



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO DEL
PERÚ - CASO DEL “HOSTAL DIAMANTE” DE CHIMBOTE,
2016.

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

AUTOR:

BACH. MARIO RUDY MAYER MEDINA

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO DEL
PERÚ - CASO DEL “HOSTAL DIAMANTE” DE CHIMBOTE,
2016.

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

AUTOR:
BACH. MARIO RUDY MAYER MEDINA

ASESOR:
MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ
2017

JURADO EVALUADOR

PRESIDENTE

DR. CPCC. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA

MIEMBRO

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN

MIEMBRO

DR. CPCC. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente inagotable
de mis fortalezas en este
camino que es la vida

A mis padres:

Arla y Mario por todo el apoyo
brindado en el transcurso de toda
mi vida y por todo el apoyo en
mi formación como persona y
como profesional.

DEDICATORIA

Con mucho cariño y todo mi amor para mi madre, Doris Arla, Medina Cabrera: por su esfuerzo, su apoyo, su cariño y todo el amor brindado en todas y cada una de las etapas de mi vida

A mis hermanas Katherine, Mayra y Estefany Mayer: por todo su apoyo incondicional para conmigo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como Objetivo General, Determinar y describir las características del control interno en las empresas privadas del sector hotelero y de la Empresa HOSTAL DIAMANTE, Chimbote 2016. La investigación fue de diseño no experimental – descriptiva – Bibliográfica y de caso; para el recojo de información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la gerencia del caso. Encontrando como resultados: que las principales características del control interno es la de promover eficiencia, eficacia de las operaciones y salvaguardar los intereses, economía y desarrollo de las empresas para el logro de objetivos, no importando el tamaño o amplitud de la empresa, situación que debe conllevar a disponer de mecanismos de controles interno idóneos que permitan promover la coordinación e integración de sus operaciones internas. Finalmente se concluye que El control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo principal de prevenir posibles riesgos que puedan afectar a una entidad caracterizándose principalmente por promover la eficiencia y eficacia de las operaciones, Confiabilidad en la información financiera y Cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables y dado que la empresa sometida a estudio carece de un sistema de control interno de manera formal es indispensable que la empresa opte por implementar un sistema de control interno ajustado a sus necesidades pues conforme la empresa se desarrolle y crezca los riesgos son mayores ya que pueden estar tomando decisiones erradas que pueden afectar a la economía de la empresa y principalmente el buen funcionamiento de la misma..

PALABRAS CLAVE: Control Interno, empresa privadas, sector hotelero

ABSTRACT

The present research work had as a General Objective, Determine and describe the characteristics of internal control in private companies of the hotel sector and the HOSTAL DIAMANTE Company, Chimbote 2016. The research was non-experimental - descriptive - Bibliographical and case design; For the collection of information, a review of the relevant literature and the application of a questionnaire to the case management was used. Finding as results: that the main characteristics of internal control is to promote efficiency, effectiveness of operations and safeguard the interests, economy and development of companies to achieve objectives, regardless of the size or extent of the company, a situation that it must lead to the availability of adequate internal control mechanisms to promote the coordination and integration of its internal operations. Finally it is concluded that Internal control is the set of actions, activities, plans, policies, rules, procedures and methods, including the environment and attitudes developed by authorities and their personnel in charge, with the main objective of preventing possible risks that may affect an entity characterized mainly by promoting efficiency and effectiveness of operations, Reliability in financial reporting and compliance with applicable laws and procedures and since the company under study lacks an internal control system in a formal manner, it is essential that the company chooses to implement an internal control system adjusted to their needs as the company develops and grows the risks are greater because they may be making wrong decisions that may affect the economy of the company and mainly the proper functioning of it. .

KEY WORDS: Internal Control, private companies, hotel sector

CONTENIDO

CARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1 ANTECEDENTES:	5
2.1.1 INTERNACIONALES:	5
2.1.2 NACIONALES:	8
2.1.3 REGIONALES:	10
2.2 BASES TEORICAS:	12
2.2.2 CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO:.....	13
2.2.3 TIPOS DE CONTROL INTERNO.....	14
2.2.4 CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO	15
2.2.5 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO.....	16
2.2.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	17
2.3. MARCO CONCEPTUAL:	25
2.3.1 CONTROL INTERNO.....	25
2.3.1.1 ELEMENTOS DE LA DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.	27
2.3.2 EMPRESA:.....	27
2.3.2.1 EMPRESAS PRIVADAS:.....	28
2.3.2.2 CARACTERISTICAS DE LAS EMPRESAS PRIVADAS:	29
TIPOS DE EMPRESAS PRIVADAS	29
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
3.4 PLAN DE ANÁLISIS	32
IV. RESULTADOS:	32
4.1 RESULTADOS:	32
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS:.....	47
V. CONCLUSIONES:.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:	52
ANEXOS	56

I. INTRODUCCION:

El control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones.

En particular, para una organización el diseño de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades en características particulares de dicha organización y diseñado para promocionar seguridad razonable con miras a consecución de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la información financiera; Cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables.

También podemos definir el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardía de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.(posso & barrios 2014)

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que adapten a los cambios del entorno operativo y de

negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización. El diseño y la implantación de un sistema de control interno puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador. Los nuevos modelos de negocios, el cambio acelerado de estos, el mayor uso y la dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo. (Instituto de Auditores de España, 2013).

Existe diversidad de afirmaciones que caracterizan al control interno como un medio eficiente para controlar las operaciones, en la medida en que todos en la entidad conozcan y desarrollen el papel que les corresponde para contribuir con su eficiencia. En tal sentido, las características del control interno son:

- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La Auditoría Interna o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del Sistema de Control Interno y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones pertinentes para mejorarlo.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.

- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerarse una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de organización.
- No mide desviaciones, permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones. (Guerrero & Portillo & Zometa)

Por tanto, siendo el control interno el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptado por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar su razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y la complementarias administrativa y operacional, de igual forma promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (Guerra 2015).

Dado que en la revisión de autores y literatura no se encontró trabajos de investigación que especifique las características del control interno en empresas privadas, ni la cantidad de las empresas ya mencionado que optan por llevar un sistema de control interno entre otros aspectos. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles Son Las Caracterización Del control interno de las empresas privadas del sector hotelero del Perú - caso del “hostal diamante” de Chimbote, 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector hotelero del Perú y de la empresa “hostal diamante” de Chimbote, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características del control interno en las empresas privadas del sector hotelero del Perú
- Describir las características del control interno en la empresa “hostal diamante” de Chimbote 2016.
- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en las empresas privadas del sector hotelero del Perú y de la empresa “hostal diamante” de Chimbote 2016.

Finalmente, esta investigación se justifica por los siguientes criterios:

- El presente trabajo se justifica porque nos permitirá llenar el vacío del conocimiento, también porque nos permitirá conocer a nivel descriptivo las principales características del control interno en las empresas privadas, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes; además de que se protegen, se cuidan los activos y los intereses de las empresas. Asimismo, se logra evaluar la eficiencia de la empresa en cuanto a su organización.
- porque los estándares de control interno son importantes y que proveen el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejoran la gestión de una empresa y también el logro de los objetivos institucionales; la investigación también se justifica porque permitirá mi titulación como contador público, ya que el tema expuesto abarca en la formación de mi carrera profesional, y

posibilita a que la Universidad cumpla con las normas, estándares para su respectiva acreditación asumiendo el tema de investigación.

- Finalmente servirá como antecedente y base teórica para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos, además de contribuir con los estándares expuestos por del CONEAU; asimismo este informe de investigación servirá para la obtención de mi título de Contador Público Colegiado.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES:

2.1.1 INTERNACIONALES:

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo menos en el Perú, sobre la variables o variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Guerrero & Portillo & Zometa (2014), en su investigación titulada sistema de control interno con base al enfoque caso para la alcaldía municipal de san Sebastián, departamento de san Vicente, para implementarse en año 2010”, desarrollado en el Salvador, cuyo objetivo general fue: Proporcionar a funcionarios y empleados de la Municipalidad de San Sebastián un Sistema de Control Interno que establezca los lineamientos para orientar el desarrollo de las actividades en cumplimiento a la normativa legal. La metodología aplicada fue del tipo descriptivo, la técnica de entrevistas e instrumentos de cuestionarios;

los resultados encontrados fueron: En la Municipalidad carecen de diversas herramientas de carácter administrativo, iniciando en primer lugar con la falta de estructura organizativa que defina los niveles de autoridad y responsabilidad, así como también manual de funciones que describa los puestos y el perfil que debe cumplir el personal de las áreas; asimismo no han elaborado políticas para la contratación, retribución, evaluación y capacitación del recurso humano. Así como que En la Municipalidad no existe un manual para el uso, mantenimiento y control del activo fijo que regule la asignación de un responsable de su custodia, codificación e inventario, sin embargo mediante una orden girada por la Alcaldesa se ha restringido el uso del equipo a personas ajenas a la institución y para fines que no sean de la Municipalidad

Crespo & Suárez (2014) en su investigación titulada: elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso: multitecnos S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 – 2013, desarrollado en la ciudad de Guayaquil Ecuador, cuyo objetivo general fue: Elaborar el diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. La metodología es de método inductivo, la técnica de entrevistas e instrumentos de cuestionarios; los resultados encontrados fueron: Que con la implementación del sistema de control interno la empresa Multitecnos S.A. obtiene comunicación y diagramas de flujo entre departamentos de negocios, de apoyo y administración; asigna las funciones a los responsables por cada una de las actividades de acuerdo a las áreas departamentales y forma políticas para cada uno de los puestos y procesos de las áreas de negocio y de apoyo.

Passo & Barrios (2014) en su investigación titulada diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el

mejoramiento de la información financiera, desarrollada en Cartagena de indias, cuyo objetivo general fue: 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 metodología fue deductivo, la técnica síntesis; los resultados encontrados fueron: Que mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Aguirre (2012) en su trabajo de investigación que título “importancia del control interno en las empresas” desarrollada en México, cuyo objetivo general fue: establecer la importancia del control interno en las empresas privadas, la metodología fue descriptiva, la técnica síntesis, los resultados encontrados dieron como conclusión que en la actualidad, las PYMES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la

activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

2.1.2 NACIONALES:

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos en la región, sobre la variables o variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Ayasta (2105) en su investigación titulada el sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicios en el Perú caso hotel los portales de Piura 2015, tuvo como objetivo general Determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015 la metodología fue analítica, diseño de la investigación no experimental, encontrando como resultados Concluyo que el Control Interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes métodos principios normas, procedimiento y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades y operaciones se realicen de acuerdo con las políticas trazadas por la dirección para el logro de metas u objetivos.

Guerra (2015) en su investigación titulada el control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura, desarrollado en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: Analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el

mercado central de Piura, la metodología fue analítica, diseño de la investigación no experimental; los resultados encontrados fueron: Las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad, así como No cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención.

Hemeryth & Sánchez (2013) en su investigación titulada implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013, desarrollada en la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo general fue: Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013, la metodología fue deductiva, el diseño de la investigación, la técnica de entrevistas e instrumentos de cuestionarios; los resultados encontrados fueron: Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área, también que El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.

Carranza & Cespedes & Yactayo (2016), en su investigación implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios suyelu S.A.C. del distrito cercado de lima en el año

2013, realizado en la ciudad de Lima, cuyo objetivo general fue: Analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima año 2013, la metodología utilizada fue analítica, el tipo de investigación no experimental y el instrumento utilizado fue el cuestionario, obteniendo como resultado y concluyendo que la empresa cuenta con un proceso administrativo no del todo satisfactorio y durante la revisión practicada en las operaciones del área de Tesorería hemos encontrado deficiencias en la evaluación del Control interno debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos que permitan el control interno de las operaciones; la mayoría de cheques son giradas al portador sin tener en cuenta a quien se le ha destinado el pago, los ingresos recaudados durante el día no se depositan diariamente en las cuentas corrientes de la empresa, los cheques girados y no cobrados con demasiada antigüedad no han sido anuladas; no cuentan con un cronograma de pagos a proveedores.

2.1.3 REGIONALES:

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región de Ancash, menos en la provincia de Santa, sobre la variables o variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Rojas (2013) en su investigación titulada: el control interno y la comprensión laborales en la empresa lobo tours S.R.L de Huaraz, año 2012, que se llevó a cabo en la ciudad de Huaraz, y que tuvo como objetivo general: Determinar las incidencias del control interno y las compensaciones laborales de la empresa Lobo Tours S.R.L de Huaraz en el año 2012. El diseño fue no experimental, descriptivo simple, las técnicas fue encuestas y el instrumentos un cuestionario, los resultados

fueron: Que no hay un adecuado control de sus recursos humanos, materiales y financieros, dispone de documentos normativos los cuales no son de aplicación en la mayoría de las funciones y actividades que se desarrolla en la entidad, la falta de implementación y efectividad de los componentes de control interno como el ambiente de control, riesgos de control, actividades de control, información y comunicación, monitoreo de las actividades, no permite que los encargados lleven a cabo una buena gestión, además de no disponer la seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos.

2.1.4 LOCALES:

En esta investigación se entiende por antecedentes locales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier parte de nuestra localidad, existe variedad de antecedentes sobre la presente investigación y sobre la variable o variables, unidades de análisis de nuestro estudio; pero lo más cercanos son los siguientes trabajos referentes al tema.

Flores (2015) en su investigación titulada: la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, 2013, cuyo objetivo general fue: Identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, período 2013. El tipo y nivel de la investigación fue bibliográfica y descriptivo, el diseño fue no experimental, los resultados fueron: Que existen empresas constructoras que no aplican normas, procedimientos de control y organización en sus almacenes de obra lo que propicia una reducción significativa en la productividad originando como consecuencia la reducción de las utilidades de la misma, la estructura interna no cuenta con circuitos administrativos sólidos y confiables, no permite delegar tareas con

tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa.

ESPINOZA (2017) en su investigación titulada: caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú y de la Empresa Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016. El tipo y nivel de la investigación fue bibliográfica y descriptivo, el diseño fue no experimental, los resultados y concluyen que la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente supervisión no coincide; los componentes evaluación de riesgos, ambiente de control actividades de control e información y comunicación coinciden puesto los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que se cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido su visión, misión y objetivos, además de que cada personal conoce su función, no evalúan los riesgos que pueden ser internos como externos, que la información y comunicación entre empleador – empleado es pertinente.

2.2 BASES TEORICAS:

2.2.1 INFORME COSO

COSO son las siglas del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway), que patrocinó el informe de investigación de los Estados Unidos titulado Control interno - Marco Integrado.

El informe COSO, es el resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de Control Interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema. En Estados Unidos de América, el Informe COSO ha permitido que académicos, legislativos, directores de empresas, auditores internos y externos y líderes empresariales tengan una referencia conceptual común de lo que significa el Control Interno, no obstante las diferentes definiciones y conceptos que sobre este tema existen.

2.2.2 CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO:

Según Informe Coso - Control interno. [Monografía en Internet]. Lima. 2009.

- **Preventivos.-** Son los que evitan que ocurran hechos no deseados y se les conoce como aquellos que no agregan valor.

- **Detectivos.-** Son aquellos que detectan hechos no deseados que ya ocurrieron y pueden ser realizados hasta el final del proceso. (Las revisiones de rendimiento, la toma física de inventario, las conciliaciones así como las auditorías).

- **Correctivos.-** Estos permiten investigar y rectificar errores y sus causas estando destinados a procurar que las acciones necesarias para su eliminación sean tomadas. (Evidencias de auditoría, los listados de errores y las estadísticas de sus causas).

- **Directivos.-** Son los que provocan o estimulan un hecho deseable. Estos deben formar parte de las actividades coordinadas por la gerencia y por recursos humanos. (Cursos de capacitación a empleados, información de políticas, planes de compensación de incentivos, medición de rendimientos, etc.).

- **Mitigantes o compensatorios.-** Son los controles que compensan un control que no existe o que es muy costoso (revisión de supervisión- cuando no hay segregación de funciones).

2.2.3 TIPOS DE CONTROL INTERNO

Según Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República

A. **Control Previo.-** Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

B. **Control Concurrente.-** Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos, así como control de asistencia, pago de cheques y movimiento de activos físicos.

C. **Control Posterior.**- Es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según su plan anual de control, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas y objetivos trazadas; así como de los resultados obtenidos.

2.2.4 CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO

Según Hernández, K. Control eficaz de la gestión de una Empresa Cooperativa de Servicios Múltiples. Buenos Aires-Argentina: Kapeluz. 2006.

Los sistemas de control, para lograr un uso óptimo, deben poseer ciertas características, que son las siguientes:

❖ **Deben ser oportunos.** Un control es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado. Los registros contables (balance, estudios de resultados, resumen financiero, etcétera) son relativamente precisos e históricos por naturaleza, ya que son preparados después de que el periodo se ha cerrado.

❖ **Seguir una estructura orgánica.** La función de control no puede sustituir una estructura orgánica. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función.

- ❖ **Ubicación estratégica.** No es posible fijar controles para cada aspecto de un organismo, aun cuando éste sea de pequeña o de mediana magnitudes. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación siguiendo un criterio estratégico.

- ❖ **Un control debe ser económico.** Este punto se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, este punto puede ser gravoso y provocar un efecto sofocante en el personal. El control nunca puede ser completo; las variaciones de las expectativas son inevitables. La función de control debe enfocarse hacia el mantenimiento de un equilibrio dinámico dentro de los límites permitidos del plan.

- ❖ **Revelar tendencias y situaciones.** Los controles que exponen la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar, ya que sólo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar.

2.2.5 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

Según Cepeda (1997), el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

- **Igualdad:** Consiste en que el sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de la estructura.

- **Moralidad:** Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

- **Eficiencia:** Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Celeridad:** Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.
- **Imparcialidad de costo ambiental:** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.
- **Valoración del costo ambiental:** Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias. (p. 135)

2.2.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja la entidad, y están integradas a los procesos administrativos los cuales se clasifican en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; actividades de control, información y comunicación; finalmente supervisión y seguimiento.

Según Mantilla (2005), el informe COSO define los componentes del control de la siguiente manera:

➤ **AMBIENTE DE CONTROL**

Según el Informe COSO, el componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de

buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control. El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Este componente comprende:

- Filosofía de la Dirección, Integridad y los valores éticos
- Administración estratégica
- Estructura organizacional
- Administración de recursos humanos
- Competencia profesional,
- Asignación de autoridad y responsabilidades
- Órgano de Control Institucional.

La calidad del ambiente de control es el resultado de la combinación de los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo de éstos fortalecerá o debilitará el ambiente y la cultura de control, influyendo también en la calidad del desempeño de la entidad.

Asimismo, este componente consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

➤ **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Según el Informe COSO, el componente evaluación de riesgos abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad. La administración de riesgos es un proceso que debe ser ejecutado en todas las entidades. El titular o funcionario designado debe asignar la responsabilidad de su ejecución a un área o unidad orgánica de la entidad. Asimismo, el titular o funcionario designado y el área o unidad orgánica designada deben definir la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración de riesgos.

Adicionalmente, ello no exime a que las demás áreas o unidades orgánicas, de acuerdo con la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos definidos, deban identificar los eventos potenciales que pudieran afectar la adecuada ejecución de sus procesos, así como el logro de sus objetivos y los de la entidad, con el propósito de mantenerlos dentro de margen de tolerancia que permita proporcionar seguridad razonable sobre su cumplimiento. A través de la identificación y la valoración de los riesgos se puede evaluar la vulnerabilidad del sistema, identificando el grado en que el control vigente maneja los riesgos. Para lograr esto, se debe adquirir un conocimiento de la entidad, de manera

que se logre identificar los procesos y puntos críticos, así como los eventos que pueden afectar las actividades de la entidad. Dado que las condiciones gubernamentales, económicas, tecnológicas, regulatorias y operacionales están en constante cambio, la administración de los riesgos debe ser un proceso continuo.

Establecer los objetivos institucionales es una condición previa para la evaluación de riesgos. Los objetivos deben estar definidos antes que el titular o funcionario designado comience a identificar los riesgos que pueden afectar el logro de las metas y antes de ejecutar las acciones para administrarlos. Estos se fijan en el nivel estratégico, táctico y operativo de la entidad, que se asocian a decisiones de largo, mediano y corto plazo respectivamente. Se debe poner en marcha un proceso de evaluación de riesgos donde previamente se encuentren definidos de forma adecuada las metas de la entidad, así como los métodos, técnicas y herramientas que se usarán para el proceso de administración de riesgos y el tipo de informes, documentos y comunicaciones que se deben generar e intercambiar. También deben establecerse los roles, responsabilidades y el ambiente laboral para una efectiva administración de riesgos. Esto significa que se debe contar con personal competente para identificar y valorar los riesgos potenciales.

El control interno solo puede dar una seguridad razonable de que los objetivos de una entidad sean cumplidos. La evaluación del riesgo es un componente del control interno y juega un rol esencial en la selección de las actividades apropiadas de control que se deben llevar a cabo. La administración de riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad, más que ser vista o practicada como una actividad separada. Cuando esto se logra, todos en la entidad pasan a estar involucrados en la

administración de riesgos. Este componente comprende: Planeamiento de la gestión de riesgos, Identificación de los riesgos, Valoración de los riesgos Respuesta al riesgo

Según Mantilla (2005), el Informe COSO dice que: “Los objetivos estratégicos se refieren a las prioridades y responsabilidades más importantes de la entidad, es decir, abarca tanto las fortalezas y debilidades, como las ventajas y desventajas de la organización en forma general o global.” (pag. 39).

➤ **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Según el Informe COSO, el componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento sistémico de las tareas requeridas para cumplir con las actividades y procesos de la entidad. Los procedimientos establecen los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

Las actividades de control tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad. Con este propósito, las actividades de control deben enfocarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan causar perjuicios a la entidad. Las actividades de control se

dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad. Incluyen un rango de actividades de control de detección y prevención tan diversas como: procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades, revisión de procesos y supervisión.

Para ser eficaces, las actividades de control deben ser adecuadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan y contar con un análisis de costo-beneficio. Asimismo, deben ser razonables, entendibles y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. Este componente comprende: Procedimientos de autorización y aprobación; Segregación de funciones; Evaluación costo-beneficio; Controles sobre el acceso a los recursos o archivos; Verificaciones y conciliaciones; Evaluación de desempeño; Rendición de cuentas; Revisión de procesos, actividades y tareas; Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Se deben formular políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la gerencia. Se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, Dentro del contexto de las actividades de control, en síntesis Estupiñan (2006) indica los siguientes tipos de control:

- Detectivos: Diseñados para detectar hechos indeseables. Detectan la manifestación y ocurrencia de un hecho. Sus características son: detienen el proceso o aíslan las causas de riesgo, no evitan las causas; miden la efectividad de los controles preventivos; son más costosos; están propensos a ser corregidos.

- Preventivos: Diseñados para prevenir resultados indeseables. Sus características son: están incorporados en los procesos de forma imperceptible; evitan que existan las causas; son más baratos y evitan costos de correcciones.

- Correctivos: Diseñados para corregir efectos de un hecho indeseable. Corrigen las causas del riesgo que se detecta sus características son: es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma; corrigen la evasión o falta de los preventivos; ayuda a la investigación y corrección de causas; son muy costosos; implican correcciones y re procesos.

➤ **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Según el Informe COSO, se entiende por el componente de información y comunicación, los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones.

Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades. Este componente comprende: Funciones y características de la información; Información y responsabilidad; Calidad y suficiencia de la información; Sistemas de

información; Flexibilidad al cambio; Archivo institucional; Comunicación interna; Comunicación externa; Canales de comunicación.

➤ **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

La supervisión y monitoreo es el proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control de la entidad, el cual incluye las siguientes actividades: Supervisión independiente, auto evaluaciones y supervisión a través de la ejecución de operaciones. El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (deficiencias de control y oportunidades de mejoramiento del control) debe informar a los niveles superiores de la organización.

Según el Informe COSO, el sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento. Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios.

En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente

actualización y perfeccionamiento. Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad.

Este componente comprende: Prevención y monitoreo; Monitoreo oportuno del control interno; Reporte de deficiencias; Seguimiento e implantación de medidas correctivas; Autoevaluación; Evaluaciones independientes.

2.3. MARCO CONCEPTUAL:

2.3.1 CONTROL INTERNO

El control es una función elemental en la administración, pues, aunque una organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, la gerencia no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore o informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Así mismo Santillana (2003) señala que:

El control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y

administración; estas se organizan de tal manera que, todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad. (p.3).

Tradicionalmente, se ha concebido el control como una serie de procedimientos complicados que se utilizan para corregir defectos o desviaciones en la ejecución de planes, de tal manera que esta función se percibe como un modelo que reprime y presiona a los individuos de la organización estableciendo límites arbitrarios para la actuación.

Con la finalidad de poder establecer una definición forma de este concepto, se consideran las siguientes definiciones citadas por Munich (2006):

Burt. K Scanlan. El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acorde con los planes establecidos.

Robert Eckles, Ronald Carmichael y Bernard Sarchet. Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan credo para alcanzar ciertos objetivos.

George R. Ferry. El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Henry Farol. Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Basándose en las definiciones antes citadas se puede conceptualizar el control interno como la evolución y medición de la ejecución de los

planes con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias.

2.3.1.1 ELEMENTOS DE LA DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.

Del análisis de las definiciones anteriores, los elementos siguientes son coincidentes:

- Relación con lo planteado: El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establece en la planeación.
- Medición: Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- Detectar desviaciones: Una de las funciones inherentes al control es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- Establecer medidas correctivas: El objeto del control es prever y corregir los errores.

2.3.2 EMPRESA:

Según expertos en la materia y reconocidos la definen como:

- Para Idalberto Chiavenato, autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", la empresa "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de

personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social"

- Según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, autores del libro "Hacer Empresa: Un Reto", la empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado"

2.3.2.1 EMPRESAS PRIVADAS:

Una empresa privada se refiere a una empresa comercial que es propiedad de inversores privados, no gubernamentales, accionistas o propietarios (generalmente en conjunto, pero puede ser propiedad de una sola persona), y está en contraste con las instituciones estatales, como empresas públicas y organismos gubernamentales. Las empresas privadas constituyen el sector privado de la economía. Un sistema económico que:

1. Contiene un gran sector privado donde las empresas de gestión privada, son la columna vertebral de la economía
2. El superávit comercial es controlada por los propietarios, que se conoce como el capitalismo. Esto contrasta con el socialismo, donde la industria es de propiedad del Estado o por toda la comunidad en común. El acto de toma de activos en el sector privado se conoce como privatización. El objetivo de la empresa privada se diferencia de otras instituciones, la principal diferencia es la empresa privada existe solamente para generar ganancias para los propietarios o accionistas. Para

entrar a esa empresa hace falta ser socio o trabajador. Sus dueños pueden ser personas jurídicas y también personas físicas. Lo opuesto es una empresa de capital abierto.

2.3.2.2 CARACTERISTICAS DE LAS EMPRESAS PRIVADAS:

- Tienen libertad de acción del empresario en los métodos productivos, aunque sometido a ciertas limitaciones referentes a la naturaleza del producto, las condiciones laborales, el sistema de precios, etc.
- Los bienes y servicios que producen están destinados a un mercado, la reacción del cual es un elemento de riesgo de la gestión de la empresa.
- Las relaciones de la empresa con las demás se rigen en cierta forma, más o menos amplia, por la competencia.
- Se rige por el sistema de pérdidas y ganancias y su finalidad principal es magnificar sus beneficios.
- Pueden ser individuales o sociales, según que su titular sea un individuo, una persona física o persona jurídico colectiva o moral.

2.3.2.4 TIPOS DE EMPRESAS PRIVADAS

- **Empresa unipersonal:** Una propiedad única es un negocio propiedad de una sola persona. El propietario puede operar en su propio o puede emplear a otros. El dueño del negocio tiene la responsabilidad total personal e ilimitada de las deudas contraídas por la empresa. Esta forma suele ser relegada a las pequeñas empresas.
- **Asociación:** Una asociación es una forma de negocio en la que dos o más personas trabajan para el objetivo común de hacer ganancias. Cada socio tiene la responsabilidad total personal e ilimitada de las

deudas contraídas por la sociedad. Existen tres diferentes tipos típicos de las clasificaciones para las asociaciones: asociaciones generales, sociedades limitadas y sociedades de responsabilidad limitada.

- **Corporación:** Una sociedad anónima es una responsabilidad limitada con fines de lucro o entidad la responsabilidad ilimitada que tiene una personalidad jurídica distinta de sus miembros. Una corporación es propiedad de varios accionistas, y es supervisado por un consejo de administración, que contrata a personal directivo de la empresa. Modelos de negocios también se han aplicado al sector estatal en forma de empresas de propiedad estatal. Una corporación puede ser de propiedad privada (es decir, en manos de unas pocas personas) o que cotiza en bolsa.

2.3.2.5 EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO.

Dentro del conjunto de medios de alojamiento turísticos pueden distinguirse un grupo de alojamientos de tipo hotelero, que son los que nos resultan de mayor interés para nuestro trabajo, y otro grupo de tipo extra hotelero (que incluyen viviendas turísticas, campings, apartamentos, ciudades de vacaciones, albergues, residencias, etc.).

A pesar de existir dos agrupaciones diferentes son los establecimientos hoteleros el elemento básico de la oferta total del alojamiento. Una posible definición del sector hotelero podría ser la siguiente "el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario.

En el desarrollo de las operaciones de una organización hotelera, aunque con diferencias importantes según la categoría del hotel, su dimensión, ubicación y localización geográfica y otras características de tipo estructural, concurren una diversidad de procesos particulares de gran complejidad. Junto a la función principal productiva, que aparecía en la

definición anterior, de prestar alojamiento a los clientes, los hoteles generalmente también realizan un conjunto amplio de actividades con el objeto de facilitar una serie de servicios complementarios, caracterizados por una enorme heterogeneidad tanto porque requieren una variedad importante de recursos (materiales, humanos, formativos, administrativos, etc.) como porque contribuyen en proporciones diferentes al resultado global de la unidad económica.

III. METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación será de diseño no experimental – descriptiva – bibliográfica documental.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Dado que la investigación será bibliográfica – documental y de caso, habrá población ni muestras.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El plan de análisis consistirá en revisar los aspectos más relevantes e importantes de los antecedentes las bases teóricas y el estudio de caso.

Para el recojo de información se utiliza:

Técnica:

- Revisión bibliográfica

- Encuestas

- Entrevista

Instrumentos

- Ficha bibliográfica

- Lista de cotejo

- Cuestionario

3.4 PLAN DE ANÁLISIS

- Para lograr conseguir los resultados del objetivo N° 01, se ha hecho una revisión de la bibliográfica y documental.
- Para lograr conseguir los resultados del objetivo N° 02, se ha aplicado un cuestionario y lista de cotejo al presidente de la empresa del caso.
- Para lograr conseguir los resultados del objetivo N° 03, se ha hecho análisis comparativo entre el objetivo N° 01 y N° 02

IV. RESULTADOS:

4.1 RESULTADOS:

Resultado respecto al objetivo específico N° 1 (identificar y describir las características del control interno en las empresas privadas del sector hotelero del Perú)

CUADRO N° 01
 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS
 EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO DEL PERU

AUTORES	RESULTADOS
Guerrero & Portillo & Zometa (2014)	Establece que en la Municipalidad carecen de diversas herramientas de carácter administrativo, iniciando en primer lugar con la falta de estructura organizativa que defina los niveles de autoridad y responsabilidad, así como también manual de funciones que describa los puestos y el perfil que debe cumplir el personal de las áreas; asimismo no han elaborado políticas para la contratación, retribución, evaluación y capacitación del recurso humano. Así como que En la Municipalidad no existe un manual para el uso, mantenimiento y control del activo fijo que regule la asignación de un responsable de su custodia, codificación e inventario, sin embargo mediante una orden girada por la Alcaldesa se ha restringido el uso del equipo a personas ajenas a la institución y para fines que no sean de la Municipalidad
Crespo & Suárez (2014)	En su investigación llega a la conclusión que con la implementación del sistema de control interno la empresa Multitecnos S.A.

	<p>obtiene comunicación y diagramas de flujo entre departamentos de negocios, de apoyo y administración; asigna las funciones a los responsables por cada una de las actividades de acuerdo a las áreas departamentales y forma políticas para cada uno de los puestos y procesos de las áreas de negocio y de apoyo.</p>
<p>Passo & Barrios (2014)</p>	<p>Establece en su investigación que mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, tras haber analizado diferentes aspectos de la empresa se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa y así asegurar su crecimiento y desarrollo sólido como empresa.</p>
<p>Aguirre (2012)</p>	<p>Concluye que en la actualidad, las PYMES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas. El Control Interno debe ser empleado por</p>

todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Guerra (2015)

Como conclusión de su investigación establece que las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad, así como no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus

	operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención.
Hemeryth & Sanchez (2013)	Concluye su investigación que ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área, también que El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.
Chancafe (2016)	Concluye que tras haber realizado la investigación se identificaron las siguientes debilidades de control interno: Poco interés por parte del personal en custodiar la documentación del Área, cheques en cartera vencidos, falta de afianzamiento al recaudador y cajero pagador, cualquier persona ingresa al Área de Tesorería, el fondo para pagos en efectivo es

administrado por un personal en una oficina distinta al área de tesorería, estos fondos no son arqueados, ni puesto en custodia en la caja fuerte al finalizar el día, existen archivadores que no contiene la documentación en forma ordenada cronológicamente, muchos de estos faltan, los cheques anulados al finalizar el ejercicio presupuestal no son incinerados.

Carranza & cespedes & yactayo (2016),	el Control Interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes métodos principios normas, procedimiento y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades y operaciones se realicen de acuerdo con las políticas trazadas por la dirección para el logro de metas u objetivos.
---	--

Rojas (2013)	Establece que no hay un adecuado control de sus recursos humanos, materiales y financieros, dispone de documentos normativos los cuales no son de aplicación en la mayoría de las funciones y actividades que se desarrolla en la entidad, la falta de
--------------	--

	<p>implementación y efectividad de los componentes de control interno como el ambiente de control, riesgos de control, actividades de control, información y comunicación, monitoreo de las actividades, no permite que los encargados lleven a cabo una buena gestión, además de no disponer la seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos.</p>
Flores (2015)	<p>Concluye que existen empresas constructoras que no aplican normas, procedimientos de control y organización en sus almacenes de obra lo que propicia una reducción significativa en la productividad originando como consecuencia la reducción de las utilidades de la misma, la estructura interna no cuenta con circuitos administrativos sólidos y confiables, no permite delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa.</p>
Espinoza(2017)	<p>Establece que la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente supervisión no coincide; los componentes evaluación de riesgos, ambiente de control actividades de control e información y</p>

comunicación coinciden puesto los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que se cuenta con manual de organización y funciones, tiene definido su visión, misión y objetivos, además de que cada personal conoce su función, no evalúan los riesgos que pueden ser internos como externos, que la información y comunicación entre empleador –empleado es pertinente.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes de la investigación.

Resultado respecto al objetivo específico N° 2 (describir las características del control interno en la empresa hostel diamante de Chimbote 2016)

CUADRO N° 02
 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
 HOSTAL DIAMANTE. DE CHIMBOTE, 2016.

ELEMENTOS	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
La Empresa muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento de control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios		NO
La Empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades		NO

laborales.	
La Empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad.	NO
Se toman decisiones frente a desviaciones de indicadores, variaciones frente a los resultados contables, dejándose evidencia mediante actas.	NO
La Empresa proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de los labores de control	NO
La Empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.	NO
La Empresa evalúan actividades al personal para el logro de metas y objetivos	NO
EVALUACION DE RIESGOS	
Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos.	NO
Los administradores han establecidos y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos	NO
El planeamiento de la administración de riesgos específico en la empresa , como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de riesgos	NO
La entidad cuenta y ha puesto en práctica el plan de administración de riesgos.	NO
Se han identificado los eventos negativos (RIESGOS) que pueden afectar al desarrollo de las actividades.	NO

Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de la empresa	NO
En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la identidad) y externos (fuera de la entidad).	NO
En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)	NO
En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL	
Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades.	NO
Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables.	NO
Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas diferentes personas o equipo de trabajo.	NO
Se efectúa rotación periódicamente del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude.	NO
Se han establecidos políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos.	NO
El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, acatas entre otros.	NO

Periódicamente se compara los recursos con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos ,inventarios u otros)	NO
Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado y se han establecidos medidas de seguridad para los mismos.	NO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	
La información de la administración es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.	NO
Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información.	NO
La administración identifica las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respetivas.	NO
Se cuenta políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.	NO
La empresa está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades.	NO
Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras.	NO
SUPERVISION	
En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.	NO

La administración realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que intervienen se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo).	NO
Las deficiencias y los problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.	NO
Cuando se descubre oportunidades de mejora se disponen medidas para desarrollarlas.	NO
La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras que son ejecutados posteriormente.	NO

Fuente: Elaboración propia en base a entrevista y cuestionario aplicado ha el gerente de la empresa

Resultado respecto al objetivo específico N° 3 (hacer un análisis comparativo entre las características del control interno de las empresas privadas del sector hotelero del Perú y de la empresa hostel diamante de Chimbote, 2016)

CUADRO N° 03

ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO DEL PERU Y DE LA EMPRESA HOSTAL DIAMANTE DE CHIMBOTE, 2016

ASPECTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADO
Ambiente			
Control	Si	No	No coincide
Empresa comprometida con la integridad y los valores éticos			
Independencia de la supervisión del Control Interno	Si	No	No coincide
Estructura organizacional apropiada para objetivos	Si	No	No coincide
Competencia profesional	Si	No	No coincide

Responsable del Control Interno	Si	No	No coincide
---------------------------------	----	----	-------------

Evaluación del Riesgo

Gestión de riesgos que afectan los objetivos	Si	No	No coincide
--	----	----	-------------

Identificación de fraude en la evaluación de riesgos	Si	No	No coincide
--	----	----	-------------

Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno	Si	No	No coincide
---	----	----	-------------

Actividades de Control

	Si		
Desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos		No	No coincide

Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos .	Si	No	No coincide
---	----	----	-------------

Información y Comunicación			
Información de calidad para el Control Interno	Si	No	No coincide

Comunicación de la información para apoyar el Control	Si	No	No coincide
---	----	----	-------------

Interno			
Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.	Si	No	No coincide
Supervisión Evaluación para comprobar el Control Interno.	Si	No	No coincide
Comunicación de deficiencias de Control Interno.	Si	No	No coincide

4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS:

4.2.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N°1:

En su mayoría los autores coinciden en la importancia un sistema de control interno y los beneficios que proporcionan en la toma de decisiones, también coinciden en sus principales características de promover eficiencia, eficacia y salvaguardar los intereses, economía y desarrollo de las empresas para el logro de objetivos, no importando el tamaño o amplitud de la empresa, situación que debe conllevar a disponer de mecanismos de controles interno idóneos que permitan promover la coordinación e integración de sus operaciones internas.

- Este resultado coincide con el de Aguirre (2012) establece que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control.

- También coincide con Crespo & Suárez (2014) ya que en su investigación establece que con la implementación del sistema de control interno en las empresas obtiene comunicación y diagramas de flujo entre departamentos de negocios, de apoyo y administración; asigna las funciones a los responsables por cada una de las actividades de acuerdo a las áreas departamentales y forma políticas para cada uno de los puestos y procesos de las áreas de negocio y de apoyo.

4.2.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 2:

En la entrevista realizada al Gerente de la Empresa Hostal Diamante, se obtuvo como resultado que esta empresa carece un sistema de control interno, siendo su forma de trabajando de manera empírica, lo que significa que si bien es cierto la empresa no cuenta con un sistema formal

de control interno, ellos utilizan medidas de control basadas en su experiencia y conocimiento del giro del negocio para sus operaciones. Lo cual podría repercutir en una mala administración de los recursos económicos y financieros de las empresas al no saber con certeza que es lo que pasa en la empresa de manera precisa y no permitiendo la optimización de la gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa.

Lo que coincide con Rojas (2013) que establece que al desarrollar su investigación en su caso encontró que no hay un adecuado control de sus recursos humanos, materiales y financieros, dispone de documentos normativos los cuales no son de aplicación en la mayoría de las funciones y actividades que se desarrolla en la entidad, la falta de implementación y efectividad de los componentes de control interno como el ambiente de control, riesgos de control, actividades de control, información y comunicación, monitoreo de las actividades, no permite que los encargados lleven a cabo una buena gestión, además de no disponer la seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos.

4.2.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 3:

Todos los elementos del Control Interno comparados con las características del Control Interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú (Resultados del Objetivo específico 1) y de la empresa Hostal Diamante (Resultados del Objetivo específico 2) no coinciden, debido a que la empresa del caso en estudio no cuenta con un sistema de control interno. Por lo que la empresa podría estar atravesando por una situación en la que poco confiable y poco razonable en lo respecto a su información financiera por lo que su información a la hora de tomar decisiones no sería acertada lo que conllevaría a una mala administración de los recursos económicos de la empresa. Cabe resaltar que si bien es

cierto que la empresa no tiene implementado un control interno de manera formal, el control que ellos aplican es de manera empírica por lo que ellos en su empresa cuentan con medidas para resguardar sus activos y llevar de buena manera su negocio basado en su experiencia y conocimiento adquirido con el tiempo.

V. CONCLUSIONES:

5.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

En su mayoría los autores hallados en la revisión de la literatura y antecedentes coinciden en las principales características del control interno empresas privadas del sector servicios y su importancia para las empresas ya que ayuda a promover la eficiencia y eficacia de sus operaciones, salvaguardar los activos e interés de la empresa, brindar seguridad a la toma de decisiones, pues si toda empresa optara por llevar o implementar un sistema de control interno sería muy beneficioso tanto para la empresa como para la sociedad desde la empresa, SUNAT hasta los usuarios. Así como lo afirma **Aguirre (2012)** en su investigación establece que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones.

5.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 2

Tras la investigación y análisis a la empresa nos encontramos que la empresa no cuenta con un sistema de control interno pues ellos afirman que por el tipo de negocio y el tamaño del negocio además de que es un negocio familiar no les resultaría rentable establecer un sistema de control interno porque esto conllevaría a tener que invertir recursos que podrían ser utilizados para otras cosas de mayor prioridad, ello no implica que no

tomen medidas para salvaguardar su negocio y sus operaciones si no que su forma de trabajar y de tomar sus decisiones es a través del conocimiento del giro del negocio y de sus experiencias pasadas en negocios. Esto implica que la empresa podría estar tomando riesgos y decisiones sin conocimiento sólido y certero de la acción que podrían poner en riesgo la empresa a nivel administrativo y financiero ya que no solo basta el conocimiento de sus experiencias pues podrían presentarse situaciones que en sus experiencias no sea suficiente ya que no a experimentado todas las situaciones posibles en el negocio y conforme crezca el negocio los riesgos serán mayores teniendo en cuenta que el sector hotelero está considerado como uno de los principales evasores de impuestos y puesto que esta empresa optar por cumplir con las normativas vigentes es necesario optar por la implementación de un sistema de control interno de manera primordial.

5.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N° 3

De la comparación de las características del control interno en las empresas privadas del sector servicios con la empresa en estudio hostel diamante lo ideal sería que el gerente de la empresa optara por la implementación de un sistema de control interno pues como se aprecia con la mayoría de los autores coinciden en que el control interno es indispensable para el buen funcionamiento de las empresas ya que promueve la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguarda los activos de la empresa, da fe de la información financiera y es indispensable para una buena toma de decisiones en una empresa, pues la empresa al carecer de un sistema de control interno de manera formal puede conllevar potenciales riesgos y pérdida de dinero así como una mala administración del negocio, decisiones erradas basadas en

información poco confiable de la situación empresarial y de la situación real de la empresa.

CONCLUSIÓN GENERAL

El control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo principal de prevenir posibles riesgos que puedan afectar a una entidad caracterizándose principalmente por promover la eficiencia y eficacia de las operaciones, Confiabilidad en la información financiera y Cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables y dado que la empresa sometida a estudio carece de un sistema de control interno de manera formal es indispensable que la empresa opte por implementar un sistema de control interno ajustado a sus necesidades pues conforme la empresa se desarrolle y crezca los riesgos son mayores ya que pueden estar tomando decisiones erradas que pueden afectar a la economía de la empresa y principalmente el buen funcionamiento de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Crespo & Suárez (2014) Elaboración E Implementación De Un Sistema De Control Interno, Caso: Multitecnos S.A De La Ciudad De Guayaquil Para El Periodo 2012 – 2013. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- Passo & Barrios (2014) Diseño De Un Modelo De Control Interno En La Empresa Prestadora De Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco

Hotel La Cocotera, Que Permitirá El Mejoramiento De La Información Financiera.

Recuperado de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

- Guerra (2015) El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Las Mypes Ubicadas En El Mercado Central De Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/581/CON-GUE-BAC-15.pdf?sequence=1>

- Hemeryth & sanchez (2013) implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora a&a s.a.c. De la ciudad de trujillo – 2013. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf

- Chancafe (2016), Evaluación Del Control Interno Para Identificar Las Deficiencias Sobre Las Operaciones En El Área De Tesorería De La Gerencia Regional De Salud Lambayeque. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/700/TL_Chancafe_Ucancial_Francisca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carranza & cespedes & yactayo (2016), implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios suyelu s.a.c. Del distrito Cercado de Lima en el año 2013. Recuperado de <http://repositorio.uclima.edu.pe/bitstream/handle/uclima/72/CARRANZA%20GOMEZ%20YESSENIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Rojas (2013) El Control Interno Y La Comprensión Laborales En La Empresa Lobo Tours S.R.L De Huaraz, Año 2012. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

- Flores (2015) La Participación Del Control Interno En La Gestión Administrativa Y Contable De Las Empresas Constructoras Del Perú, 2013. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

- Espinoza (2017) caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa petromovil s.a.c. De chimbote, 2016. Recuperado de <File:///C:/Users/Arqdeco.Mmmmmmm/Downloads/Espinoza%20cabrera%20informe%20de%20tesis%20final%20-%20pdf.Pdf>

- Informe Coso - Control interno, 2009. Recuperado de: http://www.asofis.org.mx/mejores_practicas/COSO.pdf

- Aguirre R (2012). importancia del control interno en las empresas, 2012. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

- Martínez C (2012). El control interno: Un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión, 2012. de <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/index/assoc/HASH6e54/32a38a83.dir/doc.pdf>

- Leyva, M (2017). Control Interno las distintas responsabilidades de la empresa, 2007. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/temas/indicadoresde-gestion-en-empresas-de-transporte>.

- Chiavenato I. en su libro: Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, 1993, Pág. 4. Recuperado de <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=9978>

- Pallares Z. Romero D. y Herrera M. en la Cuarta Edición del libro “Hacer empresa: un reto” por el Fondo Editorial Nueva Empresa, 2005, Pág. 41. Recuperado de <http://www.piradiotv.com/documentos/HACER%20EMPRESA%202010.pdf>

- Wikipedia. empresa privada, 2012. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_privada

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivos específicos
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO DEL PERU - CASO DEL "HOSTAL DIAMANTE" 2016</p>	<p>¿CUALES SON LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO DEL PERU: CASO DEL "HOSTAL DIAMANTE" 2016</p>	<p>IDENTIFICAR Y DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS SECTOR HOTELERO DEL PERU: CASO DEL "HOSTAL DIAMANTE" 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> • DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS SECTOR HOTELERO DEL PERU. • DESCRIBIR LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO DEL "HOSTAL DIAMANTE" • HACER UN ANALISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS SECTOR HOTELERO DEL PERU Y DEL "HOSTAL DIAMANTE"

FICHA BIBLIOGRAFICA

LIBRO

AUTOR:

APELLIDO (s), Nombre (s)

TITULO Y SUBTITULO:

EDICION: _____

(a partir de la 2ª.)

LUGAR DE EDICION: _____

EDITORIAL: _____

AÑO DE EDICION: _____

NUM. DE PAGINAS: _____

SERIE O COLECCIÓN Y NÚMERO: _____

LOCALIZACION DE LA OBRA: _____

Autor(a)	_____
Título	_____
Año	_____
Editorial o imprenta	_____
Ciudad, país	_____
# edición	_____
Traductor	_____
# de páginas	_____

Anexo N° 02

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN – DEMI

Cuestionario aplicado al gerente de la empresa Hostal Diamante.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del control interno en la empresa HOSTAL DIAMANTE para realizar el trabajo de investigación denominado “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS: CASO DEL HOSTAL DIAMANTE DE CHIMBOTE, 2016”. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a):

OBJETIVO:

Describir las características del control interno en la empresa “hostal diamante” de Chimbote 2016.

I ASPECTOS GENERALES:

1.1. ¿Su empresa o institución tiene implementado un sistema de control interno?

Si no

1.2. ¿A qué se dedica la empresa o institución?

1.3. ¿Qué cargo desempeña en la empresa o institución?

1.4. ¿Cuál es su profesión?

II. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Nº	ELEMENTOS	SI	NO
1	AMBIENTE DE CONTROL		
1.1.	La Empresa muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento de control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios		
1.2.	La Empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales.		
1.3.	La Empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad.		
1.4.	Se toman decisiones frente a desviaciones de indicadores, variaciones frente a los resultados contables, dejándose evidencia mediante actas.		
1.5.	La Empresa proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de los labores de control		
1.6.	La Empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.		
1.7.	La Empresa evalúan actividades al personal para el logro de metas y objetivos		
2	EVALUACION DE RIESGOS		
2.1.	Se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos.		
2.2.	Los administradores han establecidos y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos		
2.3.	El planeamiento de la administración de riesgos específico en la empresa , como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de riesgos		
2.4.	La entidad cuenta y ha puesto en práctica el plan de administración de riesgos.		
2.5.	Se han identificado los eventos negativos (RIESGOS) que pueden afectar al desarrollo de las actividades.		
2.6.	Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de la empresa		

2.7.	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la identidad) y externos (fuera de la entidad).		
2.8.	En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)		
2.9.	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)		
3	ACTIVIDADES DE CONTROL		
3.1.	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades.		
3.2.	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables.		
3.3.	Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas diferentes personas o equipo de trabajo.		
3.4.	Se efectúa rotación periódicamente del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude.		
3.5.	Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos.		
3.6.	El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, acatas entre otros.		
3.7.	Periódicamente se compara los recursos con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos ,inventarios u otros)		
3.8.	Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado y se han establecidos medidas de seguridad para los mismos.		
4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
4.1.	La información de la administración es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.		
4.2.	Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información.		
4.3.	La administración identifica las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respetivas.		

4.4.	Se cuenta políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.		
4.5.	La empresa está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades.		
4.6.	Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras.		
5	SUPERVISION		
5.1.	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.		
5.2.	La administración realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que intervienen se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo).		
5.3.	Las deficiencias y los problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.		
5.4.	Cuando se descubre oportunidades de mejora se disponen medidas para desarrollarlas.		
5.5.	La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras que son ejecutados posteriormente.		