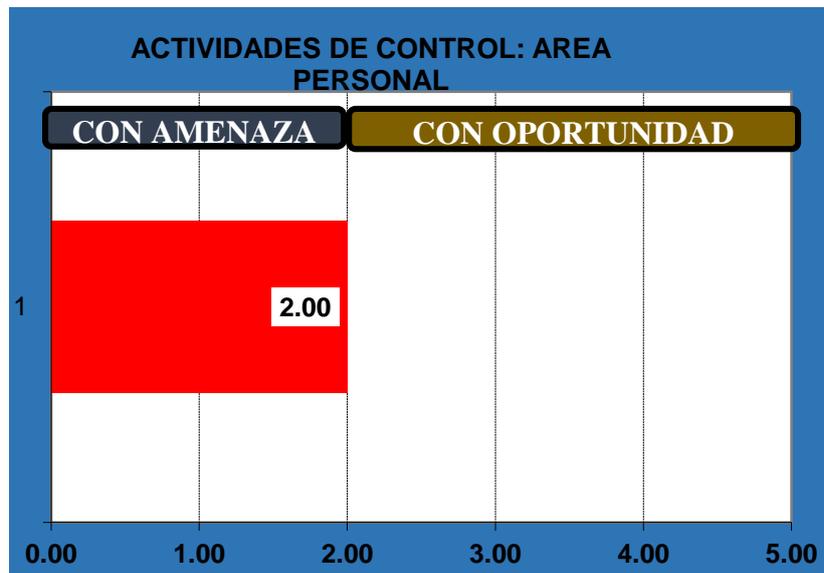
En el área de personal encontramos la oportunidad que los trabajadores tienen un control en el registrar su ingreso y salida a la empresa, esto es saludable porque existe el compromiso responsable de trabajar en un horario establecido generando un clima institucional saludable para todo el personal que labora en el Hospedaje.

AMENAZA

Según los resultados obtenidos en la encuesta conocemos que el personal que labora en el Hospedaje VIKARO se encuentra en planilla y recibe sus obligaciones sociales de parte del empleador pero esto no es satisfactorio, pues el monto que reciben no es el suficiente para poder cubrir sus expectativas personales. El personal refiere que no reciben capacitación para poder realizar sus actividades y tampoco se le ha brindado la indumentaria necesaria para realizar sus actividades. Todos estos hechos representan amenazas en la empresa, porque el personal considera que no está en un nivel adecuado para poder realizar sus labores diarias.

GRÁFICO N° 04

ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA DE PERSONAL



En el Grafico N° 04, Actividades de Control en el área de Personal observamos que se reflejan amenazas debido a que los trabajadores se encuentran insatisfechos con sus remuneraciones, con su espacio laboral, pues no se les capacita, no se les brinda las facilidades necesarias para poderse desarrollar.

AREA DE ARCHIVO

OPORTUNIDAD

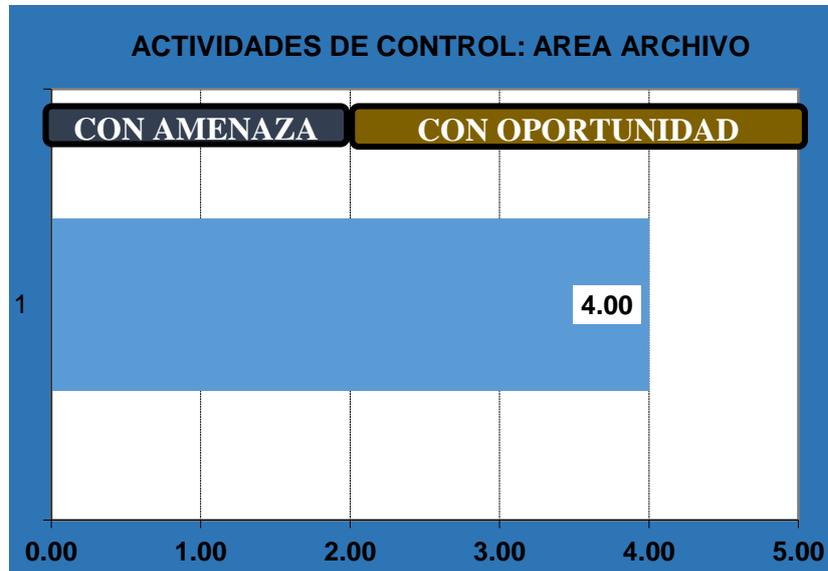
De acuerdo a los resultados obtenidos en esta área encontramos oportunidad respecto a que se encuentra con un archivo adecuado y que es de acceso de todo el personal que labora en la empresa. Esto permite que la información a la cual se tiene acceso de clientes, empresa sea accesible para el buen funcionamiento en la empresa.

AMENAZA

En esta área no se encuentran amenazas, pues se han implementado las acciones necesarias.

GRÁFICO N° 05

ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA DE ARCHIVO



En el Gráfico N° 05 – Actividades de Control en el área de Archivo encontramos oportunidades, pues existe un control y orden en lo que se refiere a la documentación de la empresa.

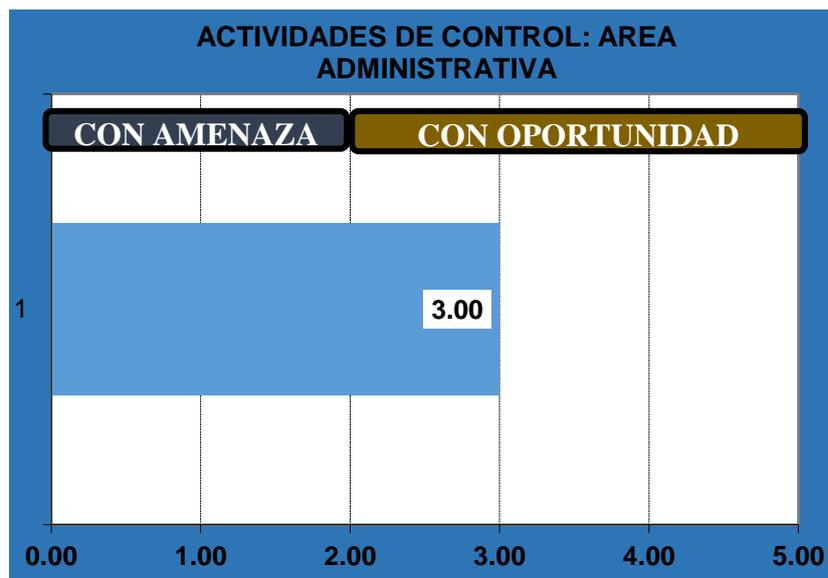
AREA DE ADMINISTRATIVA

OPORTUNIDAD

En lo que se refiere al área administrativa la documentación se encuentra debidamente actualizada, las declaraciones mensuales se realizan de acuerdo al cronograma establecido. Esto se convierte en una oportunidad porque en toda empresa debe de existir ordenamiento de la documentación además del cumplimiento de los compromisos pactados con terceros y con las entidades del Estado como Sunat.

GRÁFICO N° 06

ACTIVIDADES DE CONTROL – AREA ADMINISTRATIVA



En el Gráfico N° 06 Actividades de Control en el área administrativa observamos oportunidad, pues se han implementado acciones que van en beneficio de esta área. Las obligaciones con terceros, con el personal y con la administración tributaria son canceladas de acuerdo a los cronogramas establecidos.

INFORMACION Y COMUNICACION

OPORTUNIDAD

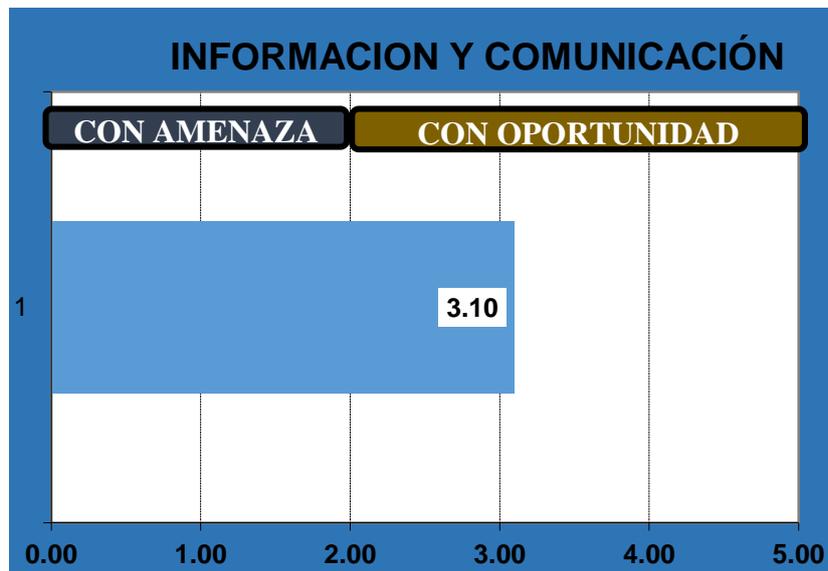
La tecnología en la actualidad es una herramienta que dinamiza las comunicaciones; en este caso la empresa se le presenta la oportunidad de poder exponer al público en general todos sus servicios a través de las redes sociales como el Facebook; portal que es de libre acceso al público en general. Otra oportunidad que se le presenta es la discreción con la que se maneja la información de los clientes que utiliza el servicio del Hospedaje. Esto es de suma importancia en la reputación de la clientela, pues existe la seguridad de que esta información de su estadía estará bajo reserva.

AMENAZA

Una amenaza que se puede evidenciar en el Hospedaje VIKARO es que no cuenta con un software que sirva de soporte a la información de la empresa.

GRÁFICO N° 07

INFORMACION Y COMUNICACION



En el Gráfico N° 07 referente al componente Información y Comunicación observamos oportunidad para la empresa pues las redes sociales y la tecnología existente ha sido

utilizada adecuadamente para poder exponer a sus clientes y público en general los servicios que ofrece el Hospedaje VIKARO.

ACTIVIDADES DE SUPERVISION

OPORTUNIDAD

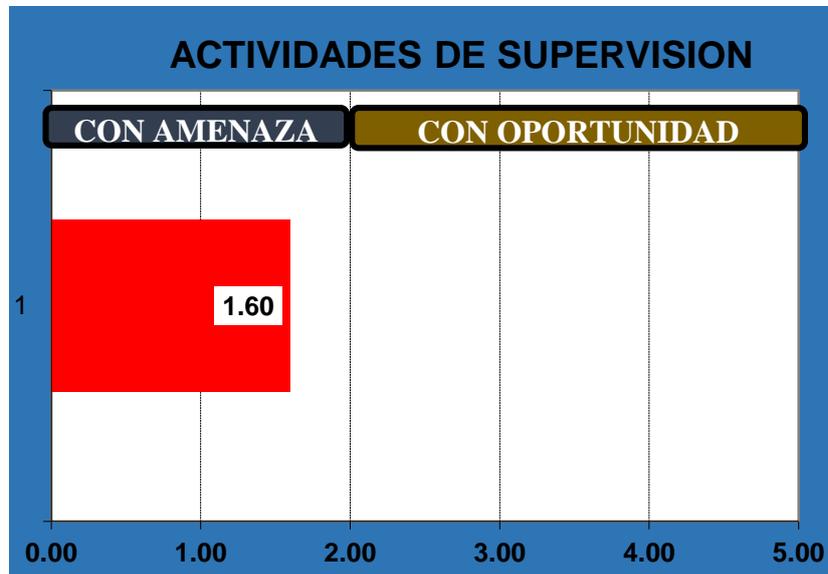
De acuerdo a las preguntas relacionadas sobre si alguna Entidad ha supervisado el Hospedaje, si se han realizado supervisiones, esto es oportunidad para que la empresa pueda tener a su favor constancias de salubridad y de buen estado del local.

AMENAZA

En la empresa en estudio nunca se ha realizado una auditoria, el Administrador que es el dueño, empíricamente analiza la situación de la empresa, sin contar con un criterio profesional que pueda determinar la situación real de la empresa. Es así que a la fecha no ha tenido que levantar ninguna observación porque ninguna Entidad se la ha hecho.

GRAFICO N° 08

ACTIVIDADES DE SUPERVISION



De acuerdo al Gráfico N° 08 podemos determinar que en las Actividades de Supervisión hay amenaza, esto porque durante el tiempo de vida de la empresa no se han realizado auditorías internas, que puedan determinar cuál es la realidad financiera del Hospedaje VIKARO.

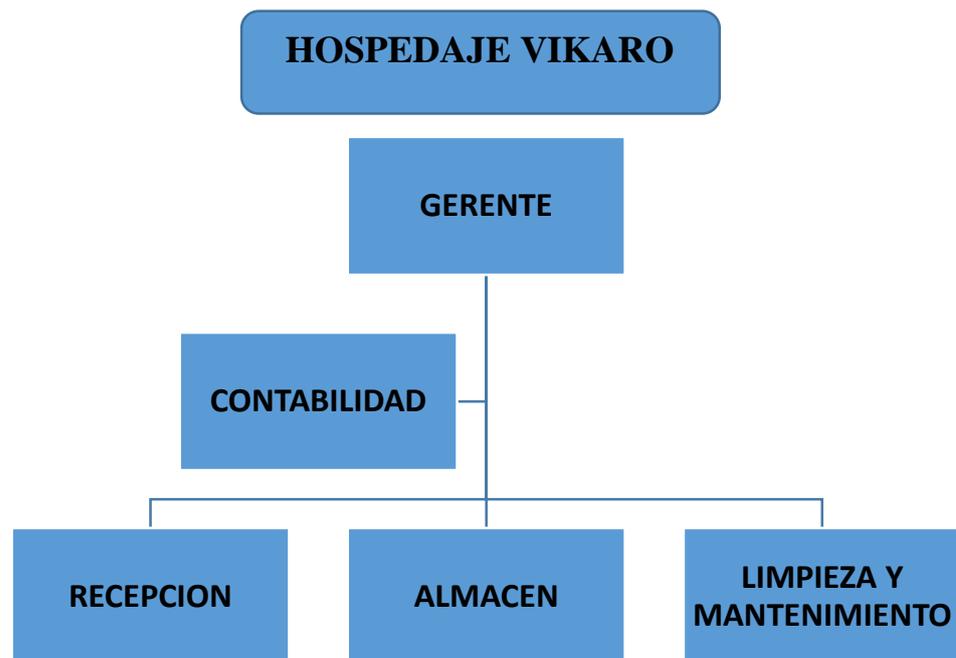
5.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03

Explicar la propuesta de mejora del Control Interno en el área de administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje VIKARO E.I.R.L Paita – 2018.

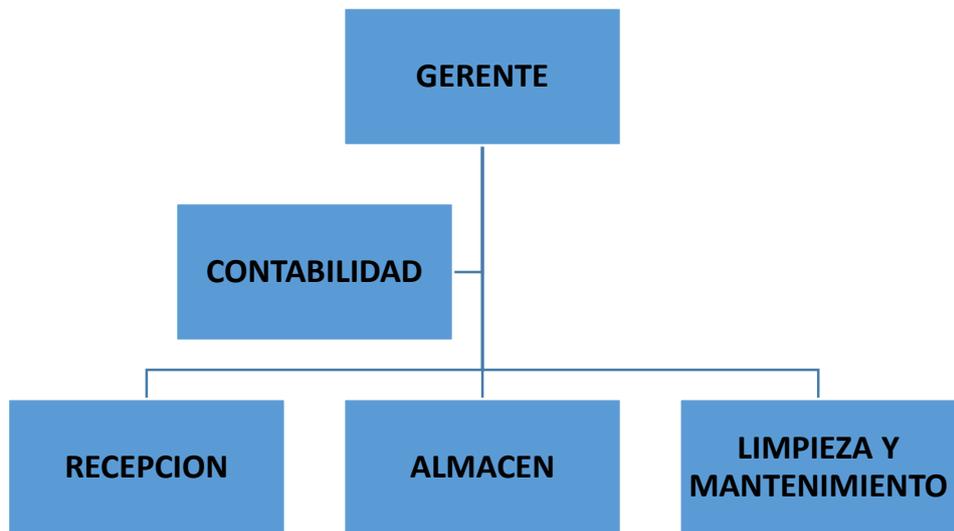
De acuerdo a las encontradas en los resultados podemos plantear la siguiente Propuesta de Mejora; que consiste en ejecutar acciones y/o actividades que vayan en beneficio del Hospedaje VIKARO.

Se propone lo siguiente:

- **Establecer un Organigrama:** Para poder implementar esta propuesta de mejora es que proponemos el siguiente organigrama para el Hospedaje VIKARO E.I.R.L



- **La implementación de un Manual de Organización y Funciones:** Este documento de gestión le va a permitir al gerente y los trabajadores conocer cuáles son las tareas que deben de realizar.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L

UNIDAD ORGANICA : GERENCIA GENERAL

CARGO ESTRUCTURAL : GERENTE

DESCRIPCION DE FUNCIONES :

Función Principal :

- Supervisar y Controlar las áreas que componen la empresa.

Funciones Específicas :

- Control en el área de Administración.
- Reclutar el personal.
- Realizar convenios corporativos que vayan en beneficio de la empresa.
- Planear y desarrollar estrategias para enfrentar situaciones que se presenten.

Línea de autoridad :

Ejerce mando sobre:

- Recepción
- Almacén
- Mantenimiento

Requisitos Mínimos :

- Contador Público Colegiado, Administrador de Empresas o Economista.

Experiencia :

- Un año en la Dirección de Empresas

UNIDAD ORGANICA : AREA DE RECEPCION

CARGO ESTRUCTURAL : RECEPCIONISTA

DESCRIPCION DE FUNCIONES :

Función Principal :

- Atender y Registrar a los huéspedes.
- Registrar y manejar los ingresos.

Funciones Específicas :

- Brindar información a los huéspedes sobre los servicios que ofrece el hospedaje.
- Facilitar información a los huéspedes sobre lugares turísticos de la zona.

Línea de Autoridad :

- Reporta directamente a la Gerencia General.

Requisitos Mínimos :

- Estudios en Secretariado Ejecutivo.
- Mayor de 20 años.

Experiencia :

- Experiencia mínima de un año en atención al cliente.

UNIDAD ORGANICA

: AREA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

CARGO ESTRUCTURAL

: ASISTENTE DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

DESCRIPCION DE FUNCIONES

:

Función Principal

:

- Mantener en buen estado las habitaciones y todas las áreas del Hospedaje.

Funciones Específicas

:

- Realizar la limpieza en todas las habitaciones del hospedaje.
- Implementar las habitaciones con el material necesario: como sábanas, toallas, papel higiénico, etc.
- Informar a la gerencia sobre los daños que hayan sido ocasionados en el hospedaje.

Línea de Autoridad

:

- Reporta directamente a la Gerencia General

Requisitos Mínimos

:

- Estudios primarios
- Mayor de 20 años

Experiencia

:

- Experiencia mínima de un año en el área de limpieza.

UNIDAD ORGANICA : ÁREA DE ALMACEN

CARGO ESTRUCTURAL : ALMACENERO

DESCRIPCION DE FUNCIONES :

Función Principal :

- Custodiar las prendas de cama de las habitaciones del Hospedaje.
- Adquirir el material e insumos para la limpieza Hospedaje

Funciones Específicas :

- Entregar las prendas de cama para poder mantener limpias las habitaciones del Hospedaje.
- Distribuir el material necesario para la limpieza de las habitaciones del Hospedaje con papel higiénico, jabón, etc.

Línea de Autoridad :

- Reporta directamente a la Gerencia General

Requisitos Mínimos :

- Estudios secundarios
- Mayor de 20 años

Experiencia :

- Experiencia mínima de un año en el área de almacén.

- **Adquisición de un Software Control de Clientes:** Esto va a permitir al administrador conocer la cantidad de clientes que ingresan al lugar. Además va a permitir tener un mejor control de los ingresos económicos del negocio.

- **Adquisición de un Software de Contabilidad:** La tecnología es una herramienta que nos puede brindar grandes beneficios cuando esta es bien utilizada, proponemos se adquiera un software de contabilidad pues este permitirá que el administrador pueda tener bien custodiada y almacenada la información con la que cuenta su empresa, además debemos de tener en cuenta que esta herramienta puede ser utilizada para la gestión y la toma de decisiones de la empresa.

- **Establecer un Sistema de Seguridad Integrado en el Hospedaje:** La seguridad es un factor importante en la sociedad, mucho más ahora que se presentan eventos que ponen en riesgo la salud e integridad del ser humano. Es por eso que se propone se implemente un Sistema de Seguridad Integrado para el Hospedaje VIKARO, que pueda brindar la confianza a sus clientes, personal y propietarios frente a cualquier eventualidad. Esta se puede implementar a través de: La adquisición de cámaras de vigilancia para que puedan ser instaladas en los ambientes del Hospedaje, en donde de ocurrir cualquier evento fortuito, exista la evidencia de lo sucedido. Además esto serviría de apoyo en la ejecución de las actividades de todo el personal. Así también se debe de realizar la señalización respectiva del lugar, porque ante un movimiento telúrico, los clientes que se encuentran dentro del Hospedaje deben de conocer cuáles son las zonas seguras, cual es Plan de Evacuación que existe para poder evitar daños materiales y personales.

➤ **Proponer una Auditoría Financiera:** Las auditorías en una empresa son de suma importancia pues permiten a los responsables poder visualizar a detalle la realidad por la que atraviesa su empresa, esto con la finalidad de poder mejorar o tomar acciones con respecto a las acciones y actividades que no estén bien encaminadas y que no permitan el logro de los objetivos de la empresa. En lo que refiere a una auditoría Financiera la cual se basa en la revisión de los estados financieros de la empresa podemos reconocer a detalle el estado actual de las cuentas anuales. El auditor o puede emitir juicio favorable lo que implica que la cuentas representan la imagen de la empresa está todo correcto, juicio con salvedades es que existe algún error, limitación u omisión en la empresa pero que no son significativas; sin embargo cuando el juicio es desfavorable quiere decir que estos errores, limitaciones u omisiones afectan la totalidad de las cuentas y se deben de tomar acciones con respecto a esta situación. Por lo que presentamos un Programa de Auditoría para el Hospedaje VIKARO para el ejercicio 2018.

CUADRO N° 4 PROGRAMA DE AUDITORIA FINANCIERA PARA EL HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L - EJERCICIO 2018

PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR	FECHA DE TERMINO	HORAS TOTALES
<p>OBJETIVOS GENERALES:</p> <p>Emitir opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa del ejercicio 2018, de acuerdo con las normas de contabilidad.</p> <p>Procedimientos Generales:</p> <p>Planeamiento:</p> <p>Acredite a la Comisión de Auditoría ante el Titular de la empresa para hacerle conocer la finalidad y objetivo del examen, y solicitar la respectiva colaboración a la comisión de auditoría.</p> <p>De los documentos normativos que se señalan a continuación, verifique su aprobación, vigencia y complete el archivo permanente de la empresa auditada:</p> <p>Estructura Orgánica.</p> <p>Manual de Organización y Funciones (MOF)</p> <p>Reglamento de Organización y Funciones (ROF).</p>				

Obtenga los Estados Financieros por el ejercicio 2018 del Hospedaje Vikaro EIRL, incluyendo información complementaria.

Redactar las debilidades de control interno detectadas.

Ejecución e Informe

Formular y elaborar las matrices de hallazgos o las deficiencias significativas.

Comunique el inicio del proceso de comunicación de deficiencias significativas al titular de la empresa con la finalidad de que otorgue las facilidades a los comprendidos en las deficiencias significativas.

Elabore las cédulas de trabajo del Archivo Resumen, obteniendo la documentación que se requiera para ello.

Codificar y foliar los papeles de trabajo que resulten de la ejecución del trabajo de campo.

Formule y emita Memorándum de Control Interno, a fin de ser alcanzado al titular para que disponga la implementación de las recomendaciones planteadas.

9. Elabore y presente ante el titular de la empresa, el informe(s) de auditoría resultante de la evaluación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORÍA A LOS ESTADOS FINANCIEROS

--	--	--	--

Determinar si los Estados Financieros preparados por el Hospedaje Vikaro EIRL presentan razonablemente: su situación financiera, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo del ejercicio 2018 de acuerdo con el marco de información financiera aplicable.

EFFECTIVO Y EQUIVALENTES EN EFFECTIVO

OBJETIVOS:

Comprobar la existencia y autenticidad de los fondos que aparecen en el Estado de Situación Financiera.

Determinar que los saldos estén correctamente presentados en el Estado de Situación Financiera, con los Principios de Contabilidad y aplicados uniformemente, es decir con las mismas bases de ejercicios anteriores.

Determinar que las notas a los Estados Financieros contengan la información básica y adicional respecto a estas partidas.

Determinar si las transferencias de fondos correspondientes a las comisiones por el servicio de cobranza son depositados de manera íntegra y oportuna en las cuentas corrientes respectivas, dentro de los plazos establecidos.

Verificar si las conciliaciones bancarias, se realizan oportunamente y contribuyen a la toma de decisiones.

Procedimientos Específicos Aplicar

--	--	--	--

Elabore la cédula matriz a nivel consolidado que incluyan los saldos de todas las cuentas del Estado de Situación Financiera, y del Estado de Resultados Integrales, a fin de determinar sus componentes a examinar.

Aplique cuestionario de control interno de efectivo y equivalentes en efectivo, a fin de evaluar el grado de solidez del mismo y la eficiencia administrativa.

Prepare una cédula matriz que muestre los saldos efectivo y equivalente de efectivo a la fecha de examen.

Prepare un papel de trabajo que muestre la nómina de los funcionarios que bajo examen están facultados para autorizar desembolsos de caja y fondos fijos de caja chica.

Prepare un listado de los funcionarios autorizados para firmar cheques, cartas, órdenes, etc.

Revise las cobranzas y los ingresos con asientos en el Libro Caja-Bancos y registrados en los libros de contabilidad.

Verifique que los comprobantes de gastos de Caja Chica y Fondos para pagos en efectivo sean posteriormente reembolsados, aprobados y con sello de pagado.

Confirmar y/o egresos efectuados mediante asientos de diario, y si estos están debidamente sustentados y autorizados.

Obtenga los estados bancarios y conciliaciones por los periodos seleccionados y comparar las partidas incluidos en los mismos con los registros de caja.

--	--	--	--

0. Revise la sección relativa de los controles internos y los procedimientos de los manejos de caja por la entidad.

1. Efectué arqueos inopinados de todas las partidas en efectivo en poder de las personas que las tienen a su cuidado (cajeros), revisión de los cuadros diarios con Unidad de Tesorería.

2. Por intermedio de la empresa circularice ante las entidades financieras el saldo de las cuentas corrientes y plazo fijo revelados en la información complementaria de los Estados Financieros.

CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES (NETO)

3. Prepare una cédula matriz por el periodos 2018.

4. Seleccione las partidas más significativas y circularice a fin de confirmar los saldos revelados en los Estados Financieros.

OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NETO)

5. Prepare una cédula matriz por los periodo 2018.

6. Seleccione las partidas más significativas y solicitar una relación analítica de los saldos a fin de confirmar la veracidad de los mismos.

7. Revise si existen saldos por cobrar a cargo de funcionarios y empleados con el objeto de comprobar si han sido aprobados de acuerdo a las políticas establecidas.

INVENTARIOS

--	--	--	--

8. Prepare una cédula matriz por los periodo 2018.
9. Verificar directiva para la toma de inventarios.
10. Obtenga copias de los inventarios físicos tomados al 31/12/2018.
11. Indagar si existe como política de la entidad efectuar recuentos físicos de las existencias por lo menos una vez al año.
12. Verificar los bienes dados de baja, debidamente autorizados y su respectiva acta y listado.
13. Seleccione una muestra y verifique los registros correspondientes de entrada y salida de ser el caso.

PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (NETO)

14. Solicite los Libros, Registros Contables, análisis de cuenta y elabore una cédula matriz del rubro Propiedades, Planta y Equipo del Hospedaje Vikaro que muestren, los saldos iniciales y finales con el fin de validar la información presentada en los Estados Financieros verificando la concordancia de sus saldos con el Mayor General.
15. Con la información obtenida, prepare cédulas auxiliares que contengan los movimientos, así como los saldos iniciales y finales de los períodos bajo examen, verificando si la depreciación se registra correctamente en base a métodos fijados por el sistema de contabilidad y su vida útil estimada.

--	--	--	--

6. Obtenga copias de los inventarios físicos de Propiedades, Planta y Equipo tomados al 31/12/2018.

7. Revise detallada y selectivamente la documentación sustentatoria verificando la fecha de adquisición, precios unitarios y condiciones de compra, factura del proveedor, guías de remisión, contratos, etc.

CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES

8. Prepare una cédula matriz por el periodo 2018.

9. Verifique que las Órdenes de Compra y las facturas del proveedor estén registrados en el libro de compras, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

10. Revise la documentación sustentatoria de la factura respectiva: Orden de Pedido de la unidad solicitante, orden de compra, guía de remisión, nota de recepción, etc, verificando que estén debidamente autorizados.

11. Prepare un cédula de conformación de saldos de circularizaciones, si hubiera contestaciones inconformes investigue y recomiende las aclaraciones respectivas.

12. Revise los pagos posteriores de cuentas por pagar y determine si se han liquidado pasivos no registrados o por cantidades diferentes a las que muestran los libros, esta acción se determinará en eventos posteriores.

13. Efectúe el arqueo de las facturas pendientes de pago, órdenes de compra al final del periodo, cruce con el registro de compras.

--	--	--	--

4. Seleccione las partidas más significativas y solicitar una relación analítica de los saldos a fin de confirmar la veracidad de los mismos.

PATRIMONIO

- 5. Prepare una cédula matriz por el periodos 2018.
- 6. Revise si existen donaciones de capital recibidas y si han sido integrados en la cuenta Capital Adicional.
- 7. Elabore una cédula con el movimiento contable de las cuentas que conforme el Patrimonio.
- 8. Investigue cualquier ajuste efectuado en el patrimonio.

GASTOS

- 9. Verifique según muestra selectiva si todos los pagos se efectúan con comprobantes de pago y están sustentados con documentos debidamente autorizados según muestra seleccionada.
- 10. Verifique según muestra selectiva si los gastos están debidamente contabilizados en el libro diario y mayor respectivamente.
- 11. Evalúe los controles internos establecidos de los egresos y éstos están debidamente implementados.
- 12. Verifique si los gastos efectuados han sido aprobados por los funcionarios responsables.

--	--	--	--

INGRESOS

- 3. Solicite al detalle los ingresos del Hospedaje Vikaro y elabore cédulas, (matriz y auxiliares) que muestre el movimiento de los ingresos reflejados en el Estado de Resultados Integrales y cruce con los saldos del Mayor General.
- 4. Revise la documentación sustentatoria, que determine los ingresos en el estado de gestión.
- 5. Obtenga un detalle de los intereses sobre inversiones, ganancias por diferencia de cambio e ingresos varios.
- 6. Revise el registro de ventas y/o ingresos y determine si la documentación sustentatoria, ha sido registrados de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respetto al Objetivo Específico N°01

De acuerdo al cuestionario aplicado podemos llegar a las siguientes conclusiones con respecto al Objetivo Específico N°01:

1. El Hospedaje VIKARO es una empresa formal, cuenta con Licencia de Funcionamiento emitido por la Municipalidad Provincial de Paita y se encuentra inscrito en el Registro Único de Contribuyentes.
2. En el área Administrativa se encuentran implementadas actividades que permiten a la empresa cumplir con sus obligaciones, se pagan los préstamos que se han obtenido, se cancela oportunamente los sueldos del personal, se declara y se pagan los impuestos según cronograma establecidos.
3. El personal que labora en el Hospedaje VIKARO registra su ingreso y salida de su jornada, con la finalidad de controlar los días y las horas laboradas en el mes, que permita cancelar de manera oportuna sus sueldos.
4. El Control Interno es de suma importancia porque nos permite conocer cuál es la situación actual de la empresa, permite determinar si las acciones que se realizan están encaminadas en lograr los objetivos y metas trazadas, así también en el aspecto financiero y contable que tan rentable es el negocio; y finalmente poder tomar acciones correctivas de encontrarse observaciones en alguna de las acciones o actividades que en la empresa se realizan.

6.2.Respecto al Objetivo Específico N°02

Con respecto al Objetivo Específico N° 02 detallamos las siguientes conclusiones:

1. El Hospedaje VIKARO E.I.R.L no cuenta con un organigrama, no se ha implementado un Manual de Organización y Funciones. Las funciones de los trabajadores se han comunicado de manera verbal sin existir documento alguno que lo avale.
2. En el área de recepción del Hospedaje VIKARO no se ha automatizado el registro de clientes, se cuenta con un registro manual, el cual dificulta conocer con exactitud la cantidad de personas que ingresan.
3. No existe un formato en el cual se registre los ingresos económicos diarios, esto dificulta al administrador tener el control económico del Hospedaje.
4. La empresa no ha implementado un Plan de evacuación antisísmica para poder prevenir algún incidente sísmico que se pueda presentar, no existen cámaras de vigilancia, las cuales nos permitirían un buen control del ingreso del personal y clientes al Hospedaje, no se ha adquirido un seguro contra incendios pues los Hospedajes tienden a estar propensos a incendios continuos debido al mal uso de las redes eléctricas que utilizan los usuarios.

6.3.Respecto al Objetivo Específico N°03

De acuerdo a los resultados obtenidos y de establecer y determinar cuáles son las amenazas que afectan al Hospedaje VIKARO es que tenemos una propuesta de mejora con la finalidad de que al implementar acciones y/o actividades que le permitan a la empresa poder cumplir con sus objetivos.

1. Es necesario se implemente un organigrama de la empresa para que entre los trabajadores y el administrador exista una mejor organización interna, permitiendo que los trabajadores sepan a quién está conectado jerárquicamente el empleador. El organigrama siendo utilizado de manera estratégica, podrá facilitar todos los procesos dentro de la empresa.
2. Se propone se adquiera un Software Control de Clientes, el cual le permitiría al administrador conocer con exactitud la cantidad de huéspedes que utilizan sus servicios.
3. El contar con un software contable en la empresa es de suma importancia, pues le va a permitir al administrador tener muy bien custodiada la información, tener un mejor control de existencias; además le pueda dar la oportunidad de poder tomar decisiones que vayan en beneficio de la empresa.
4. Hoy en día es en las redes sociales en donde se encuentran a los clientes. La tecnología es una ventana al mundo y la oportunidad de tener un contacto directo con él

consumidor. Es necesario escucharlo y saber qué es lo que está necesitando, que percepción tiene de la empresa, y hasta es posible pedirle ayuda al momento de lanzar un nuevo producto. El consumidor actual, en lugar de preguntarle a sus amigos sobre un producto o servicio directamente, le pregunta a Google y/o lo postea en los sitios de redes sociales. Por eso es necesario que estas herramientas sean utilizadas para poder llegar mostrar al público el servicio que ofrece el Hospedaje VIKARO.

5. La seguridad ciudadana es un tema que se trata en el día a día y se propone que el Hospedaje Vikaro implemente un sistema de seguridad el cual permita a los clientes la seguridad personal y de sus bienes; además la implementación de la señalización de sus instalaciones, el cual le permitan a los clientes y trabajadores conocer cuáles son las zonas de seguridad en un posible evento sísmico.

6. La implementación de una Auditoría Financiera en la empresa sería de suma importancia pues esta va a permitir conocer cuál es la realidad contable, financiera por la que atraviesa la empresa; por tal motivo es que se propone la implementación de una Auditoría Financiera para ello adjuntamos un Programa de Auditoría Financiera.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **Cartagena Pinazo, R. L. (2016).** *“Características de los establecimientos de hospedaje categorizados por la DIRCETUR en relación a la legislación turística y gestión de marketing en la ciudad de Puno, 2014*, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo. Universidad del Altiplano. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela Profesional de Turismo”, disponible en <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3023>

- **Céspedes, Vargas C. G. (2017).** *“Los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad”, disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043449>

- **Chanta Moreno, V. S. (2019).** *Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios–rubro hotelero en el Perú. Caso: Hotel Sol María EIRL - Piura, 2017*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad”, disponible en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8930>

- **De Dios Ganoza, H. G. (2016).** *“Lineamientos Estratégicos Para Orientar La Competitividad Empresarial Del Hospedaje Selecto EIRL Piura, Año 2016*, Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración”, disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12307>

- **Hidalgo, Castillo K. N. (2018).** *“Gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016*, Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Administración”, disponible en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8212>

- **Ley General de Turismo, Ley N° 29408**

- **Martínez, Belupu C. M. (2015).** *“Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura-Piura, periodo 2014*. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad”, disponible en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/661>

- **Maza Goycochea, S. G. (2018).** *Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del sol Piura, 2018*. Tesis para

optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad”, disponible en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5655>

- **Maza Gonzalez, F. E. (2012).** “*Revisión, evaluación y restauración del control interno para las áreas administrativas y contables de la empresa Hoteles Decameron Ecuador SA.* Tesis previa a la Obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Carrera Contabilidad y Auditoría”, disponible en <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3644>
- **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) - Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía,** disponible en http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_170_2018_ProjReglEstableHospedaje.pdf
- **Noboa Flores, G. C. (2016).** “*Modelo de gestión financiero para la hostería Agustín Delgado de la ciudad de Ibarra.* Tesis de grado previo a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Ibarra. Facultad de Sistemas Mercantiles. Carrera de Contabilidad y Auditoría”, disponible en <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3108>

- **Rivera, Yenque R. B. (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,* Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad”, disponible en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10144>

- **Rosell Moreno, T. V. (2017).** *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Callería, 2016.* Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad”, disponible en <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1178>

- **Terán Castillo, K. M. (2014).** *“Plan estratégico de posicionamiento en la venta de servicios de hospedaje del hotel Madrid de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.* Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniería Comercial. Universidad Técnica del Norte. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Carrera de Ingeniería Comercial”, disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2583>

- **Trujillo Icho, P. (2017).** “*Calidad de Servicio en el Hospedaje Anra en el distrito de Anra provincia de Huari departamento de Ancash, 2017*”, Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería. Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración de Turismo y Hotelería”, disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14364>

ANEXOS

ANEXO 1.- SOLICITUD DE AUTORIZACION

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

SR. : JUAN CARLOS CAMPOLO ESCOBAR
GERENTE DE HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L
PAITA

SOLICITO : PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA

Yo, Carmen Rosa Morales Loro identificada con D.N.I 44557325 domiciliada en Calle 15 de Noviembre MZ. 52 Lot. 5, Distrito de Bernal, Provincia de Sechura, con el debido respeto me presento antes Usted y expongo;

Que, vengo realizando mi trabajo de investigación denominado: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA EN EL HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L PAITA- 2018, la cual Usted dignamente dirige. Por lo que solicito se me brinde la autorización para aplicar una encuesta, la cual me será de mucha importancia en el proceso de investigación que vengo desarrollando.

Esperando acceda a mi solicitud quedo de Usted, reiterando mis muestras de aprecio y estima personal.

Sechura, 30 de Abril 2019



CARMEN ROSA MORALES LORO
D.N.I 44557325

Recibido
[Handwritten Signature]
JUAN CARLOS CAMPOLO ESCOBAR
GERENTE
HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L
PAITA

ANEXO 2.- CARTA DE ACEPTACION

HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L – PAITA

URB. LAS MERCEDES – AV. GRAU MZ. E LOT. 2

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

Paita, Mayo del 2019.

Atención
SRA. CARMEN ROSA MORALES LORO
D.N.I 44557325

Presente;

Sirva la presente para saludarle en nombre de la empresa HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L identificada con RUC N° 205330108733 y con domicilio en Urbanización Las Mercedes de la Avenida Grau MZ. E, Lote 2; y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta presentada el 30 de Abril del presente, donde nos solicita la autorización para realizar su investigación denominada: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA EN EL HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L PAITA- 2018, se le informa que ha sido aceptada tu solicitud.

Sin otro particular;


JUAN CARLOS CAMPO ESCOBAR
GERENTE
HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L
PAITA

ANEXO 3.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

HOSPEDAJE VIKARO E.I.R.L PAITA

AMBIENTE DE CONTROL		01	02	03
1	¿La empresa cuenta con Organigrama?			
2	¿El personal que labora en la empresa refleja los valores éticos que toda persona debe poseer?			
EVALUACION DE RIESGOS				
3	¿La empresa cuenta con Licencia de Funcionamiento?			
4	¿La empresa cuenta con los permisos de Defensa Civil?			
5	¿La empresa cuenta con cámaras de vigilancia?			
6	¿La empresa tiene un Plan de evacuación antisísmico?			
7	¿La empresa tiene seguro contra incendios?			
8	¿La empresa tiene la señalización correspondiente?			
ACTIVIDADES DE CONTROL				
AREA RECEPCION				
9	¿Se cuenta con un registro de personas que ingresan al Hospedaje?			
10	¿Existe un control para que los huéspedes ingresen sin ser coaccionados?			
AREA DE PERSONAL				
11	¿El personal se encuentra en planilla?			
12	¿El personal que labora en el hospedaje recibe sus beneficios sociales?			

13	¿El personal es capacitado?			
14	¿El personal trabaja con la indumentaria necesaria?			
15	¿Existe un control en el ingreso y salida del personal?			
AREA DE ARCHIVO				
16	¿Se cuenta con un archivo debidamente organizado?			
17	¿Todo el personal tiene acceso a este archivo?			
AREA ADMINISTRATIVA				
18	¿La información contable se encuentra debidamente actualizada?			
19	¿Las declaraciones mensuales se realizan de acuerdo a los cronogramas establecidos?			
INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
20	¿La empresa cuenta con software?			
21	¿La empresa cuenta con redes sociales para comunicar sus servicios?			
22	¿Existe un grado de discreción de la información de los huéspedes?			
ACTIVIDADES DE SUPERVISION				
23	¿Se han realizado auditorías en la empresa?			
24	¿Ha sido supervisado por Entidades como la Municipalidad, Ministerio de Salud, etc.?			
25	¿Ha tenido que levantar alguna observación detectada por alguna Entidad?			

LEYENDA	
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

¡Gracias por su apoyo...!