



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA HOTELES
CADENA REAL S.A.C. DE CHIMBOTE, 2018**

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

AUTOR

ONCOY MALDONADO, LESLIE MARITZA

ORCID: 0000-0003-3690-8013

ASESORA

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE-PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
HOTELES CADENA REAL S.A.C. DE CHIMBOTE, 2018**

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

AUTOR

ONCOY MALDONADO, LESLIE MARITZA

ORCID: 0000-0003-3690-8013

ASESORA

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE-PERÚ

2020

ii

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Oncoy Maldonado, Leslie Maritza

ORCID: 0000-0003-3690-8013

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

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz Ortiz, González Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemi

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando
Presidente

Mgrt. Ortiz González, Luis
Miembro

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian Noemi
Miembro

Mgrt. Manrique Plácido, Juana Maribel
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios

por su protección,
sabiduría, fortaleza, y sobre
todo por iluminar cada día mi
camino en esta vida.

A mi familia

Por el apoyo incondicional
que me brindan y construcción
de mi carrera profesional de
contador público.

A mi profesor:

Los que nos han formado,
por y transmitirme sus
conocimientos.

DEDICATORIA

A mi hermana Nathaniel María

Por ser mi mayor motivo dándole así un ejemplo a seguir como hermana mayor, el orgullo a mi familia.

A mis compañeros

Por su apoyo moral académico en los ciclos llevados de manera individual y formándonos como líderes

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C de Chimbote, 2018. La investigación tiende por ser experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Resultado del objetivo los autores coinciden que la implantación de un sistema de control interno de la empresa especialmente en el servicio es eficiente y eficaz que sirve como herramienta de gestión para informar revela los manejos de distintas áreas. Respecto al objetivo 2 la información se recabo de la empresa de hoteles, donde se aplicó el un cuestionario al dueño de la empresa. Para determinar el interés por el control interno que son cinco componentes ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividad de control, información, comunicación y servicio estos componentes influyen directamente en su gestión para que no haya riesgos. Respecto al objetivo 3 finalmente se concluye con el análisis comparativo. En el Perú los autores Nacionales, Regionales y locales determina la caracterización del control interno en las empresas del Perú, en donde la mayoría de dicho autores revisados coinciden que el control interno es importante, cuenta con procedimientos, estatutos, políticas del sistema, así haciendo uso de los cinco componentes del control interno, además debe debemos prevenir riesgos errores futuros.

Palabra claves: control interno, micro y pequeñas empresas y servicios.

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective: Describe the characterization of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru: Case company "Hoteles Cadena Real SAC" of Chimbote, 2018. The research tends to be experimental, descriptive, bibliographic and documentary, the level of the investigation was descriptive and case. Result of the objective the authors agree that the implementation of an internal control system of the company especially in the service is efficient and effective that serves as a management tool to inform reveals the management of different areas Regarding objective 2 information was collected from the hotel company, where a questionnaire was applied to the owner of the company. To determine the interest in internal control, which are five components of internal control environment, risk assessment, control activity, information, communication and service, these components directly influence its management so that there are no risks. With respect to objective 3, it is finally concluded With the comparative analysis In Peru, the National, Regional and Local authors determine the characterization of the internal control in the companies of Peru, where the majority of said authors agree that internal control is important, has procedures, statutes, policies of the system, thus making use of the five components of internal control, in addition we must prevent future risks errors.

Keyword: internal control, micro and small businesses and services.

CONTENIDO

CARATULA.....	i
CONTRACARATULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
Índice de gráficos, tablas y cuadros	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de Literatura	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	22
III. Hipotesis	31
IV. Metodología.....	31
4.1. Diseño de investigación.....	31
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definiciones conceptuales y operacionales de la variable	32

4.4. Técnicas e instrumentos.....	34
4.5. Plan de análisis	34
4.6. Matriz de consistencia	35
4.7. Principios éticos	35
V. Resultado.....	37
5.1. Resultado de los objetivos	36
5.2. Análisis de resultados.....	47
VI. Conclusiones.....	50
6.1. Conclusiones respecto al objetivo específico 1:	50
6.2. Conclusiones respecto al objetivo específico 2:.....	49
6.3. Conclusiones respecto al objetivo específico 3:.....	50
6.4. Conclusión general:	52
VII. Aspecto complementario.....	52
Referencia bibliográficas	52
Anexos.....	56
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 2: Modelo de fichas bibliográficas.....	57
Anexo 3: Cronograma de Actividades.....	58
Anexo 4: Cuestionario	59

Índice de gráficos, tablas y cuadros

Índice	Objetivo	Página
Cuadro 1	Objetivo específico 1	37
Cuadro 2	Objetivo específico 2	40
Cuadro 3	Objetivo específico 3	43

I. Introducción

El presente proyecto de investigación tiene por finalidad planificar el desarrollo de una investigación, cuyo título es; Caracterización Del Control Interno de las micro y pequeñas Empresas el Sector Servicio del Perú: ¿Caso Empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. 2018?

Los controles internos corresponden a los planes de organización y al conjunto coordinado de métodos y medidas adoptadas por una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la fiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las directrices establecidas por la dirección de la empresa (Oliveria, 2017).

Es aplicable a todas la actividades o áreas de operaciones dentro del negocio, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico (Gonzales, 2013).

Por lo dicho, el enunciado de la investigación es ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. 2018? Y para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: ¿Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018? Y para dar respuesta al objetivo general al problema se ha planteado los siguientes objetivos específicos.

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

2. Describir las características del control interno de la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú de la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018.

En el trabajo presentado está justificado puesto que mediante su desarrollo se conocerá los riesgos en los que incurre la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. debido a la falta de un sistema de control interno que ayudará al logro de los objetivos, evaluando de manera continua su actualización y optimizando el uso de recursos.

Asimismo, esta investigación serviría para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un acuerdo sistema de control interno en una organización y servirá como antecedente, base teórica para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos.

Finalmente, este proyecto de investigación servirá para la obtención de mi título de contador público.

La presente investigación tuvo como objetivo general : Describir la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C de Chimbote, 2018.La investigación tiende por ser experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, m el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso .Resultado del objetivo los autores coinciden que la implantación de un sistema de control interno de la empresa especialmente en el servicio es eficiente y eficaz que sirve como herramienta de gestión para informar revela los manejos de distintas áreas Respecto al objetivo 2 la información se recabo de la empresa de hoteles, donde se aplicó el un cuestionario al dueño de la empresa. Para determinar el interés por el control interno que son cinco componentes ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividad de control, información, comunicación y servicio estos componentes influyen directamente en su gestión para que no haya riesgos .Respecto al objetivo 3 finalmente se concluye con el análisis comparativo. En el Perú los autores Nacionales, Regionales y locales determina la caracterización del control interno en las empresas del Perú, en donde la mayoría de dichos autores revisados coinciden que el control interno es importante, cuenta con procedimientos, estatutos, políticas del sistema, así haciendo uso de los cinco componentes del control interno, además debe debemos prevenir riesgos errores futuros.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedente internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación realizada.

Pincay (2015) en su tesis para optar el grado de Titulación de grado previa la obtención de la Previa a la obtención del título siendo: titulada “*Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2015*” *La libertad* – Ecuador. El autor se planteó el siguiente tuvo como objetivo general Evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015. Se concluye que el Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégico, es decir, misión, visión, valores, objetivos y un organigrama estructural, por ello la propuesta se diseñó para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En el Hotel Salinas no están identificadas las características de los cinco componentes del informe Coso I, que detalle fortalezas y debilidades en el área contable. El Hotel Salinas no tiene identificado los requerimientos que el personal administrativo debe cumplir para desempeñar las funciones. Según el análisis efectuado de la factibilidad para aplicar el manual de control interno, se determinó que la ejecución de la propuesta incidirá positivamente en la obtención de información contable razonable y oportuna. No todo el personal

administrativo contable del Hotel Salinas posee conocimientos para aplicar el manual de control interno contable propuesto.

Vásquez (2017) con su tesis para optar la obtención del Título de Magister en Contabilidad y Auditoría titulada: *Contribuciones Del Control Interno A La Mejora De La Rentabilidad De Una Empresa De Servicios Turísticos 2017*, Ibarra - Ecuador. El autor se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la contribución del control interno en la mejora de la rentabilidad de la Agencia de Viajes Intipungo Turismo Inviajes Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra durante el período del 2016, de igual manera utilizo la siguiente metodología, analítico, sintético, deductivo, descriptivo, de campo, documental, población y muestra, llego a las siguientes conclusiones: El sistema de control interno constituye el conjunto de políticas, procedimientos, métodos y normas, a través de los cuales la entidad tiene la seguridad razonable de la consecución de los objetivos institucionales, confiabilidad financiera y cumplimiento de normativa legal pertinente. En este sentido COSO 2013, se instituye en el ámbito empresarial como un marco conceptual compuesto de 5 componentes, cuya aplicación permite a las organizaciones el manejo eficiente del sistema de control interno, con la finalidad de identificar y minimizar el impacto de los factores de riesgos que inciden en la consecución de los objetivos institucionales, detectando desviaciones en la conducta y desarrollo de actividades y procesos de la entidad dentro de parámetros de eficacia, eficiencia y calidad; consecuentemente generar sistemas de información que soporten la toma de decisiones.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedente nacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos la región Ancash, sobre la variable y unidad de análisis de nuestro estudio realizado.

Giulliana (2018) en su tesis para optar el grado académico de Magister en Contabilidad y Administración titulada :*Los Mecanismo Del Control Interno Y su Incidencia en la Gestión de los Servicios en las Empresa Hoteleras de la Región Puno 2018* ,el autor se planteó el siguiente objetivo general: Evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas Hoteleras en la Región Puno 2018,se utilizó la siguiente metodología ámbito, lugar población y muestra, muestra del estudio, nivel descriptivo, llego a la siguiente conclusión: Según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495** que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a $0.245 = 24.5\%$ lo que indica que, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

Arcaya (2018) en su tesis titulada: El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en *las empresas hoteleras de la región Puno*, el autor se planteó el siguiente objetivo general: evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas hoteleras en la región Puno ,de igual manera

utilizo la siguiente metodología el ámbito de investigación se desarrollara en la Región Puno, abarcando la población total de empresa que prestan servicios hotelero. Tomando en cuenta las estadísticas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Instituto Nacional de Estadística e informática, llego a las siguientes conclusiones : según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495 =24.5% lo que indica, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedente regional todo trabajo de investigación realizado por alguna investigación en cualquier lugar de la Región Ancash, menos en el distrito de Chimbote, sobre la variable y unidad de análisis de nuestro estudio realizado.

Mancisidor (2018) su tesis titulada: Implementación De Un Sistema De Control Interno En La Empresa Hotelera Residencial Ng De Norma Gamarra De Robles – Huaraz, 2018, el autor se planteó el siguiente objetivo general de determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018, de igual manera utilizo la siguiente metodología de investigación utilizada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, la técnica fue la encuesta y

observación y el instrumento el cuestionario estructurado de 15 preguntas, población de 45 personas entre administradores, clientes y personal de servicio, muestra de 25 personas relacionados a la investigación, llegaron a la conclusión el control interno no significa ser la medicina a las inconsistencias que se reflejan en los negocios, pero este si brinda alivio a la impresión que este ocasiona, por más detallado y estructurado que se encuentre, no puede garantizar en forma absoluta el cumplimiento de los objetivos, por lo que nos da una seguridad razonable de que este se vaya a lograr.

Manrique (2015) con su tesis titulada : *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Recursos Humanos En El Hotel “Pastoruri” Independencia - Huaraz* ,el autor se planteó el siguiente como objetivo general fue: Determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014,de igual manera utilizo la siguiente metodología ,El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, llego a las siguientes conclusiones: Se Logró determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería optimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería optimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedente local todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en el distrito de Chimbote sobre la variable y unidad de análisis de nuestro estudio realizado.

(Alva, 2019) en su tesis titulada “Herramientas de Promoción turística usadas por agencias de viaje en la isla blanca de Chimbote” y se planteó el siguiente objetivo general determinar las herramientas de Promoción Turística usadas por las Agencias de Viaje en la Isla Blanca de Chimbote El estudio fue no experimental transversal descriptiva; que permitió recoger información bibliográfica, la observación directa y se utilizó como técnica la encuesta cada una de las agencias de viaje. Se consideró como instrumento un cuestionario con quince preguntas de alternativa múltiple, aplicando a la muestra probabilística por conveniencia de diecisiete agencias de viaje, existieron ciertas dificultades para la aplicación de la encuesta a las agencias de viaje por la desconfianza que fueron superadas mediante una explicación y se logró la sensibilización correspondiente; los datos obtenidos fueron procesados utilizando el programa Excel, cuyos resultados fueron realizados mediante figuras. Se realizó el análisis de resultados, donde se concluye que las agencias de viaje en la Isla Blanca de Chimbote utilizan herramientas de promoción turística de publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, ventas personales y de marketing; las cuáles carecen de un uso adecuado, sin planificación, organización, baja inversión promocional e informalidad de la mayor parte de las agencias de viaje.

Marín (2016) Su investigación titulada es: Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. De Chimbote, el autor se planteó el siguiente objetivo general es: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote. La investigación fue descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes), la mayoría de autores afirman que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, los resultados coinciden porque en las empresas no están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta a la gestión y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de las empresas.

Beltrán (2015). Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote: El autor se planteó el siguiente objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa “SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES S.A.C” de Nuevo Chimbote, de igual manera utilizo la siguiente metodología de tipo cualitativo y descriptivo, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso; fichas

bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos, por lo tanto, no se trata 27 solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas; sin embargo son aplicadas inadecuadamente, por responder a una estructura organizativa de tamaño reducido de personal; no hay un ambiente laboral apropiado; no capacitan al personal generando deficiencia y retraso en el desarrollo de su gestión; asimismo se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa servicios importados de repuestos industriales S.A.C. no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, lo cual no permitió identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías del Control Interno

Contraloría (2019) Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. Logró de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la empresa.

El control interno es inspeccionar, comprobación, fiscalización, o la regulación sobre un sistema dentro de la empresa, que establece, es vinculado de operaciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y formas que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una empresa pública (Chacón, 2015).

2.2.2. Aspecto fundamental del Control Interno.

a) Principios del Control Interno.

Dentro de las empresas se implementa el sistema el control interno, que sea eficiente e eficaz, donde nos permita eficientemente los objetivos de la empresa y que se convierten en una parte esencial dentro de la entidad, el marco integrado de control interno.

El control interno se encuentra conformado por 7 elementos fundamentales son: Autocontrol, segregación de funciones, desde arriba – hacia abajo, costo menos

2.2.2.1.La importancia del Control Interno.

Según Rocha (2017) afirma que el **control interno** es conocido como un conjunto de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de los

objetivos de una organización. Con controles adecuados se podrán cumplir tres **objetivos principales**:

- a. Confiabilidad de la información financiera.
- b. Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- c. Cumplimiento con las leyes y reglamentos

Según Rocha (2019) afirma que es un proceso puesto que asegura el cumplimiento de los objetivos instituciones, determinando y analizando debilidades y desviaciones del sistema, con el objetivo de adoptar medidas correctivas para evitar riesgos. Hay conjuntos de acciones que favorecerá los siguientes aspectos:

- Construcción de escenarios deseables para evaluar acorde a los valores y expectativas compartidas de su organización.
- Formulación y reformulación permanente del sistema de control interno, conforme a las desviaciones encontradas en la evolución, se definen nuevas estrategias para alcanzar objetivos.
- Establecimiento continuo en las diferentes áreas y procesos alineados con metas de la entidad.

2.2.2.2. Objetivos del Control Interno.

Según la Contraloría General de la República (2018) afirma: la finalidad del control interno es:

- Promover la eficiencia, eficaz y transparencia en la entidad
- Resguardar los recursos y bienes del estado.

- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad
- Promover la rendición de cuentas.
- Garantizar la confiabilidad de la información

2.2.2.3. Componentes del Control Interno.

Los componentes del control interno es un proceso del nuevo planeamiento del sistema esto quiere decir que no origina una correlación por ello, diseñado especialmente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos Información y comunicación. (López 2018)

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la Información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.2. Según Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas (COSO) (2016, p.44 – 46)

a. El Ambiente de control

El entorno de manipulación unifica el tono para el funcionamiento de una organización e impacta la atención de sus empleados con respecto al control. Es la premisa de todos los demás aditivos de manipulación interna, presentando sujeto y estructura. Los elementos del control interno incluyen la integridad, los valores morales y la capacidad de los empleados de la agencia, la filosofía de gestión gestión y el estilo de control la forma en el que el control asigna autoridad responsabilidad y organiza el desarrollo profesionalmente a su personal y la orientación que otorga a los empleados. Junta directiva. El centro de una empresa en su personal (Los valores morales incluida la integridad y la profesionalidad) el entorno en el que trabaja el

personal su voluntad a través de la entidad de sus fundamentos en todo el aspecto (López, 2018).

b. Evaluación de riesgo

Las entidades del Perú, luchan contra los distintos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Un requisito previo a la evaluación del riesgo es el reconocimiento de los propósitos a las distintas áreas, vinculados entre sí e internamente coherentes. Debido a que las condiciones económicas y financieras, industriales, constitucionales y operativas se modificarán de manera continua, la necesidad de disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. La entidad debe conocer y dar solución a los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas (López, 2018) .

c. Actividades de control

Son las políticas y los procesos que apoyan a asegurar la realización de las instrucciones de la dirección de la entidad. Refuerzan la seguridad de que se tomen las medidas necesarias y precisas para controlar los riesgos relacionados con los objetivos de la entidad. Existen actividades de control en toda la entidad, para ello se deben establecer políticas y procesos que brinden una seguridad razonable, para dar la certeza de que se están realizando en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a los objetivos de la entidad (Lopez,2018)

d. Información y comunicación

Se debe identificar, compilar y comunicar información pertinente en el plazo establecido y necesario, para que así cumplir con las responsabilidades que tiene el personal de la entidad. Los sistemas informáticos realizan informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que acceden a dirigir y controlar el negocio de la entidad en forma adecuada. Estos sistemas utilizan datos generados internamente y a su vez información sobre sucesos internos, funciones y condiciones importantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a ajenos. Asimismo, debe existir una comunicación eficaz en un alcance más amplio, que circule en todas las direcciones a través de todas las áreas de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa (López, 2018).

e. Supervisión

Todo método de control interno requiere una supervisión, esto se logra a través de actividades de supervisión continua, evaluaciones habituales o una fusión de ambas. La supervisión continua se da en el lapso de las operaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones habituales dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continua. Los desperfectos detectados en el control interno serán notificados a niveles superiores. Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias (López, 2018).

2.2.2.3.1. Ventajas y desventajas del Control Interno.

- **Ventajas.**

Son evidentes las ventajas del control interno que se conducen a una organización más eficiente. Controles internos algunas fuentes aseguran recursos de la empresa que solo utilizan para los fines previstos, minimizando considerablemente el riesgo de un mal uso de recursos. El control interno evita posibles irregularidades mediante una detección rápida y luego a resolver cualquier problema que surge en el momento (Galindos, 2015).

- **Desventajas.**

También tiene el potencial de desventajas si dichos controles internos están mal planificados, dando lugar a la frustración o apatía de los trabajadores es un sistema de que está diseñada, rígida para permitir la adaptación en una organización particular ser difícil de sostener (Galindos, 2015).

2.2.3. Teoría de las MYPES

De acuerdo con la Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, una Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Pro inversión, 2007)

2.2.4. Teoría del Sector Servicio

El sector terciario también se conoce como sector de servicios, ya que incluye aquellas actividades que no implican la producción de bienes materiales. Las

empresas del sector terciario, de este modo, se dedican a la satisfacción de diferentes necesidades de las personas. Pérez & Merino (2014)

2.2.5. Teoría de la empresa

Es una organización que transforma factores productivos, como el trabajo factores productivos, como el trabajo las materias primas y el capitán en productos: los bienes y servicios que venden. Ramos (2015)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición del Control Interno

El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin que lo llevan a cabo las personas que actúan en todas las áreas, no se trata solamente de manual de organización y procedimiento, solo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad para el cumplimiento con los objetivos (Chacón, 2002)

2.3.2. Definición de las Micro y pequeñas empresas.

Según el Art. 2 de la ley 28015(2003) la Micro y pequeñas empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios, deben de entenderse como la unidad básica económica para lograr el desarrollo sostenible del País (Pro inversión, 2007).

2.3.3. Definición del Sector Servicio

En el sector servicio, también conocido como sector terciario es uno de los tres grandes sectores de las actividades económicas. En general, podemos definirlo como el sector no produce bienes materiales, es variado y engloba una amplia gama de actividades, servicio, comercio, transporte comunicaciones (Educación, 2016).

2.3.4. Definición de Empresa

El término empresa es empleado para identificar a aquellas organizaciones que se encuentran conformadas por elementos distintos (humanos, técnicos y materiales) y cuyo objetivo es la consecución de algún beneficio económico, o comercial, satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de la oferta de bienes o servicios. Estas organizaciones son creadas con múltiples finalidades, entre ellas destaca identificar correctamente y satisfacer las necesidades demandadas en el entorno. También está el contribuir con el desarrollo de la sociedad actual, promoviendo en el ámbito económico, los valores sociales y los personales (Yuri, 2019) .

2.3.5. Descripción de la empresa

Hoteles Cadenas Real S.A.C. es conocido como El Hotel Gran Chimú, fue construida desde el año 1945 hasta fines del año 1949 Se inaugurándose el 19 de febrero formo parte de la red hotelera que implemento la corporación Peruana del Santa lo largo de la cordillera blanca, el 7 de marzo de 1995 fue ofertada en subasta pública la empresa que la obtuvo se comprometió a no cambiar el nombre sino a mantenerla porque es el símbolo del inicio en Chimbote.

Hoy en día el representante legal es Roman Grados Valderrama con el Ruc:203229152382, Dirección: Av. José Gálvez 109, Servicios: Hospedaje (wifi, cochera) Auditorio, Bar, Recepción (empresarios, eventos y más) Restaurantes, Espacio de piscina Se trata de un hotel, agradable y acogedor que ofrece un buen número de servicios a sus huéspedes para conseguir el mejor de los descansos posibles en esta ciudad. Además, el hotel es un inmejorable punto de partida para sus excursiones y visitas a esta hermosa zona peruana. Chimbote es una de las sedes más importantes de la industria pesquera del país y eje comercial de esta parte de Perú. Históricamente, a mediados del siglo pasado, el puerto de esta ciudad llegó a ser el puerto pesquero más productivo del mundo.

III. Hipotesis

Según (Hernández, Fernández & Batista 2010), no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero intentan pronosticar una cifra o un hecho. Por lo anterior expuesto este presente trabajo de investigación no aplica.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue: no experimental- descriptivo – bibliográfico – documental y de Caso, es no experimental porque la investigación fue limitada a

desembolsar los aspectos más relevantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. fue bibliográficos porque para conseguir resultado de los objetivos específicos se hará a través de la revisión de la literatura (bibliografía) pendiente. Fue documental porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 y 2 se utilizaron algunos documentos sobre todo estadísticos pertinentes.

Finalmente será porque en el desarrollo del objetivo 1 y 2 se tomará una sola institución.

4.2. Población y muestra

4.2.1. La Población:

La población de la investigación estuvo conformada por todas la micro y pequeñas empresas del sector servicio que pertenecen al rubro de Hoteles turísticos del Perú.

4.2.2. La Muestra:

La muestra estuvo conformada por el caso utilizado por la investigación, “Hoteles Cadena Real S.A.C.” de Chimbote

4.3. Definiciones conceptuales y operacionales de la variable

Variable	Definición	Dimensiones	Subdimensiones	Instrumentos
Control Interno	(Chacón, 2015) El control	Componentes del Control Interno:	Demuestra compromiso con	Cuestionario

	<p>interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado por enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que la entidad, se alcanzaran los siguientes objetivos gerenciales: El control interno es un proceso integral dinámico que se</p>	<p>1.Ambiente de control interno</p> <p>2. Valoración e riesgo.</p> <p>3.Actividades de control.</p> <p>4.Informacion y comunicación</p> <p>5.Monitoreo</p>	<p>integridad y valores éticos.</p> <p>Establece estructuras de autoridad y responsabilidad</p> <p>Demuestra compromiso con competencia</p> <p>Exige rendición de cuentas.</p> <p>Evalúa riesgos de fraude</p>	
--	--	---	--	--

	adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización.			
--	--	--	--	--

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas:

Para el recojo de la información de la parte bibliografía se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y para el recojo de información de “Hoteles Cadena Real S.A.C.” de Chimbote se utilizará la técnica de encuesta.

4.4.2. Instrumentos:

Para el recojo de la información que se aplicó una encuesta al representante legal de Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote

4.5. Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros,

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al representante del caso.

Para cumplir con el objetivo 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esta comparación sea través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

4.6. Matriz de consistencia

Ir a los Anexos

4.7. Principios éticos

Según el Código de ética para la investigación de la ULADECH (2016, p.3-4) los principios éticos ha limitado esta guía a cinco principios éticos son los criterios de decisiones fundamentales de los miembros de una comunidad científica o profesional ande considerar en sus deliberación sobre los que si o no se deben hacer en cada una de las sustentaciones que enfrentan en su qué profesión los cuales son los siguientes:

Protección de personas.

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, en el cual se determina de acuerdo al riesgo en que se encuentra en la posibilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, diversidad, confiabilidad, privacidad. Este principio no solamente implicara que a las personas son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan información adecuado sino también involucrara en pleno respeto de los derechos fundamentales en particular que se encuentran en situación especial vulnerable.

Beneficencia y no maleficencia.

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder al siguiente regala general no causan daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar precauciones necesarias para asegurarse de que sus riesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleran practicas injusta. Se reconoce que la equidad y la justicia otorga a todas las personas que participan en la investigación derecho a suceder a sus resultados. El investigador esta también obligado a tratar esquivamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica.

La integridad o rectitud del investigador resulta especialmente deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanzas y su ejercicio profesional. La integridad de investigación resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgo y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participen en una investigación. Asimismo, deberá mantener la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso.

En esta investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada y específica, mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultado

5.1. Respecto a los objetivos.

5.1.1. Respecto del objetivo 1.

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote, 2018.

Cuadro 1

Resultado de los antecedentes

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Narváez (2014)	En su tesis titulada: <i>Diseño implementación de un sistema de control interno para el hotel “El Galpón” en la ciudad de Riobamba. Riobamba – Ecuador.</i> El autor se planteo el siguiente objetivo general es: “Diseñar un Sistema de Control Interno para el Hotel, que le permitirá tener un mayor nivel de aprovechamiento de los recursos que posee, evitando sobre todo el desperdicio de estos. Y que

contribuya a la mejora de los servicios a sus clientes, incidiendo en el crecimiento de la rentabilidad del Hotel de manera que se utilizó la siguiente metodología es descriptivo, gráfico o flujograma, cuestionario, llegó a la siguiente conclusión: Se deberá cumplir con el objetivo general ya que este estudio se realiza por dos factores importantes, los cuales conllevan al Hotel a tomar medidas de control y mejoramiento. El primer factor es la presión a causa de la competencia y el segundo las exigencias de los clientes, ya que a medida de que los competidores van mejorando la calidad de sus servicios, los clientes desarrollan nuevas necesidades.

Giulliana (2018) Su tesis titulada : *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno* con su objetivo general evaluar en que medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas hoteleras en la región Puno conclusiones según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495 =24.5% lo que indica, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un

24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

Mancisidor (2019) su tesis titulada: *Implmentación De Un Sistema De Control Interno En La Empresa Hotelera Residencial Ng De Norma Gamarra De Robles – Huaraz,2018*. tuvo como objetivo general de determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018. conclusión el control interno no significa ser la medicina a las inconsistencias que se reflejan en los negocios, pero este si brinda alivio a la impresión que este ocasiona, por más detallado y estructurado que se encuentre, no puede garantizar en forma absoluta el cumplimiento de los objetivos, por lo que nos da una seguridad razonable de que este se vaya a lograr.

Manrique (2015) con su tesis titulada : *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Recursos Humanos En El Hotel “Pastoruri” Independencia - Huaraz* tuvo como objetivo general fue: Determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. Resultados: Se Logró

determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes.

Fuente: cuadro elaborado en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

5.1.2. Respecto al objetivo 2.

Describir las características control interno de Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote, 2018.

Cuadro 2

AMBIENTE DE CONTROL		RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?	x	
2	¿La Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	X	

3	¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad?	X	
4	¿La entidad cuenta con procedimientos establecidos para la inducción del personal?	X	
5	¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil de cargo?	x	
EVALUACIÓN DEL RIESGO			
1	¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?		x
2	¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?		x
3	¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		x
4	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	x	

2	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?	X	
3	¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X	
4	¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?	X	
5	¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?	x	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
2	¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?	X	
3	¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
4	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	X	

5	¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?		x
----------	---	--	---

Fuente: cuadro elaborado en base de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

5.1.3. Respecto al objetivo 3.

Se realizo un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú de la empresa Hotel Casares S.A.C. De Chimbote, 2018.

Cuadro 3

Análisis comparativo

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	El sistema de control interno constituye el conjunto de políticas, procedimientos, métodos y normas, a través de los cuales la entidad tiene la seguridad razonable de	La empresa está desarrollando procedimientos adecuados para la gestión de cumplimientos de todos los documentos del	COINCIDEN

	la consecución de los objetivos institucionales, confiabilidad financiera y cumplimiento de normativa legal pertinente (Vasquez, 2017)	control interno presentados.	
EVALUACIÓN DE RIESGO	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.(Giulliana , 2018)	Esta empresa no tiene identificado riesgos internos, requiere de información para un Plan de Administrac ión, para enfrentar diversos problemas que se	NO COINCIDEN

		<p>puedan presentar.</p>	
ACTIVIDAD DE CONTROL	<p>Se Logró determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería optimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería optimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes. (Manrique , 2015)</p>	<p>La empresa tiene el personal, capacitado para fomentar el equipo de trabajo y que realicen verificaciones de diferentes áreas del control interno para una solución expuestas en error o fraude ,desviación</p>	COINCIDEN

INFORMACIÓN Y	El propósito de	En la empresa se	COINCIDEN
COMUNICACIÓN	<p>los controles interno es brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización, puesto que en los últimos años la actividad de la auditoria ha pasado de un auditoria tradicional orientada en la protección de los activos de la empresa a una auditoria enfocada al control de los riesgos, para así fomentar la eficiencia, reducir los riesgos de la perdida de activos y ayudar a asegurar la fiabilidad de la situación financiera y la conformidad con las leyes y las</p>	<p>percibe la información de excelente gestión de toma de decisiones, informando y comunicando la situación real de las actividades que se ejecutan ,</p>	

regulaciones.(Paredes ,
2015)

SUPERVISION Y SEGUIMIENTO	La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí	Se supervisa las actividades del personal, problemas, autoevaluación para mejorar la empresa	COINCIDEN
---------------------------------	--	--	-----------

mismos, por lo tanto, no se trata 27 solamente de manuales de organización y procedimientos, se Trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos

Fuente: cuadro elaborado en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

5.2. Análisis de resultado

En los resultados con los 5 autores encontrados nos muestra la importancias , de contar con el sistema del control interno dentro de las empresas, sim importar su tamaño ya que sus beneficios que este con lleva puedan generar la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma, así aplicando influir en el mejoramiento de resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad, Se debe identificar a los responsables de la implementación de control para que puedan actuar con liberta y autoridad en sus acciones del control interno, para representar un proceso desarrollado por los métodos y procedimientos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos, todo ello

para tener un adecuado control interno así evitar riesgo y fraudes se protegen los activos y los intereses de esta empresa.

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Giulliana & Arcaya (2018) Coinciden en el resultado interno de una institución así facilita la gestión óptima de la empresa que se efectúa dentro de una implementación, evaluación con sus respectivos componentes fundamentales del sistema del control eficaz, esta comprende de acciones de cautela previa, simultánea una verificación posterior que se realiza la entidad, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes se efectúen correctamente y sean eficaces, Los tipos del control facilitan el desarrollo de la manera correcta al aplicarla sus principios, normas y procedimientos, mediante el control por los directivos la independencia, además el control es efectivo del informe del COSO en su ejecución y retroalimentación de los componentes

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

Respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado sostiene lo siguiente Según los resultados de la empresa de Empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote; se ha determinado que la empresa tiene diseñado su manual de procedimientos del control interno, Asimismo en las actividades de control tiene un personal capacitado, el cual trabajan en equipo sin problema alguno. En evaluación de riesgo no están capacitados para un problema de fraudes, pérdidas o riesgos falta de información necesaria. Respecto a la información y comunicación entre el dueño y sus trabajadores, evalúan y sintetiza para la toma de decisiones. Para culminar las

supervisiones son continuas a los diferentes ámbitos verificado por el dueño de entidad así brindar mejor atención y servicio a sus clientes.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Respecto del objetivo 1 y 2 No concuerdan. La entidad Hoteles Cadena Real S.A.C. Cuenta con un ambiente de control y funciona de manera eficiente; en la evaluación de riesgo no coinciden por lo cual se debe establecer para evitar riesgos internos y externos para una solución inmediata y eficiente ;en la actividad de control no coinciden falta capacitación al personal responsable un mejor equipo .Esto debido que las Micro y pequeñas Empresas del sector servicio de Hoteles Cadena Real S.A.C. el estudio es recurrente al control interno, aceptado por la teoría y realidad por los cinco componentes para un buen manejo o control de la empresa se efectúa de manera cautela previa. La gestión de recursos y una buena organización.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones respecto al objetivo específico 1:

El control interno en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, los autores analizados coinciden que el control interno es de suma importancia, ya que cuentan con mecanismos, normas ya que los beneficios pueden generar entre el éxito o el fracaso de la entidad es una herramienta para salvaguardar los activos de perdida provenientes de fraude, verificando informes contables que los gerentes utilizan para las decisiones a elegir y deben ser apropiadas para la entidad.

6.2. Conclusión respecto al objetivo específico 2:

Respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue aplicado a la Micro y pequeña empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote ,2018. Se determina que esta empresa si cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con el fin de comprender sus valores éticos que deben aplicarse en la entidad. En cuanto la evaluación de riesgo no establece una información correcta de lineamientos, para la evaluación de riesgo, internos y externos. Asimismo, en las actividades de Control cuenta con empleados capacitados. En información y comunicación se realiza un buen dialogo entre empleados y empleador donde se Conclusión desempeña un buen trabajo. Por último, tenemos a supervisión son de manera continua a distintas áreas de la empresa, así informándose más para un buen manejo adecuado en su empresa para una buena atención al cliente.

6.3.Conclusión al objetivo específico 3:

Finalmente se concluye con el análisis comparativo ejecutado de la investigación de la Micro y pequeña empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. Cuenta con la información puntual y auténtica, asimismo muestra que la empresa utiliza los cuatro componentes del control interno, menos evaluación de riesgo. La implementación de un sistema de forma accesible, debido a eso continúan ejecutando las capacitaciones del personal con el fin de evitar las vulneraciones de las normas de control interno y se cumpla con el objetivo planteado de la empresa.

6.4. Conclusión general:

En el Perú los autores Nacionales, Regionales y Locales determina la caracterización del control interno en las empresas del Perú, en los seis antecedentes analizados del plan de estudio dicho autores analizados tienen concordancia que el control interno es importante, cuenta con procedimientos, estatutos, políticas del sistema, así haciendo uso de los cinco componentes del control interno, además debemos prevenir riesgos errores futuros.

VII. Aspecto complementario

Referencia bibliográficas

Alva,A.(2019) *Herramientas de Promoción turística usadas por agencias de viaje en la isla blanca de Chimbote*”,Recuperado de :
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21609/Alva%20Saavedra%20Alexandra%20Cristel%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arteaga, J. (2018).*El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Los Servicios En Las Empresas Hoteleras De La Región Puno – Perú* .Recuperado en :
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría General de la Republica del Perú (2019) *Control interno* Recuperado en:
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html

_Vásquez, D.(2017) *Contribuciones Del Control Interno A La Mejora De La Rentabilidad De Una Empresa De Servicios Turísticos* . Ibarra- Ecuador

Recuperado

de:<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7767/1/PG%20589%20TESIS.pdf>

Manrique, N. (2015). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestion De Recursos Humanos En El Hotel "Pastoruri" Independencia – Huaraz, 2015.*

Recuperado en : http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

MINCETUR(2012). *Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes*". Lima-Perú. Recuperado en: http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf

Narváez,L. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel "El Galpón " en la ciudad de Riobamba – Ecuador* Pontificia Univerdad Católica de Ecuador. Recuperado en : <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11838>

Paredes, J (2014). *Determinar la importancia del control interno en Hotel VENETUR Maracaibo,C.A Colegio Universitario Hotel Escuela De Los Andes Venezolanos.Merida-Venezuela.* Recuperado en : <http://wecache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/15/02/101151.pdf>

Pro inversión. (2007). *Micro y pequeña empresa crece* (Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa). Lima: Agencia de Promoción de la Inversión Privada.

Rocha,H (2017) *Importancia del control interno* Recuperado en: <https://blog.tgs-rocha.com/blog/importancia-de-tener-control-interno-en-mi-empresa>

Que es el sistema de control interno,contraloria general dela republica :
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Giulliana, S (2018).*LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL PERÚ*. Puno – Perú Recuperado en :
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia,B. (2012) *Metodología para la evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) Instituto Superior Minero* Recuperado en <http://ebrary.com>

Galindos , E (2015) *Ventajas y desventajas del Control Interno* obtenido en :
<https://www.monografias.com/trabajos37/control-interno/control-interno2.shtml>

Gonzales. (17 de septiembre de 2013). *Control Interno Soycont*. Recuperado de <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

ISOTools. (2016 de octubre de 2016). *Etapas en la implemetacion del Modelo Esandar de Control Interno (MECI)*. Recuperado de <https://www.isotools.com.co/etapas-en-la-implementacion-del-modelo-estandar-de-control-interno-meci/>

Lefcovich, M. (01 de enero de 2004). *Que es control interno E-Libro*. Recuperado de:<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=1005447>

Lopez (2018) *Componentes del control interno* obtenido en :
<https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

Pincay, E.(2015) “*Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2015*” Ecuador .
Recuperado:<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>

Oliveira, Wallace (2017) *Descubra que son los controles internos y cual es su importancia en la gestión empresarial* Recuperado en :
<https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/controles-internos/>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título De La Investigación	Enunciado Del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos
<p>Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso Empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote, 2018</p>	<p>¿Cuáles Son Las Características Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso Empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote, 2018?</p>	<p>Describir Las Características Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso Empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote, 2018</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso Empresa Hotel Casares S.A.C. De Chimbote, 2018 .2. Describir Las Características Del Control Interno De La Empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote, 2018. 3. Hacer Un Análisis Comparativo De Las Características Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú y de la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. De Chimbote, 2018

Anexo 2: Modelo de fichas bibliográficas

FICHA BIBLIOGRÁFICA
AUTOR:
TÍTULO DEL LIBRO:
TÍTULO DE LA TESIS:
LUGAR Y FECHA DE EDICIÓN:
NUMERO DE PAGINA (AS):
PÁGINA WEB:
RESUMEN:

FICHAS BIBLIOGRAFICAS	
TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD, ETC. AUTOR: _____ APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO	
Y SUBTITULO: _____ LUGAR DE	
EDICIÓN: _____ AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____ NIVEL ACADÉMICO	
NUM. DE PAGINAS: _____ INSTITUCIÓN Y	
OBTENIDO: _____ DEPENDENCIA QUE OTORGA EL NIVEL ACADÉMICO: _____	
NOMBRE DEL ASESOR: _____ APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACIÓN DE LA OBRA: _____	

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido: _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

Anexo 3: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019						
		Semestre 1				Semestre 2				Semestre 1				Semestre 2		
		Abril				Agosto				Abril				Septiembre		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	■														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■											
5	Mejora del marco teórico					■										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■								
8	Ejecución de la metodología								■							
9	Resultados de la investigación									■						
10	Conclusiones y recomendaciones										■					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■				
12	Reacción del informe final												■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													■		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														■	
15	Redacción de artículo científico															■

Anexo 4: Cuestionario

AMBIENTE DE CONTROL		RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?	x	
2	¿La Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	X	
3	¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad?	X	
4	¿La entidad cuenta con procedimientos establecidos para la inducción del personal?	X	
5	¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil de cargo?	x	
EVALUCIÓN DEL RIESGO			
1	¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?		x
2	¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?		x

3	¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		x
4	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?		x
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	x	
2	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?	X	
3	¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X	
4	¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?	X	
5	¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?	x	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
2	¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?	X	
3	¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
4	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	X	
5	¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?		x