



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CUMPLIMIENTO DE LAS FASES DEL CONTROL  
INTERNO EN EL HOTEL ANDINO – HUARAZ, 2017**

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

**AUTORA**

**HEREDIA GARCIA, FIORELLA MELISSA**

**ORCID: 0000-0001-8078-4762**

**ASESOR**

**RUBINA LUCAS, FÉLIX**

**ORCID: 0000-0001-7265-874X**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

**Título de la investigación**

**CUMPLIMIENTO DE LAS FASES DEL CONTROL INTERNO  
EN EL HOTEL ANDINO – HUARAZ, 2017**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Heredia García, Fiorella Melissa

ORCID: 0000-0001-8078-4762

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

### **ASESOR**

Rubina Lucas, Félix

ORCID: 0000-0001-7265-874X

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

### **JURADO**

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

## **HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Eladio Germán Salinas Rosales  
Presidente

Mgtr. Nélide Rosario Broncano Osorio  
Miembro

Mgtr. Justina Maritza Sáenz Melgarejo  
Miembro

Dr. Félix Rubina Lucas  
Asesor

## **Agradecimiento**

A Dios, por guiarme por el buen camino y permitirme lograr mi mayor sueño anhelado, porque siempre está colmándome de bendiciones en cada paso que doy en la vida.

*A la ULADECH CATÓLICA,*  
por brindarme la oportunidad de poder estudiar y culminar mi carrera obteniendo nuevos conocimientos y hacer de mí una profesional.

Al Dr. CPCC. Félix Rubina  
Lucas, docente tutor  
investigador, por su  
predisposición permanente e  
incondicional.

***Fiorella Melissa***

## **Dedicatoria**

A mis padres, por darme la vida y darme su apoyo constante en mi etapa universitaria, por motivarme a ser una mejor persona en la vida, por darme la oportunidad de ser un profesional en la sociedad, por nunca dejarme vencer y siempre creer en mí; ellos son mi inspiración para haber culminado con éxitos esta etapa.

Ustedes son todo en mi vida

A mi papá, por ser mi incondicional y por alentarme a seguir adelante a pesar de las adversidades, por hacerme ver que con esfuerzo y dedicación se puede lograr cualquier cosa que uno anhela en la vida: por darme esa fortaleza cuando sentía que me rendía, gracias por todo papito.

A mi hermano, que me inspiro a seguir adelante brindándome su apoyo moral y económico para poder lograr mi sueño anhelado.

***Fiorella Melissa***

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general ¿Existe cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017?, para dar respuesta a dicho problema se planteó el siguiente objetivo general que es: Determinar el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017; el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se eligió una muestra de 17 trabajadores del hotel la cual está constituido por el recepcionista, personal de limpieza, el administrador, el supervisor entre otros. Para la obtención de datos se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario, el cual constó de 14 preguntas y para el análisis de los resultados obtenidos se usó el programa Microsoft Excel 2018 con el cual se elaboraron las tablas y figuras para obtener los siguientes resultados: el hotel andino cuenta con su respectivo organigrama, también un 82.35% afirman que existe un responsable por cada área, el 88.24% afirman que la comunicación del personal con la administración es muy buena, también el 100% afirman que existe un encargado para la supervisión del funcionamiento del hotel. Como conclusión general se ha determinado que se realiza el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino, las cuales son: la planeación, ejecución y evaluación, el cumplimiento de estas fases ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

**Palabras claves:** control – cumplimiento - fases – hotel

## **Abstract**

The present research work had as a general problem Is there compliance with the phases of internal control in the Andino Hotel - Huaraz, 2017 ?, To respond to this problem, the following general objective was proposed: Determine compliance with the phases of the internal control at the Andino Hotel - Huaraz, 2017; The type of research was quantitative, descriptive level and non-experimental design. A sample of 17 hotel workers was chosen, including the receptionist, cleaning staff, the administrator, the supervisor and others. To obtain data, I used the questionnaire as a collection tool, which consisted of 14 questions and for the analysis of the results obtained I used the Microsoft Excel 2018 program with which the tables and figures were prepared to obtain the following results: the hotel Andean has its respective organization chart, also 82.35% affirm that there is one person in charge for each area, 88.24% affirm that the communication of the personnel with the administration is very good, also 100% affirm that there is a person in charge for the supervision of the operation of the hotel. As a general conclusion, it has been determined that compliance with the phases of internal control is carried out at the Andino Hotel, which are: planning, execution and evaluation, compliance with these phases helps the company to achieve its objectives.

**Keywords:** control - compliance – hotel - phases



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Título de la investigación.....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Hoja de firma de jurado y asesor .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice .....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Marco conceptual.....	21
III. Hipótesis .....	27
IV. Metodología .....	28
4.1. Diseño de la investigación .....	28
4.2. Población y muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	32
4.5. Plan de análisis .....	32
4.6. Matriz de consistencia .....	33
4.7. Principios éticos.....	34
V. Resultados.....	35
5.1. Resultados.....	35

5.2. Análisis de resultados .....	42
VI. Conclusiones y recomendaciones .....	46
6.1. Conclusiones.....	46
6.2. Recomendaciones .....	47
Aspectos complementarios .....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
ANEXOS .....	55

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1: El organigrama .....	35
Tabla 2: La planeación de sus objetivos .....	35
Tabla 3: La elección de la mejor alternativa para el logro de sus objetivos .....	36
Tabla 4: El ambiente de control.....	36
Tabla 5: Problemas que afectan al hotel .....	37
Tabla 6: Análisis de los problemas que afectan al hotel.....	37
Tabla 7: Los responsables de cada área .....	38
Tabla 8: La veracidad de la Información .....	38
Tabla 9: La comunicación del personal con la administración.....	39
Tabla 10: El encargado del funcionamiento del hotel .....	39
Tabla 11: El fin de la supervisión de las actividades .....	40
Tabla 12: La evaluación de las actividades.....	40
Tabla 13: Los procedimientos de evaluación de cada área.....	41
Tabla 14: Uso del cuestionario para la evaluación de las actividades .....	41

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1: El organigrama .....	56
Figura 2: La planeación de sus objetivos.....	57
Figura 3: La elección de la mejor alternativa para el logro de sus objetivos.....	58
Figura 4: El ambiente de control.....	59
Figura 5: Los problemas que afecten al hotel .....	60
Figura 6: Análisis de los problemas que afecten al hotel .....	61
Figura 7: Existencia de los responsables de cada área.....	62
Figura 8: Veracidad de la información que brindan .....	63
Figura 9: La comunicación del personal con la administración .....	64
Figura 10: El encargado del funcionamiento del hotel .....	65
Figura 11: El fin de la supervisión de las actividades.....	66
Figura 12: La evaluación de las actividades .....	67
Figura 13: Procedimientos de evaluación de cada área .....	68
Figura 14: Uso del cuestionario para la evaluación de las actividades.....	69

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación lleva por título “Cumplimiento de las Fases del Control Interno en el Hotel Andino de Huaraz en el año 2017”, el tema elegido es debido a que la gran mayoría de empresas hoteleras en el Perú no cuentan con un buen sistema de control interno y como bien sabemos este sistema es necesario en todo tipo de empresa porque es un medio por el cual los gerentes van a tener una mayor seguridad, control y un buen desempeño en todas las áreas de la organización.

Si bien es cierto este tema es investigado por muchos estudiantes en la actualidad como ya se ha mencionado líneas arriba es de suma importancia, pero este sistema de control no es de ahora, sino que ya ha sido desde tiempos antiguos donde en la época inca su control era mediante el quipu, este instrumento era una soga anudada en diferentes distancias y tamaños los cuales servían para que puedan llevar un control de las cosechas, los animales y entre otras cosas.

Pero la tecnología va avanzando día a día y cada vez se nos hace más fácil las cosas porque existen programas, softwares que hacen que el control y otros aspectos sean más eficientes y efectivos.

En los países más avanzados tienen un sistema de control interno adecuado y por ende en esos países hay un buen control, administración y desempeño y esto conlleva a que estas organizaciones cumplan sus objetivos; lo que no sucede en el Perú, en nuestro país existe un control interno débil, deficiente; es más algunas entidades no cuentan con este sistema y por eso como consecuencia existe desfalcos, una mala administración que llevan a la quiebra a la empresa.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la empresa.

El Control interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones de una entidad, empresa u organización; el mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones del jefe - colaborador. La Alta dirección necesita que los datos sean exactos y confiables, esta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control.

Este sistema cuenta con 3 fases las cuales son: la planificación, ejecución y evaluación; la primera fase consiste en el plan de trabajo, diagnóstico, compromiso de los gerentes y la sensibilización, la segunda fase consiste en implementar a nivel de procesos y entidad el ambiente de control y por último la tercera fase consiste en evaluar todo el proceso de implementación. El cumplimiento de estas fases son de vital importancia, porque de esa manera se va a poder obtener un óptimo resultado.

Las empresas hoteleras necesitan adoptar este sistema porque les va ser de gran utilidad para que de esa manera ellos puedan tener un mejor manejo de sus actividades y alcancen sus objetivos, en tal sentido el enunciado del problema de la investigación es: ¿Existe cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017?

Por consiguiente, para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general que es: Determinar el cumplimiento de las fases del control interno

en el Hotel Andino - Huaraz, 2017, para investigar más a fondo tenemos los siguientes problemas específicos:

- ¿Cómo es el cumplimiento de la fase de la planeación del control interno en el hotel andino – Huaraz, 2017?
- ¿Cómo es el cumplimiento de la fase de la ejecución del control interno en el hotel andino – Huaraz, 2017?
- ¿Cómo es el cumplimiento de la fase de la evaluación del control interno en el hotel andino – Huaraz, 2017?

De ello desprende los siguientes objetivos específicos para una investigación minuciosa:

- Describir el cumplimiento de la fase de la planeación del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017.
- Describir el cumplimiento de la fase de la ejecución del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017.
- Describir el cumplimiento de la fase de la evaluación del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica con el propósito de dar un aporte, al deficiente conocimiento que existe sobre el cumplimiento de las fases del control interno, el tema a investigar es importante ya que va a ser de gran utilidad para los futuros universitarios que van a indagar sobre dicho tema.

Desde el punto de vista teórico; porque contribuye a generar un mayor conocimiento sobre este tema, puesto que adopta un conjunto de teorías, definiciones y entre otros, lo que permite contrastar los diferentes conceptos con la realidad observada.

Desde el punto de vista personal, me ayudara a obtener el grado académico de bachiller y a reforzar mis conocimientos y a la institución le ayudara a implementar la biblioteca con dichos aportes.

Desde el punto de vista viable y factible; conté con recursos humanos que es el docente tutor y la autora del proyecto, así también conté con revistas, proyectos, tesis y el internet que son elementos de donde obtuve la información.

La metodología que se ha optado en esta investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, cuyo diseño es no experimental porque no va a implicar la manipulación de ninguna de las variables para poder dar solución a nuestros problemas y llegar a los objetivos planteados. Como muestra se eligió a 17 de los trabajadores del Hotel Andino tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. La técnica que se usó en esta investigación es la encuesta y la observación, como instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario; los datos obtenidos aplicando el instrumento, se procesaron mediante el programa Microsoft Excel del cual obtuve las tablas y figuras con sus respectivos porcentajes.

Los resultados más resaltantes que se obtuvieron fue que el 70.59% de los trabajadores respondieron que dentro de la empresa se realiza el cumplimiento de la planeación de sus objetivos para un desarrollo óptimo y la obtención de resultados favorables; el 52.94% mencionaron que existe un ambiente de control para que haya un mayor desempeño en las actividades debido a que existe un encargado de cada área y por último el 88.24% respondió que se realizan la evaluación de las actividades dentro del hotel.

Como conclusión general, se ha determinado que se realiza el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino, las cuales son: la planeación,



ejecución y evaluación, el cumplimiento de estas fases ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

Como recomendación general es que el Hotel Andino, debe de fortalecer el sistema de control interno mediante cursos de capacitación y actualizaciones a sus trabajadores para que ellos velen por el logro de los objetivos de la empresa y tenga un mayor desempeño dentro de todas sus actividades y así tengan una organización completa, donde todo el personal que labore dentro del hotel realice una labor eficiente.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacional**

Salcedo (2015), en sus tesis que lleva por título “Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel mansión santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Tuvo como objetivo Proponer un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y eficaz; dicha investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo. Concluyo que el hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo y también el hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante.

Crespo & Suarez (2014), en su tesis titulada “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. Tuvo como objetivo general describir los procedimientos de implementación del sistema de control interno. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño retrospectivo y de nivel descriptivo. Después de la tabulación de los resultados hemos concluido que la empresa carece de un sistema de control, no cuentan con un organigrama los trabajadores, no aplica las leyes y políticas.

Espinal (2016) en su tesis que lleva por título “Optimización de las actividades de control en pymes hoteleras de la Ciudad de el alto" la cual tiene como objetivo general diseñar actividades de control que mitiguen los riesgos relacionados con la eficiencia del control interno en PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto, con la finalidad que los hoteles identifiquen y valoren los posibles riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos. La investigación es cualitativa y se fundamenta en un proceso inductivo, habiéndose relevado la información mediante entrevistas estructuradas a los propietarios, gerentes y administradores de los hoteles participantes en la investigación, con preguntas cerradas para las áreas de Reservas y Recepción, de Alimentos y Bebidas, de Housekeeping y Ropería y de Administración. Los resultados obtenidos demuestran la importancia de las actividades de control en las organizaciones, independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones.

Posso y barrios (2015) en su investigación titulada “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información

financiera”, que tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para la empresa. La metodología usada para la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo. Como resultado obtuvo que a empresa prestadora de servicios hoteleros Nativos Activos Eco hotel La Cocotera no cuenta en la actualidad con una estructura orgánica financiera y contable adecuada, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno, no poseen plan de cuentas, registros y prácticas contables vigentes que garanticen la preparación de los Estados Financieros y certifique la adecuada administración y custodia de los recursos o activos de la entidad; esto ha generado que la dirección de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos; y además asumió riesgos muy altos como registros errados en las diversas transacciones y el control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

Salazar & Villamarín (2011), en su tesis que lleva por título “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flower Cía en el periodo 2011”. Su objetivo general es describir el diseño de un sistema de control interno. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño retrospectivo y de nivel descriptivo. Concluyeron que los empleadores deben de tener un trato amable, debe de ver segregación de funciones tal que así los trabajadores se sienten útiles y la empresa pueda marchar bien, debe de ver capacitaciones para que así los trabajadores se puedan desenvolver bien en el cargo que ocupen y por último los empleadores deben de tener la capacidad de escuchar sus quejas para que así se puedan superar esos errores. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño retrospectivo y de nivel descriptivo.

Rodríguez (2016) en su tesis titulada “Procedimientos de control interno de propiedad planta y equipo y la fiabilidad de la información financiera en la Compañía de Economía Mixta Hotelera y Turística Ambato”, la cual tuvo como objetivo Evaluar los procedimientos de control interno de propiedad planta y equipo y su incidencia en la fiabilidad de la información financiera. Este estudio se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales y transversales, por medio del análisis, observación, comparación y descripción de las variables hemos establecido la necesidad de implementar procedimientos de control interno de investigación busca detectar como afecta los deficientes procedimientos de control interno de Propiedad Planta y Equipo. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de la observación de los documentos que ha facilitado que se realice este trabajo como son: facturas de compra, actas de baja de bienes y los ítems de los activos fijos. Finalmente concluimos que la aplicación de procedimientos básicos de control interno es necesaria e indispensable para que se pueda tener un registro detallado y completo de cada uno de los bienes que posee la empresa con la finalidad de fijar cada una de las actividades a realizar para mantener un adecuado control.

Cabrera & Jiménez (2013), en su tesis que lleva por título “Diseño de control interno orientado Minimizar riesgos y optimizar recursos en el área Administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y para el año 2012”. Tiene como objetivo describir el diseño. control interno orientado Minimizar riesgos y optimizar recursos en el área Administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y para el año 2012. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño retrospectivo y de nivel descriptivo. Después de encuestado a los trabajadores la

mayoría dijo que estaba dispuesto al diseño de un sistema de control interno porque ellos quisieran tener un nivel jerárquico para que así cuando encontraran alguna falla puedan comunicar a un ente de alta jerarquía y también respondieron que el sistema de control interno te la una seguridad razonable y les ayudara a prevenir los riesgos y así pueda cumplir sus metas dicha entidad

### **Nacional**

Manrique (2015), en su tesis que lleva por título “El control interno y su incidencia en la Gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” independencia – Huaraz, 2014. El objetivo logrado en la presente investigación fue: Determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple. Se 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, así mismo se concluye que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia -Huaraz en el 2014.

Liñán (2015) en su investigación que lleva por título “La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de servicios en la ciudad de Lima, 2015” el cual tuvo como objetivo general diseñar procedimientos y métodos de control administrativo que nos permita supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas institucionales en todas las fases del control interno. La metodología

usada es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta. Los resultados obtenidos fueron que entre las responsabilidades de la gerencia están: controlar la efectividad de las funciones administrativas, regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa. Por tanto, se concluyó, que el Sistema de Control Interno en el buen gobierno de empresas de servicios configura en el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas destinadas a ofrecer seguridad razonable sobre el logro de los objetivos mencionados.

Morales y Ocupa (2015) en su tesis titulada “Sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa automotores Inka S.A.C., Chiclayo – 2015”, tuvo como objetivo general proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa Automotores Inka S.A.C., que le posibilite a la empresa tener una alternativa de solución. La investigación fue de tipo descriptiva y explicativa, porque permitió describir la situación actual por la que atraviesa el sistema de control interno del área de tesorería de la empresa Automotores Inka S.A.C., y porque explica los diversos factores que están afectando su eficiencia, así mismo el diseño de investigación fue no experimental. Con la investigación, se detectó la existencia de un sistema de control interno deficiente, lo que ha permitido que se susciten casos vinculados a robos y faltantes de efectivo, por ello existe la necesidad de implementar un adecuado sistema de control, que permita brindar información razonable y confiable, motivo por el cual se realizó una propuesta de sistema de control interno, que ayude a que los procedimientos y actividades alcancen niveles óptimos, disminuyendo así los riesgos de errores e irregularidades durante su desarrollo.

Guevara (2015), en su tesis que lleva por título “Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de tumbes, 2015” la cual tuvo como objetivo general Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata 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, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos, recursos productivos, y la minimización de los Riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Como resultado de esta Tesis debemos concluir que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo a las microempresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en su gestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

Bautista (2015), en su tesis titulada: El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura - período 2014. Su objetivo general fue describir “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, periodo 2014”. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 25 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado de manera no aleatoria por conveniencia

conformada por tres empresas del sector y rubro en estudios, obteniendo como principales resultados que más del 50% de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo carecen de un buen sistema de control interno, acarreando un desorden administrativo, financiero que inciden de manera negativa en los resultados de gestión de las empresas. En conclusión, las gestiones administrativas de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo en efecto no cuentan con un plan estratégico manual de funciones, procedimientos, que se adapten a las necesidades económicas, sociales y de servicios, provocando el desconocimiento de metas y objetivos por parte de los empleados.

Barbieri (2015) en su tesis que lleva por título “El control interno de calidad y la administración con mejora continua del inventario - Perú 2015” tuvo como objetivo general determinar la importancia del control interno. La metodología de la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental y la técnica empleada fue la encuesta. Obtuvo como resultado que uno de los activos más importantes para las empresas que requiere de un adecuado sistema de control interno es el rubro de inventarios, el cual representa los bienes destinados para la venta o producción para su posterior venta, en el ciclo normal de operaciones. Concluyo que el sistema de control interno es importante en las organizaciones debido a que se ha venido incrementando con el paso del tiempo, ya que es una herramienta de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como



también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

Pimentel (2014), en su investigación titulada: La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios rubro hotelería, de la ciudad de Chiclayo, 2014 dice: que la investigación tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector hotelero en la ciudad de Chiclayo, 2014. La metodología de la investigación fue cuantitativo descriptiva, diseño no experimental descriptivo, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para su realización se escogió una población dirigida de 50 empresas, correspondiendo a una muestra no aleatoria por conveniencia de 10 empresas del sector y rubro en estudio, a los que se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas, los principales resultados encontrados fueron: Respecto a la Gestión financiera, el 10% del Sector Hotelero tiene un financiamiento Propio, mientras que el 90% es financiado por el sistema financiero. Respecto al control interno: El 80% de los encuestados manifestó que el control se realiza mensual, mientras que el 20% realiza controles trimestrales. Respecto a los tributos: El 100% de los encuestados manifestó que pertenecen al Régimen general del Impuesto a la Renta y el 100% de los encuestados manifestó que están afectos al IGV e impuesto a la renta.

Ayasta (2015), en su investigación denominada: El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015. Tiene como objetivo determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio del Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015. Se ha desarrollado

usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación. Y se obtuvo como resultado que el 95% de los trabajadores encuestados en la empresa Hotel Los Portales de Piura si conoce como se aplica el control interno en el área de almacén de esta, mientras que el 5% de los trabajadores de la empresa no conocen como se aplica el sistema de control interno en el almacén debido a que es personal es nuevo.

Villantoy (2015), en su tesis que lleva por título El control interno y su influencia en la gestión de las cooperativas cafetaleras de la Merced-Chanchamayo, 2014, tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión de la empresa cafetalera cooperativa La Florida de la Merced Chanchamayo, en el año 2014. La investigación fue de tipo descriptiva para lo cual se tomó como muestra de 12 trabajadores administrativos de una población total de 46, de las empresas cafetaleras de la provincia en el periodo 2014; a quienes se les aplicó una encuesta obteniendo los siguientes resultados; respecto al conocimiento del control interno y sus etapas el 50 % del personal administrativo de la Empresa cafetalera “La Florida” manifiesta que el Control Interno constituye un medio para lograr el cumplimiento de la función administrativa y los objetivos. En conclusión, el control interno tiene una relación directa con la gestión de las empresas ya que ayuda a tener mayor confiabilidad de los estados financieros y le ayudara a lograr sus objetivos.

Namuche (2015) en su investigación titulada “Los mecanismos del control interno y su impacto en los resultados de gestión; en la economía empresarial en el Perú, 2015”. Tuvo como objetivo general que fue determinar las características de

los mecanismos del control interno y su impacto en los resultados de gestión en la economía empresarial en el Perú, 2015”. El diseño de investigación fue descriptivo, de diseño no experimental. Concluyo que la característica fundamental de los mecanismos del control interno es para saber si está cumpliendo con los debidos mecanismos de control interno, o si tal vez tiene poca información acerca de estos temas para que así de esta manera se le pueda proporcionar herramientas que le permitan a la organización desarrollar programas estratégicos, planes operativos oportunos para el conocimiento de sus funciones y obligaciones tributarias e impedir que sean sancionadas por incumplimiento de la ley en tanto también salvaguardar los activos financieros de la empresa u organización.

Valverde (2015) en su tesis que lleva por título “ El control interno y su importancia en las mypes en el Perú, 2015”, la cual tuvo como objetivo determinar la importancia del control interno en las mypes en el Perú. La cual obtuvo como resultado que las micro y pequeñas empresas así como las medianas y grandes empresas deben de tener un control interno de las operaciones de sus empresas, no podemos pensar porque son PYMES no estaban en la obligación de realizar un cuidado de sus activos y patrimonio de su empresa, ya que ellos representan casi el 90% de las empresas que generan divisas para la economía de nuestro país, por lo que en primer lugar hemos investigado que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un control interno, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares, no se cuenta con gente profesional que oriente como debe de llevarse el control interno dentro de esta, el dueño no cree tomar en cuenta un punto tan importante como el Control Interno, es por eso que muchas PYMES caen

en fraudes, lo que lleva a la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada.

Yarupaita (2015). En su investigación titulada “El control interno en la optimización de la gestión administrativa de las mypes tecnológicas de la información del Perú: caso DAE & soluciones S.A.C. rubro servicio – Chilca, 2016”, la cual tuvo como objetivo general la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es necesaria la implementación de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda la pequeña empresa en nuestro caso Dae & Soluciones S.A.C. rubro servicios informáticos., inmersa en este rubro, Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno que contribuya en mejorar la gestión administrativa de la pequeña empresa.

### **Local**

Vega (2015), en su tesis titulada: El control interno en el área de contabilidad de la municipalidad provincial de Carhuaz en el año 2014. Tuvo como objetivo general Conocer el control interno en el área de contabilidad de la Municipalidad Provincial de Carhuaz. El diseño de investigación fue descriptivo no experimental. El principal resultado es que el control interno permite evaluar el grado

de eficiencia, eficacia y economía en la prestación del servicio de la Municipalidad Provincial de Carhuaz logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas, minimizando riesgos o irregularidades en forma oportuna en todos sus componentes. Se concluye que en la Municipalidad Provincial de Carhuaz (MPC) en el área de contabilidad el control interno está enmarcado en los cinco componentes establecidos en el modelo COSO, por ello de acuerdo con los resultados obtenidos se observa que se cumple con los objetivos propios de un sistema de control interno debido a la existencia de personal calificado y capacitado influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa.

Prudencio (2013), en su tesis que lleva por título: El control interno y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012. Menciona que el objetivo logrado en la presente tesis fue determinar si existe relación en el control interno y la gestión financiera en las Empresas Radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012. El tipo de investigación es cuantitativo y nivel descriptivo; diseño descriptivo de corte transversal; la población es 90 trabajadores y se ha tomado como muestra a 75 trabajadores, el tipo de instrumento utilizado fue el cuestionario. Hemos concluido que existe relación entre el control interno y la gestión financiera en las Empresas Radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012, de acuerdo con los resultados de las propuestas teóricas y los hallazgos empíricos como resultado de la aplicación de los instrumentos de medición y procesamiento de los datos obtenidos.

Soto (2015), en su tesis que lleva por título El control interno en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2014. La tesis tuvo como objetivo determinar el control interno en la municipalidad provincial de Corongo en el 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformado por 28 directivos y trabajadores de la municipalidad; se operacionalizaron la variable y sus indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado; se cumplió con el plan de análisis y se consignaron los principios éticos de la investigación. En conclusión, queda determinado en la municipalidad la gran mayoría de sus directivos y trabajadores si conocen como funciona y se aplica el control en dicha entidad para que pueda cumplir sus objetivos trazados.

## **2.2. Bases teóricas**

En las bases teóricas de la investigación para dar mayor seguridad de la información hemos tomado en cuenta los 3 tipos de modelos contemporáneos, los cuales vamos a nombrar y detallar:

### **2.2.1. Hotel**

Baez (1985) menciona que un hotel es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros. El término proviene del vocablo francés hotel, que hace referencia a una casa adosada. Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos. (Citado por Sanisaca, 2015)

Institución de carácter público, que ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entrenamientos y otros servicios complementarios (piscina, spa, cancha, etc).

### **2.2.2. Teoría del control interno según modelo COSO**

Murries (2003), menciona que el modelo COSO es un hecho netamente para realizar, fortalecer y mantener un marco de control basados en los objetivos del control internos, basado en la eficiencia y eficacia que ayuda al logro de sus objetivos de cualquier tipo de identidad u organización. Este modelo hace mención que existe 5 componentes que rigen a una sociedad las cuales son: el entorno de control, se puede decir que este componente es la base donde se va a desarrollar el sistema de control, y abarca los valores éticos de la entidad y que debería de contar con un organigrama para que así el trabajador tenga conocimiento; la evaluación de riesgos, bueno como su propio nombre lo dice nosotros debemos de estar verificando u observando para así saber y detectar los riesgos a tiempo y poder nosotros subsanarlo porque los riesgos son los que van a afectar los objetivos ya trazados por la entidad; el tercer componente trata sobre actividades de control, en este componente nosotros vamos a ver que a partir de la segregación de funciones vamos a llevar un mejor control, y así poder llegar hasta su objetivo trazado por la entidad; el cuarto componente es información y comunicación, la información la cual se va a brindar debe de ser relevante y de calidad; y el último componente se llama actividades de información, esta actividades mayormente de que como cada área de control tiene que ser verificada para así poder hallar los riesgos y de que intensidad son.

### **2.2.3. Teoría del control interno según modelo COCO**

Este modelo contiene varios componentes los cuales se dividen en los siguientes componentes: propósito, compromiso, aptitud y evaluación – aprendizaje. El primer componente que es el propósito hace mención a que los objetivos de la

organización deben de saber todos los empleador, deben de contar con un organigrama y así cada trabajador se va a sentir importante en su labor que desempeña; el segundo componente hace referencia a que la organización debe de contar con valores éticos y que ello deben de prevalecer para todos, cada área de la organización debe de tener un responsable por cada área para un mayor control y por ultimo debe de contar con un buen ambiente de trabajo donde haya confianza; el tercer componente menciona que el personal que labora en la organización u entidad debe de estar debidamente capacitada y así ella pueda asumir cualquier reto que se le presente, la forma de comunicar cualquier echo deben de estar relacionados juntamente con los valores de la entidad propiamente dicha, todo lo que se va a comunicar a la alta dirección debe de ser concreta y debe de estar propiamente respaldada para el logro de sus metas, debe de existir coordinación de trabajador u empleador y el sistema de control debe de ser diseñada como parte importante de la entidad.

Y por último el cuarto componente que es la evaluación y aprendizaje, menciona que el sistema de control debe de estar en constante supervisión para que se pueda detectar a tiempo cualquier tipo de error y poderlo subsanar en el momento, el tipo de evaluación que se va a ser deben estar dirigidas de acuerdo a las metas de dicha identidad, deben de comprobarse que los procedimientos que se han dado si se están cumpliendo a carta cabal o quizá haya alguna deficiencia.

#### **2.2.4. Teoría del control interno según modelo MICIL**

Maldonado (2004), en su libro módulo de asistencia física habla sobre el modelo MICIL y dice que el marco integrado del control interno está dirigido para todo tipo de empresas pero que mayormente lo usan las grandes empresas. Sus



componentes de dicho modelo son 4 los cuales son: Entorno de Control y Trabajo Institucional, dice que el entorno de control marca el comportamiento y tiene un alto nivel de concientización sobre el control interno haciendo uso de los valores éticos; el segundo componente es la evaluación de riesgos para obtener los objetivos este componente nos dice que antes de que la empresa formule sus objetivos primero debe de evaluar, analizar los riesgos, estos objetivos planteados deben de ser coherentes y deben de guardar relación entre sí. El tercer componente es las actividades de control para minimizar riesgos, esta actividad está basada netamente en planificar y ejecutar como vamos a contrarrestar con los riesgos que puedan impedir el logro de los objetivos. El penúltimo componente es la información y comunicación para fomentar la transparencia este componente es importante ya que una buena comunicación y una información solida es la base para que la empresa pueda marchar bien. Y el ultimo componente es la supervisión interna continua y externa periódica este componente se divide en dos y esto puede variar de acuerdo con el grado donde se encuentre la empresa.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **2.3.1. El control interno**

##### **2.3.1.1. Definición**

Según De la Guerra (2013), menciona que el sistema de control interno lo lleva a cabo todas las personas que trabajan dentro de la empresa, haciendo su evaluación y análisis de riesgos para que puedan prevenir futuros problemas que pueda tener la organización para que logre sus objetivos, y este sistema da una seguridad razonable, más no absoluta para el logro de su meta.

El control interno es la base de todas las actividades y operaciones para una empresa, este sistema está diseñada para facilitar el desarrollo de las actividades de una manera eficiente y eficaz; también la confiabilidad de la información financiera y su cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y políticas.

Este proceso está a cargo del administrador, gerente, la dirección y todo el personal que labora dentro de la entidad, esto va a conllevar que todas las áreas de la empresa tengan un buen control y como consecuencia va a apoyar al desarrollo óptimo de la entidad y va a contar con un grado de seguridad razonable.

#### **2.3.1.2.Importancia**

El sistema de control interno es de suma importancia dentro de la empresa porque va a ayudar a prevenir desfalcos, fraudes, que se producen día a día por falta de un buen control y de un buen establecimiento de normas dentro de ella.

Este sistema se aplica a todas las áreas de la empresa para el desarrollo de sus operaciones y/o actividades; para que este sistema haga efecto depende de la administración que haga una buena elección de las alternativas que favorezcan a la empresa según sus intereses.

#### **2.3.1.3.Características**

Según De la Guerra (2013), menciona que el sistema de control interno lo lleva a cabo todas las personas que trabajan dentro de la empresa, haciendo su evaluación de riesgos para que puedan prevenir futuros problemas que pueda tener la organización para que logre sus objetivos, y este sistema da una seguridad razonable mas no absoluta para el logro de su meta.

#### 2.3.1.4. Objetivos

Cada organización y/o entidad tiene su manera de plantear sus objetivos es decir su manera de proyectarse al futuro (Coopers & lybrand, 1997) nos menciona que existen 3 tipos los cuales son:

- **Operacionales:** hace referencia a que hagas un buen uso de los recursos de la organización.
- **Información financiera:** realizar de manera objetiva los estados financieros.
- **Cumplimiento de la políticas y leyes:** aplicación de las leyes y normas.

#### 2.3.1.5. Fases

Vásquez (s/f) menciona que el control interno tiene 3 fases las cuales son: la planificación, ejecución y evaluación; a continuación, veremos a detalle cada fase.

##### 2.3.1.5.1. Planificación

En esta etapa se va a diseñar un plan de actividades durante un periodo específico, de una organización determinada con la finalidad de cumplir un objetivo, asegurando un mayor grado de economía, eficiencia y efectividad.

Dentro de esta etapa se encuentra el organigrama, la formulación de planes viables y la elección de la mejor alternativa.

- **Organigrama:** en toda empresa u organización es necesario que el personal que labora ahí conozca que función cumple y en jerarquización se encuentra, es decir es la estructura interna de la empresa, organización o entidad. Este instrumento define las funciones y responsabilidades de cada miembro que labora en una

determinada empresa, esto enmarca un óptimo ambiente laboral y la forma de trabajo.

- **Formulación de planes viables:** esto hace referencia a que la administración de formular planes que conlleven a la mejora de la empresa en ayuda del personal que labora dentro de la entidad.
- **Elección de la mejor alternativa:** de todas las alternativas propuestas en la junta de accionistas la administración y/o la gerencia deben de elegir la mejor propuesta que va a ayudar a llegar a la cima y al logro de su misión a la empresa.

**2.3.1.5.2. Ejecución:** en esta fase se va a poner a prueba lo planeado vamos a hacer la inserción del sistema de control interno para lograr una eficiencia y eficacia al momento de que los trabajadores y empleadores realicen sus actividades proyectándose a alcanzar sus objetivos.

- **El control:** es el examen u observación cuidadosa que sirve para la comprobación de alguna actividad u operación. Dentro de ello podemos ver un ambiente de control dentro de una organización que se encargue de la supervisión de las labores que se realizan dentro de ella.
- **Identificación y análisis de la mejor alternativa:** la junta de accionistas debe de identificar y analizar las alternativas a que van a llevar al logro de sus objetivos trazados de la entidad y así pueda crecer la empresa.
- **Responsable de área:** dentro de cada empre u organización debe de ver un responsable que se haga cargo cuando no se encuentre el

administrador o gerente y tomar decisiones que ayuden al crecimiento y un óptimo desarrollo de sus operaciones.

- **Información y comunicación del personal – administración:**

siempre en toda organización debe de haber una buena relación del personal con el gerente o administrador ya que depende de esa buena relación la solución de los problemas que se puedan suscitar en el transcurso del tiempo.

- **La supervisión:** toda organización debe de tener un encargado que se encargue de la supervisión del proceso de actividades de la empresa para que todo marche bien según lo planeado.

**2.3.1.5.3. Evaluación:** es la fase donde se va a recoger y verificar las evidencias para poder ver si la implementación del sistema de control interno está siendo efectiva o no. En caso de que no esté siendo efectiva tenemos que analizar en donde está la falla y así poder perfeccionarlo para que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos.

- **Actividades y procedimientos:** en la etapa de la evaluación se debe de seguir un debido procedimiento para verificar si todas las operaciones que se han realizado en un determinado tiempo han ido bien o necesita reforzar el control de ellas tomando nuevas medidas.

- **El cuestionario:** en encargado de la supervisión de dichas actividades debe de hacer uso de un cuestionario para tener resultados de temas preciso en los cuales va a tomar las medidas necesarias para que no afecten a la entidad.

### **2.3.2. Hotel**

Es todo establecimiento que de modo habitual mediante precio preste al público en general, servicios de alojamiento, comidas y bebidas y disponga de un mínimo de 30 habitaciones.

Debe ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo siempre que este sea completamente independiente, debiendo construir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo. (Ramos, 1985)

### **III. Hipótesis**

No le corresponde por ser un trabajo descriptivo con una sola variable, es decir se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto o efecto que tiene alguna variable entre sí.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, trata de investigaciones que recopilan datos en un momento único y específico. Se indagan las incidencias y los valores en que se manifiestan una o más variables en un enfoque cuantitativo. (Hernández, 2014).



Donde:

M = muestra de estudio (trabajadores del Hotel Andino)

O = observación de la variable en estudio (control interno)

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

Souza y costa (2007), ellas mencionan que el diseño cuantitativo porque se basa en el raciocinio deductivo, esto quiere decir que de una estructura ya establecida empieza su investigación para al final llegar a confirmar si esa teoría era cierta o no.

#### **4.1.2. Nivel de la investigación**

Según Jiménez (1998), la investigación descriptiva trata de describir hechos que den solución al problema planteado, haciendo la búsqueda de conceptos para poder esclarecer el problema.

Por ende, el proyecto de investigación será tipo descriptivo porque vamos a narrar hechos según la variable escogida.



## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

Como universo tengo un total de 20 trabajadores conformado entre el administrador y los trabajadores que forman parte del Hotel Andino de Huaraz en el año 2017.

$$N = 20$$

### 4.2.2. Muestra

Para realizar la encuesta vamos a tomar como muestra a 17 de los trabajadores del Hotel Andino de Huaraz en el año 2017. Para lo cual he tomado los siguientes criterios:

$$n = 17$$

**Criterio de Inclusión:** en este criterio hemos tomado como referencia a los trabajadores antiguos que hayan laborado más de 3 años en dicha entidad.

**Criterio De Exclusión:** en este criterio hemos dejado de lado a los trabajadores que no están dispuestos de colaborar con la encuesta y también los trabajadores que son nuevo.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Fases del control interno</b>	Según De la Guerra (2013) menciona que el sistema de control interno lo lleva a cabo todas las personas que trabajan dentro de la empresa, haciendo su evaluación de riesgos para que puedan prevenir futuros problemas que pueda tener la organización	Según Vásquez (s/f) menciona que el control interno tiene 3 fases las cuales son la planificación, ejecución e informe.	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>Organigrama</b>	El Hotel Andino ¿cuenta con un organigrama?	Nominal SI/NO
				<b>Formulación de planes viables</b>	¿Existe una planificación para el logro de objetivos?	Nominal SI/NO
				<b>Elección de la mejor alternativa</b>	¿Se hace una elección de la mejor alternativa para el logro de objetivos?	Nominal SI/NO
			<b>EJECUCIÓN</b>	<b>Control</b>	¿Existe el ambiente de control en el Hotel Andino?	Nominal SI/NO
				<b>Identificación y análisis</b>	¿Se hace la identificación del problema en el Hotel Andino?	Nominal SI/NO
					¿Se realiza un análisis de los problemas que afectan a la empresa?	Nominal SI/NO
				<b>Responsable</b>	¿Hay un responsable por cada área?	Nominal
				<b>Información y Comunicación</b>	¿La información que brindan es de una fuente segura?	Nominal SI/NO
¿Existe una buena comunicación del personal con la gerencia?	Nominal SI/NO					

				<b>Supervisión</b>	¿Hay un encargado para la supervisión de las actividades?	Nominal SI/NO
					¿Tiene un fin la supervisión del control interno?	Nominal SI/NO
			<b>EVALUACIÓN</b>	<b>Actividades y procedimientos</b>	¿Se realiza actividades de evaluación en el Hotel Andino?	Nominal SI/NO
					¿Se realiza un adecuado procedimiento en la evaluación de las áreas del hotel?	Nominal SI/NO
				<b>Cuestionario</b>	¿El encargado de cada área hace uso de los cuestionarios para la supervisión de las operaciones?	Nominal SI/NO

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.4.1. Técnica**

La técnica que se va a utilizar para esta investigación es la encuesta y la observación cuya finalidad de estas técnicas han ayudado a la recolección de datos para dar solución a nuestro problema.

##### **4.4.2. Instrumento**

El instrumento para la recolección de datos va a ser el cuestionario.

#### **4.5. Plan de análisis**

Los datos recolectados mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores del Hotel Andino posteriormente van a ser introducidos en el programa Microsoft Excel para poder realizar la tabulación y así obtener los resultados de la encuesta.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Título:** “CUMPLIMIENTO DE LAS FASES DEL CONTROL INTERNO EN EL HOTEL ANDINO – HUARAZ, 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Existe cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino de Huaraz, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo es el cumplimiento de la fase de la planeación del control interno en el hotel andino – Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo es el cumplimiento de la fase de la ejecución del control interno en el hotel andino – Huaraz, 2017?</li> <li>- ¿Cómo es el cumplimiento de la fase de la evaluación del control interno en el hotel andino – Huaraz, 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el cumplimiento de la fase de la planeación del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017.</li> <li>- Describir el cumplimiento de la fase de la ejecución del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017.</li> <li>- Describir el cumplimiento de la fase de la evaluación del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017.</li> </ul>	<p>No le corresponde por ser un trabajo descriptivo con una sola variable.</p>	<p>Fases del control interno</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Población:</b> 20 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> 17 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> la encuesta y observación</p> <p><b>Instrumento:</b> el cuestionario</p>

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.7. Principios éticos

En el presente estudio se tomó en cuenta los siguientes principios éticos:

El conocimiento informado: este principio se cumplió a través de la información que se otorgó a los propietarios y administradores de las agencias de información turística de Huaraz.

- **Principio de justicia:** comprendió el trato justo antes, durante y después de la participación, se tuvo en cuenta la selección justa de participantes, el trato sin perjuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio. El trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de la persona.
- **Privacidad:** toda información recibida en el presente estudio se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesto respetando la intimidad de los representantes legales de las MYPE del sector servicios rubro turismo de Huaraz, siendo útil solo para fines de la investigación.
- **Honestidad:** se informó a los representantes legales de las agencias de información turística los fines de la investigación, cuyos resultados se encuentran plasmados en el presente estudio.
- **Validez científica:** la investigación debe ser metodológicamente sensata, de manera que los participantes de la investigación no pierdan su tiempo con investigaciones que deben repetirse.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra según, si cuenta con su organigrama*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	15	88.24%
<b>No</b>	2	11.76%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra según, la planeación de sus objetivos*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	12	70.59%
<b>No</b>	5	29.41%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 3**

*Distribución de la muestra según, la elección de la mejor alternativa para el logro de sus objetivos*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	13	76.47%
<b>No</b>	4	23.53%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra según, el ambiente de control*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	9	52.94%
<b>No</b>	8	47.06%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino



**Tabla 5**

*Distribución de la muestra según, los problemas que afecten al hotel*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	10	58.82%
<b>No</b>	7	41.18%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 6**

*Distribución de la muestra según, el análisis de los problemas que puedan afectar al hotel*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	11	64.71%
<b>No</b>	6	35.29%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 7**

*Distribución de la muestra según, la existencia de los responsables de cada área*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	14	82.35%
<b>No</b>	3	17.65%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 8**

*Distribución de la muestra según, la veracidad de la información que brindan*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	17	100.00%
<b>No</b>	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 9**

*Distribución de la muestra según, la buena comunicación del personal con la administración*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	15	88.24%
<b>No</b>	2	11.76%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 10**

*Distribución de la muestra según, el encargado de la supervisión del funcionamiento del hotel*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	17	100.00%
<b>No</b>	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 11**

*Distribución de la muestra según, el fin de la supervisión de las actividades*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	16	94.12%
<b>No</b>	1	5.88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 12**

*Distribución de la muestra según, la evaluación de las actividades del hotel*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	15	88.24%
<b>No</b>	2	11.76%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 13**

*Distribución de la muestra según, los procedimientos de evaluación de cada área*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	12	70.59%
<b>No</b>	5	29.41%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

**Tabla 14**

*Distribución de la muestra según, el uso de cuestionario para la evaluación de las operaciones y/o actividades*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	13	76.47%
<b>No</b>	4	23.53%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** trabajadores del Hotel Andino

## **5.2. Análisis de resultados**

Después de haber realizado la recolección y el procesamiento de datos, se dio paso al análisis de los resultados obtenidos de la variable la cual es: “fases del control interno”.

### **5.2.1. Hotel Andino**

En la investigación realizada al hotel Andino de Huaraz, periodo 2017, los resultados indicaron que las fases del control interno se cumplen dentro de su organización para el logro de sus objetivos. Esta investigación guarda relación con el trabajo que fue realizado por el autor Crespo & Suarez (2014), en su tesis titulada “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. Tuvo como objetivo general describir los procedimientos de implementación del sistema de control interno. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño retrospectivo y de nivel descriptivo. Después de la tabulación de los resultados he concluido que la empresa cumple de una manera adecuada todas las fases del control interno para la obtención de sus objetivos y prevenir errores que puedan afectar el logro de ellas.

### **5.2.2. Variable 1: el control interno**

#### **a) Planeación**

Un 88.24% de los trabajadores del Hotel Andino de Huaraz, respondieron que el hotel si cuenta con un organigrama. (Tabla 1)

En el ítem sobre la planeación de sus objetivos el 70.59% mencionaron que la empresa sí se traza sus objetivos. (Tabla 2). En cuanto a si la empresa realiza la elección de la mejor alternativa del 100% de los encuestados 76.47% respondió que el encargado del hotel sí realiza esta acción (Tabla 3). En este caso puedo argumentar que se está cumpliendo con los elementos esenciales de la primera fase y que existe un efectivo control dentro del hotel andino.

Los resultados de la presente investigación se asemejan a su trabajo de investigación del autor Cabrera & Jiménez (2013), en su tesis que lleva por título “Diseño de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área Administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez en el año 2012”. Afirma que después de encuestado a los trabajadores la mayoría dijo que estaba dispuesto al diseño de un sistema de control interno porque ellos quisieran tener un nivel jerárquico para que así cuando encontraran alguna falla puedan comunicar a un ente de alta jerarquía y también respondieron que el sistema de control interno te da una seguridad razonable y les ayudara a prevenir los riesgos y así pueda cumplir sus metas dicha entidad

## **b) Ejecución**

En cuanto a la ejecución de sistema del control interno analizando los resultados obtenidos puedo definir que existe un ambiente control dentro de la empresa, y debido a que existe este ambiente se realiza la

respectiva identificación y el análisis de los problemas que puedan afectar a un futuro a la empresa.

Dentro de este marco puedo decir que Salcedo (2015), en su tesis que lleva por título “Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel mansión santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Quien sostiene que el hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo y también el hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante.

Analizando los resultados de la encuesta puedo afirmar que el hotel andino si cuenta con un encargado de las áreas que existen dentro de ella, y que cada encargado brinda una información veraz al administrador; ya que existe una buena relación y comunicación entre trabajador y empleador.

### **c) Evaluación**

En cuanto a esta última etapa que es muy importante porque dentro de esta etapa se va a ver si ha tenido algún efecto la ejecución de este sistema, como ya se había mencionado líneas arriba los responsables de cada área se encargan de realiza una evaluación cada cierto tiempo siguiendo los procedimientos que esta representa, haciendo uso de un cuestionario para su supervisión.



Estos resultados se asemejan a la tesis del autor Manrique (2015), la cual lleva por título “El control interno y su incidencia en la Gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” independencia – Huaraz, 2014. 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, así mismo se concluye que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia -Huaraz en el 2014.

## **VI. Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

1. Respecto al objetivo general, se ha determinado que se realiza el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino, las cuales son: la planeación, ejecución y evaluación, el cumplimiento de estas fases ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

Como aporte del investigador el cumplimiento de estas fases del control interno dentro del hotel va ayudar a la empresa a prevenir y corregir los errores, que puedan afectar en el logro de sus objetivos.

Como valor agregado al usuario final, estas fases del control interno se deben de cumplir dentro de la empresa para que se logren las metas y haya un óptimo desarrollo de sus actividades.

2. Respecto al objetivo específico, el cumplimiento de la fase de la planeación del control interno en el Hotel Andino, se realiza de la siguiente manera: la empresa cuenta con un organigrama, realiza la planeación de sus objetivos y hace la elección de la mejor alternativa para alcanzar lo planificado.

Como aporte del investigador, dentro del Hotel Andino se cumple de una manera idónea la primera fase del control interno en colaboración de todos sus trabajadores.

3. Respecto al objetivo específico, de acuerdo al cumplimiento de la fase de la ejecución del control interno en el Hotel Andino, la empresa cuenta con un ambiente de control, se realiza la identificación y el análisis respectivo de los problemas que afectan a la empresa y también que existe un responsable por

cada área; así mismo dentro de la empresa existe una buena comunicación del gerente con el personal y viceversa.

4. Sobre el cumplimiento referente a la última fase del control interno en el Hotel Andino, se realizan actividades de evaluación dentro de la empresa y los encargados de cada área hacen uso de diferentes métodos para la supervisión de las actividades que se realizan dentro del hotel.

## **6.2. Recomendaciones**

1. El Hotel Andino, debe de fortalecer el sistema de control interno mediante cursos de capacitación y actualizaciones a sus trabajadores para que ellos velen por el logro de los objetivos de la empresa y tenga un mayor desempeño dentro de todas sus actividades y así tengan una organización completa, donde todo el personal que labore dentro del hotel realice una labor eficiente.
2. Se recomienda a la empresa seguir realizando el análisis de sus objetivos y que elijan la mejor alternativa para el buen desempeño de sus actividades y de esa manera sigan cumpliendo con sus objetivos.
3. Se recomienda que el gerente de la mano con el personal, deben seguir realizando la identificación y el análisis de los problemas que puedan afectar a la empresa al logro de sus objetivos.
4. Se recomienda a la empresa, que realice capacitaciones dirigidos a los encargados de cada área y de esa manera ellos puedan realizar los procedimientos correspondientes que ayuden al crecimiento de la empresa.

## Aspectos complementarios

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso Hotel Los Portales de Piura, año 2015*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Piura. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040037>
- Baez, S. (1985). *Enciclopedia de Hotelería y Turismo*. Ed. Continental. México.  
Citado por Sanisaca, C. (2015).
- Barbieri, J. (2015). *El control interno de calidad y la administración con mejora continua del inventario - Perú 2015*. Informe de tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima.  
Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036579>
- Bautista, J. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura - período 2014*. Tesis optar el título de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036662>
- Cabrera, I & Jiménez, M. (2013). *Diseño de control interno orientado Minimizar riesgos y optimizar recursos en el área Administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y para el año 2012*. Previa a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/2734/1/82T00205.pdf>

- Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. Ed. Ediciones Diaz de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA127&dq=importancia+del+control+interno+de+una+empresa+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUK Ewj3ntvV44jVAhUHYyYKHUknAVwQ6AEIKjAC#v=onepage&q=importancia%20del%20control%20interno%20de%20una%20empresa%20pdf&f=false>
- Crespo, B & Suarez, M. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos" S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- De la guerra, L. (2013). *Sistema de control interno. Brasil*. Recuperado de <http://www.cemla.org/actividades/2013/2013-06-cooperativas/2013-06-cooperativas-12.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. 6. Editorial: McGraw-Hill Education
- Espinal, J. (2016). *Optimización de las actividades de control en pymes hoteleras de la Ciudad de el alto*. Tesis de maestría. Universidad mayor de San Andrés. La paz – Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16635/TM-63%20OPTIMIZACION%20DE%20LAS%20ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL%20EN%20PYMES%20HOTELERAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20EL%20ALTO.PDF?sequence=1>

- Guevara, N. (2015). *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de tumbes, 2015*. Informe de tesis para optar el título de Contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Tumbes. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_MYPES\\_GRANDA\\_IZQUIERDO\\_SEGUNDO\\_LUIS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. Habana. Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_1998.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf)
- Liñán, R. (2015). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de servicios en la ciudad de Lima, 2015*. Informe de tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036592>
- Maldonado; p. (2004). *Módulo de asistencia técnica – MICIL*. Recuperado de [http://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaidd.\\_marco\\_integrado\\_de\\_ci.pdf](http://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaidd._marco_integrado_de_ci.pdf)
- Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” independencia – Huaraz, 2014*. Tesis para optar el grado de magister en contabilidad mención: auditoría. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL>

\_INTERNO\_GESTION\_DE\_RECURSOS\_HUMANOS\_MANRIQUE\_TORR  
E\_NICES\_PERPETUA.pdf?sequence=4

- Morales, M y Ocupa, F. (2015). *Sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa automotores Inka S.A.C., Chiclayo – 2015*. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Señor de Sipan. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3009/Morales%20-%20Ocupa%20-%20TESIS%20FINAL%20SUSTENTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muries, J. (2003). *Control interno – Marco Integrado*. Pag. 1- 2. Recuperado de [file:///C:/Users/fiorella/Downloads/coso\\_2013-resumen-ejecutivo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/fiorella/Downloads/coso_2013-resumen-ejecutivo%20(1).pdf)
- Namuche, R. (2015). *Los mecanismos del control interno y su impacto en los resultados de gestión; en la economía empresarial en el Perú, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037999>
- Pimentel, J. (2014). *La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios rubro hotelería, de la ciudad de Chiclayo, 2014*. Proyecto de investigación para optar el título de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037033>
- Posso, J y Barrios, M. (2015). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos nativos activos eco hotel la*

- Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Tesis para optar el grado de contador público. Universidad de Cartagena. Colombia. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2130>
- Prudencio, L. (2013). *El control interno y la gestión financiera en las empresas radiales de la ciudad de Huaraz en el año 2012*. Tesis para optar el título de licenciado en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034724>
- Ramos, F. (1985). *Organización Hotelera*. Compañía Editorial Continental S.A. México.
- Rodríguez, S. (2016). *Procedimientos de control interno de propiedad planta y equipo y la fiabilidad de la información financiera en la Compañía de Economía Mixta Hotelera y Turística Ambato*. Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23730/1/T3739i.pdf>
- Salazar, E & Villamarín, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flower Cía en el periodo 2011*. Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica De Cotopaxi. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>
- Salcedo, F. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniero en contabilidad y auditoría



- C.P.A. escuela politécnica superior de chimborazo. Ribamba – Ecuador.  
Recuperado de  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>
- Soto, R. (2015). *El control interno en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2014*. Tesis para optar el título en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz. Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038633>
- Souza, V & Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación*. Recuperado  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
- Valverde, G. (2015). *El control interno y su importancia en las mypes en el Perú, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima. Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037991>
- Vásquez; W.(s/f). *Control fiscal y auditoría de estado en Colombia*. Pg. 91 – 95.  
Recuperado de  
[https://books.google.com.pe/books?id=gA4yAa\\_7SYgC&pg=PA87&dq=fases+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmmJSvqYbVAhUKKCYKHeKADy0Q6AEIKzAC#v=onepage&q=fases%20del%20control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gA4yAa_7SYgC&pg=PA87&dq=fases+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmmJSvqYbVAhUKKCYKHeKADy0Q6AEIKzAC#v=onepage&q=fases%20del%20control%20interno&f=false)
- Vega, R. (2015). *El control interno en el área de contabilidad de la municipalidad provincial de Carhuaz, año 2014*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz.  
Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040249>

Villantoy, J. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión de las cooperativas cafetaleras de la Merced Chanchamayo, 2014*. Tesis para optar el título de licencia en contabilidad. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima.

Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041960>

## ANEXOS

### Anexo 01:

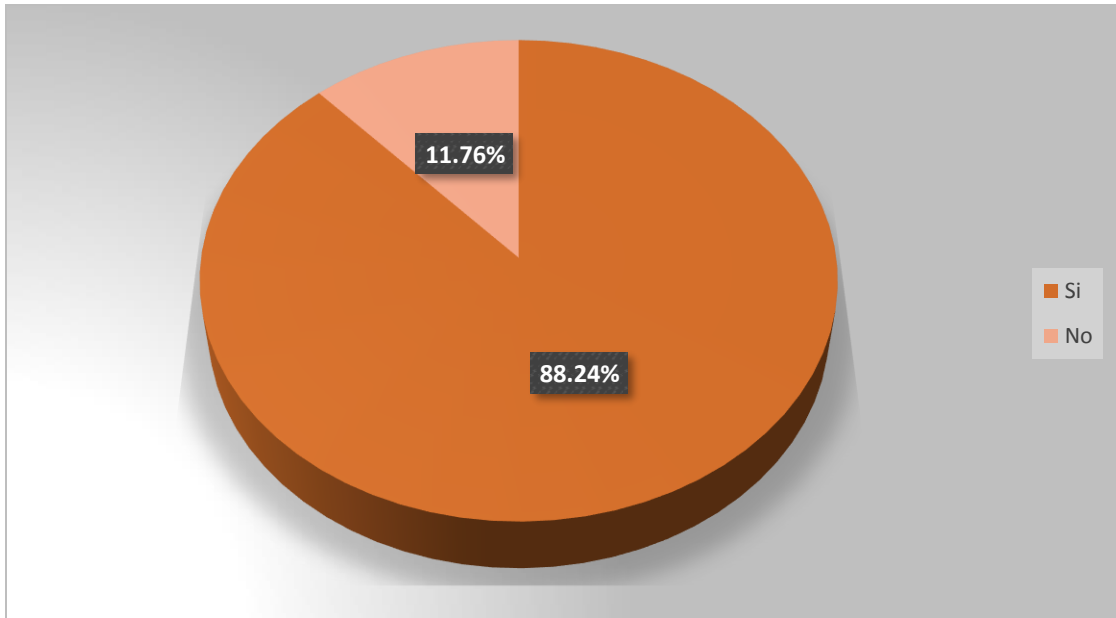


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del Hotel Andino para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2016”. La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

PREGUNTAS	RESPUESTA	
	SI	NO
El Hotel Andino ¿cuenta con un organigrama?		
¿Existe una planificación para el logro de objetivos?		
¿Se hace una elección de la mejor alternativa para el logro de objetivos?		
¿Existe el ambiente de control en el Hotel Andino?		
¿Se hace la identificación del problema en el Hotel Andino?		
¿Se realiza el análisis del problema?		
¿Hay un responsable por cada área?		
¿La información que brindan es de una fuente segura?		
¿Existe una buena comunicación del personal con la dirección?		
¿Hay un encargado para la supervisión?		
¿Tiene un fin la supervisión del control interno?		
¿Se realiza actividades de evaluación en el Hotel Andino?		
¿Se sigue un procedimiento en la evaluación de cada área?		
¿El encargado hace uso de los cuestionarios para la supervisión de las operaciones?		

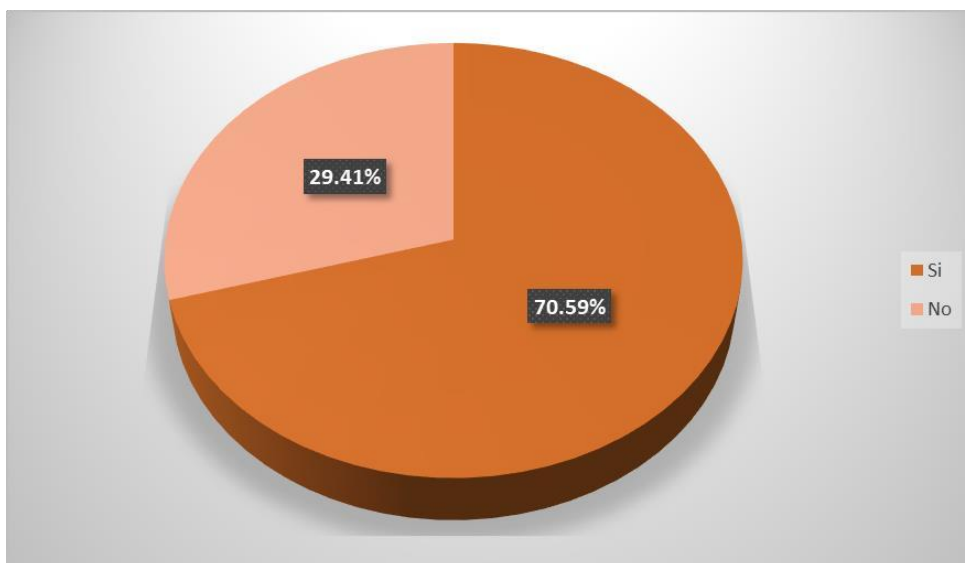
**Anexo 02:**



**Figura 1:** el organigrama

**Fuentes:** tabla 1

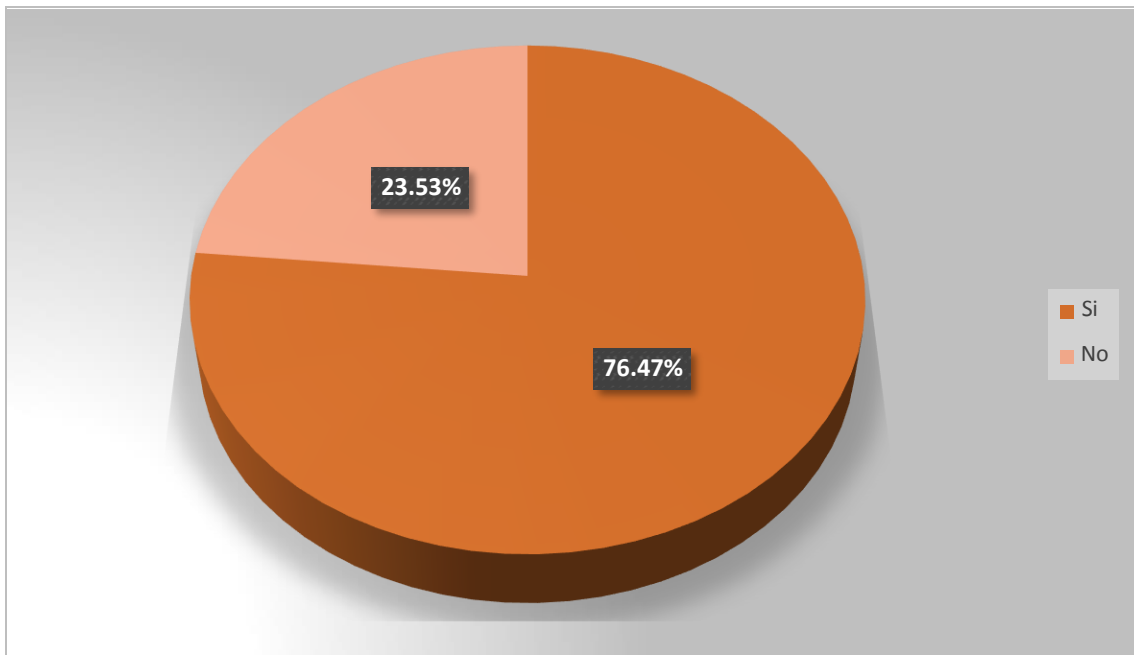
**Interpretación:** cómo se puede observar en la tabla 1 y figura 1, del 100% de los 17 encuestados, el 88.24% afirman que el Hotel Andino cuenta con su respectivo organigrama, mientras que el otro 11.76% dijo que no contaba con un organigrama el hotel.



**Figura 2:** planeación de sus objetivos

**Fuentes:** tabla 2

**Interpretación:** cómo se puede observar en la tabla 2 y figura 2, del 100% de los 17 encuestados, el 70.59% afirman que, si se realiza la planeación de sus objetivos, mientras que el 24.91% dijo que no se realiza la planeación de sus objetivos.

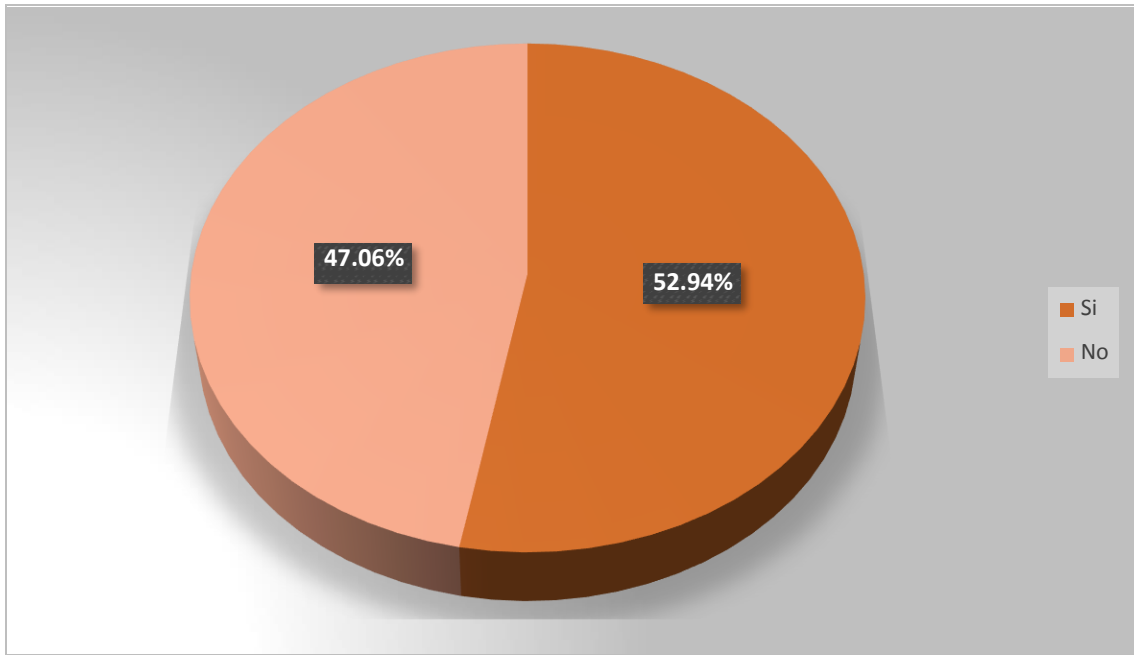


**Figura 3:** elección de la mejor alternativa para el logro de sus objetivos

**Fuentes:** tabla 3

**Interpretación:**

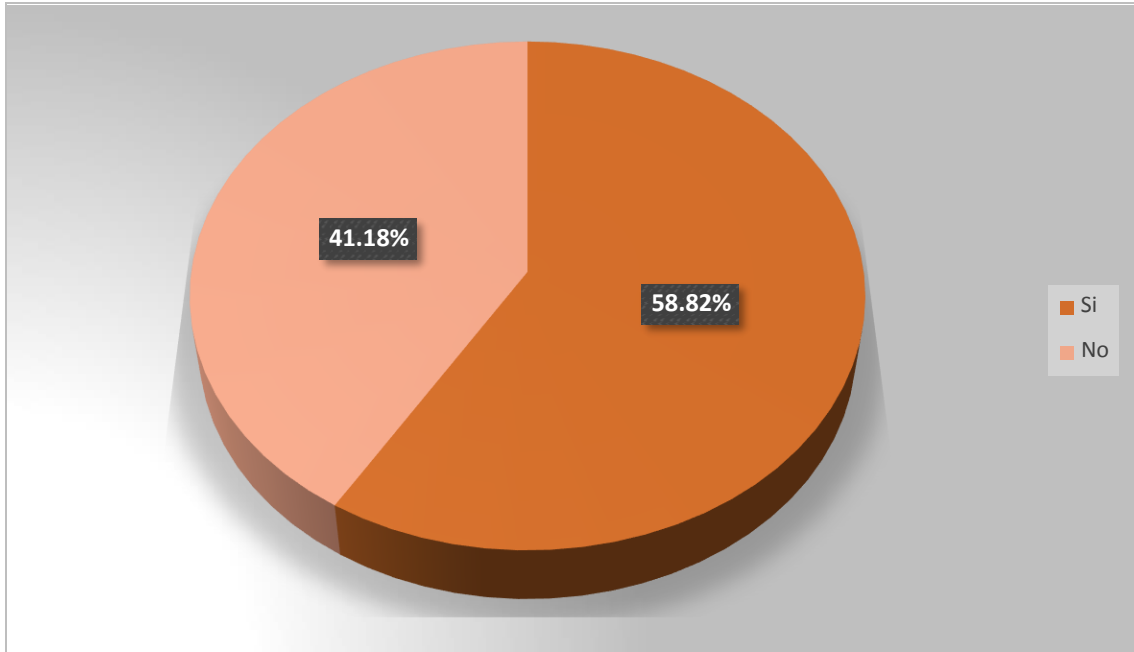
cómo se puede observar en la tabla 3 y figura 3, del 100% de los 17 encuestados, el 76.47% afirman que se realiza la elección de la mejor alternativa para el logro de sus objetivos, mientras que el 23.53% dijo que no realizan dicha elección.



**Figura 4:** el ambiente de control

**Fuentes:** tabla 4

**Interpretación:** cómo se puede observar en la tabla 4 y figura 4, del 100% de los 17 encuestados, el 52.94% afirman que el hotel Andino cuenta con un ambiente de control, mientras que el 47.06% dijo que no contaba con un ambiente de control.



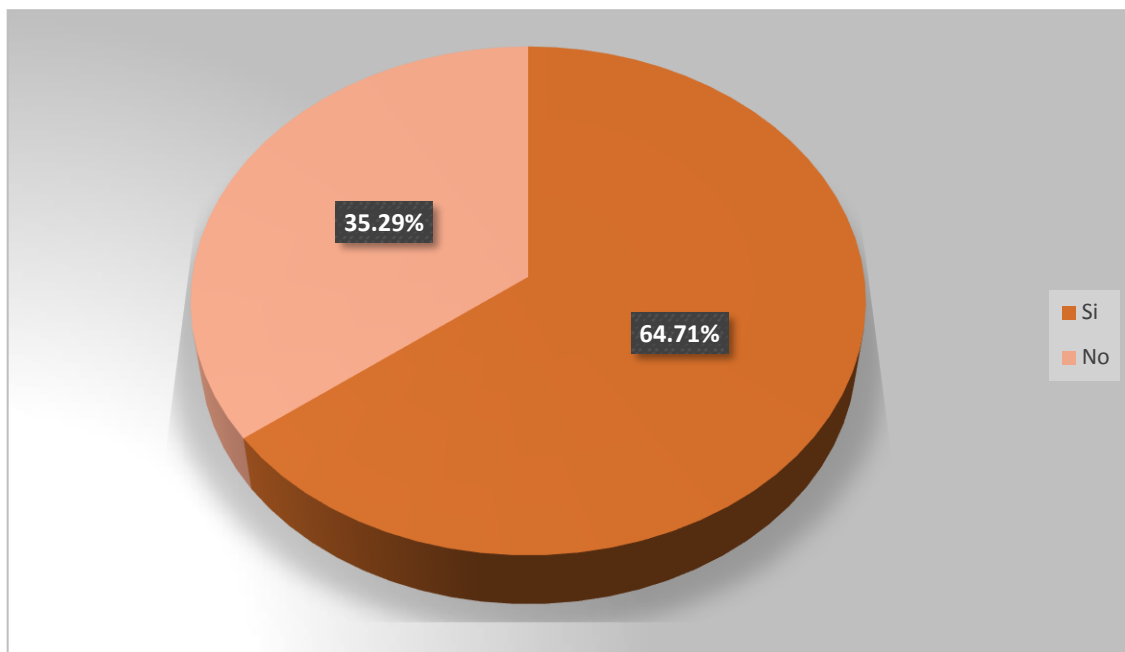
**Figura 5:** los problemas que afecten al hotel

**Fuentes:** tabla 5

**Interpretación:**

cómo se puede observar en la tabla 5 y figura 5, del 100% de los 17 encuestados, el 58.82% afirman que realizan la identificación de los problemas que afectan a la empresa, mientras que el 41.18% dijo que no realizan dicha identificación.

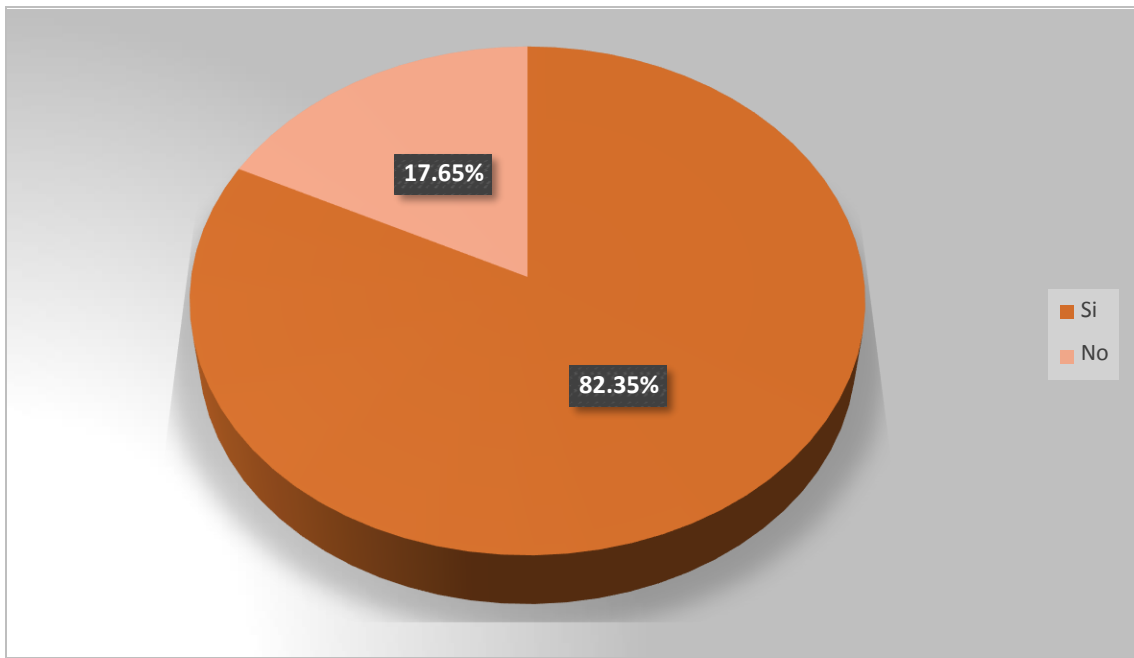




**Figura 6:** análisis de los problemas que afecten al hotel

**Fuentes:** tabla 6

**Interpretación:** cómo se puede observar en la tabla 6 y figura 6, del 100% de los 17 encuestados, el 64.71% afirman que se realiza el análisis de los problemas que afecten al hotel, mientras que el 35.29% dijo que no realizaba ese análisis.

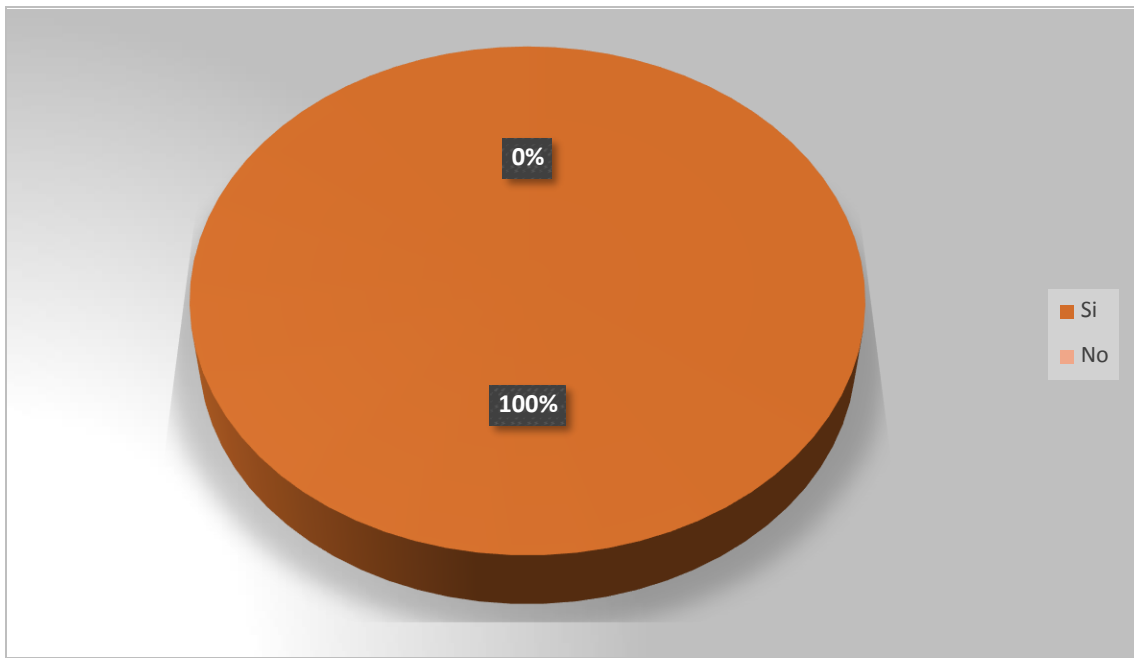


**Figura 7:** existencia de los responsables de cada área

**Fuentes:** tabla 7

**Interpretación:**

cómo se puede observar en la tabla 7 y figura 7, del 100% de los 17 encuestados, el 82.35% afirman que existe un responsable por cada área, mientras que el 17.65% dijo que no contaban con un responsable por cada área.

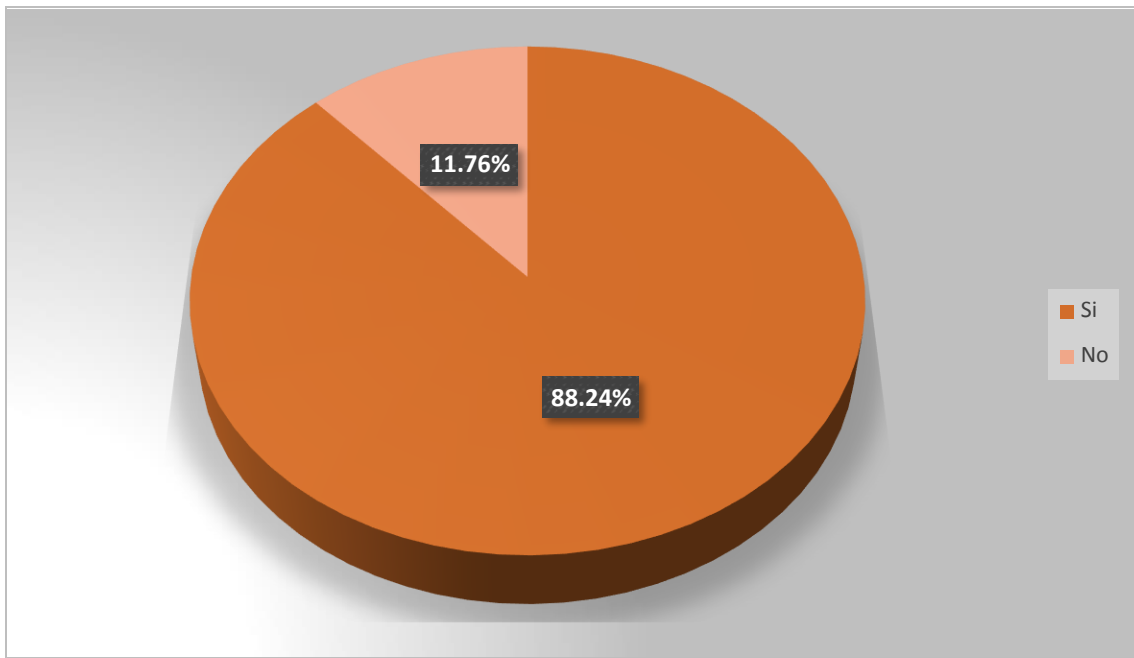


**Figura 8:** veracidad de la información que brindan

**Fuentes:** tabla 8

**Interpretación:**

cómo se puede observar en la tabla 8 y figura 8, del 100% de los 17 encuestados, el 100% afirman que el Hotel Andino brinda una información veraz tanto a sus clientes como a los de la administración.

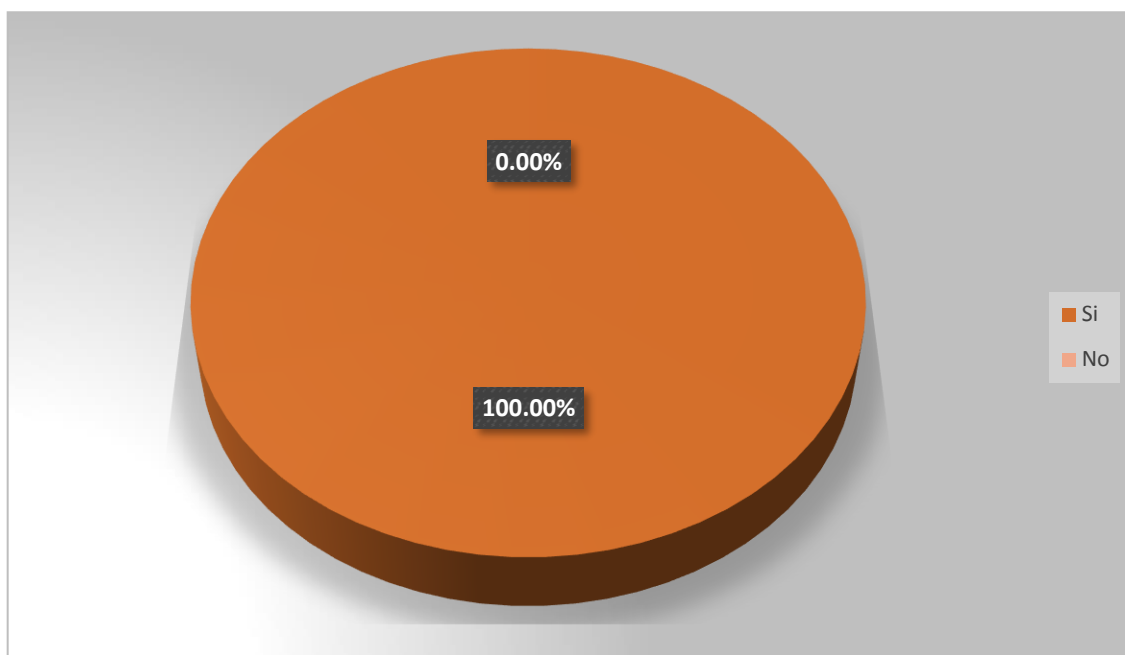


**Figura 9:** la comunicación del personal con la administración

**Fuentes:** tabla 9

**Interpretación:**

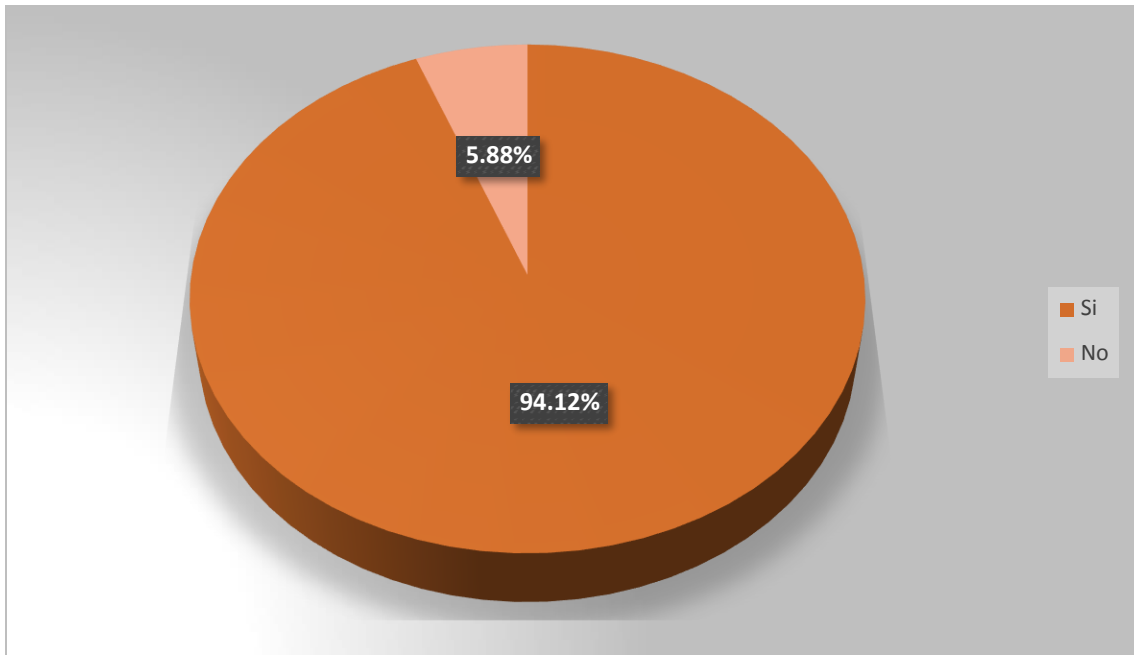
cómo se puede observar en la tabla 9 y figura 9, del 100% de los 17 encuestados, el 88.24% afirman que la comunicación del personal con la administración es muy buena, mientras que el 11.76% dijo que no tienen una buena comunicación con la administración.



**Figura 10:** existencia de un encargado para la supervisión del funcionamiento

**Fuentes:** tabla 10

**Interpretación:** cómo se puede observar en la tabla 10 y figura 10, del 100% de los 17 encuestados, el 100% afirman que existe un encargado para la supervisión del funcionamiento del hotel.

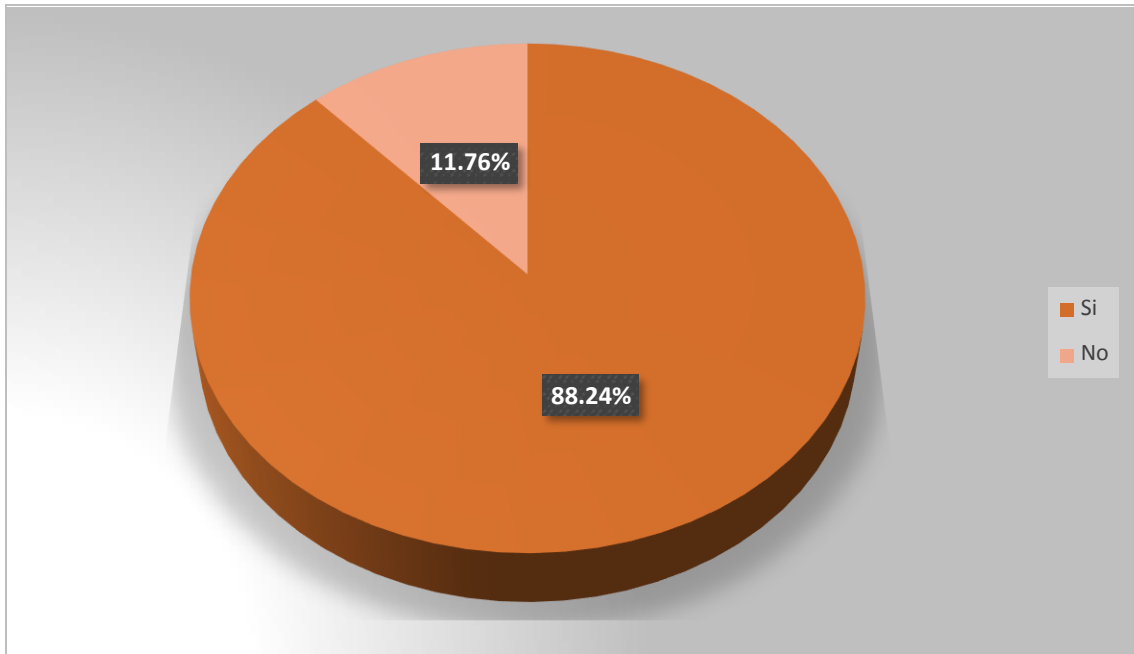


**Figura 11:** el fin de la supervisión de las actividades

**Fuentes:** tabla 11

**Interpretación:**

cómo se puede observar en la tabla 11 y figura 11, del 100% de los 17 encuestados, el 94.12% afirman que la supervisión de las actividades tiene un fin, mientras que el 5.88% dijo que dicha supervisión no tiene ningún fin.

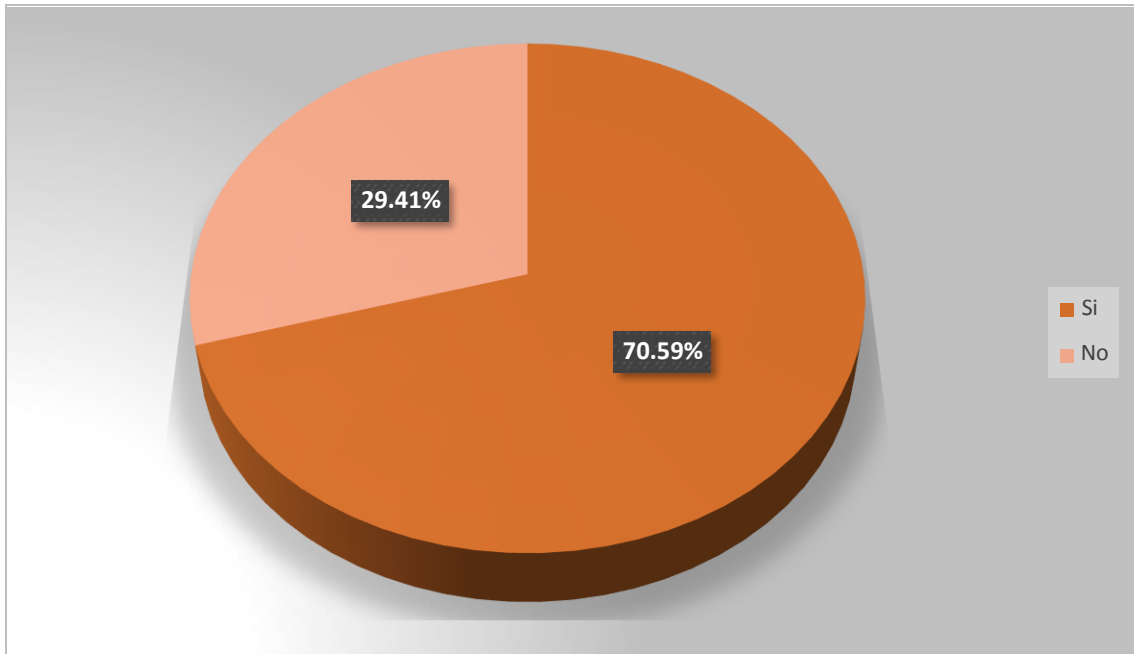


**Figura 12:** evaluación de las actividades del hotel

**Fuentes:** tabla 12

**Interpretación:**

cómo se puede observar en la tabla 12 y figura 12, del 100% de los 17 encuestados, el 88.24% afirman que se realiza la evaluación de las actividades del hotel, mientras que el 11.76% dijo que no realizaban la evaluación de las actividades del hotel.



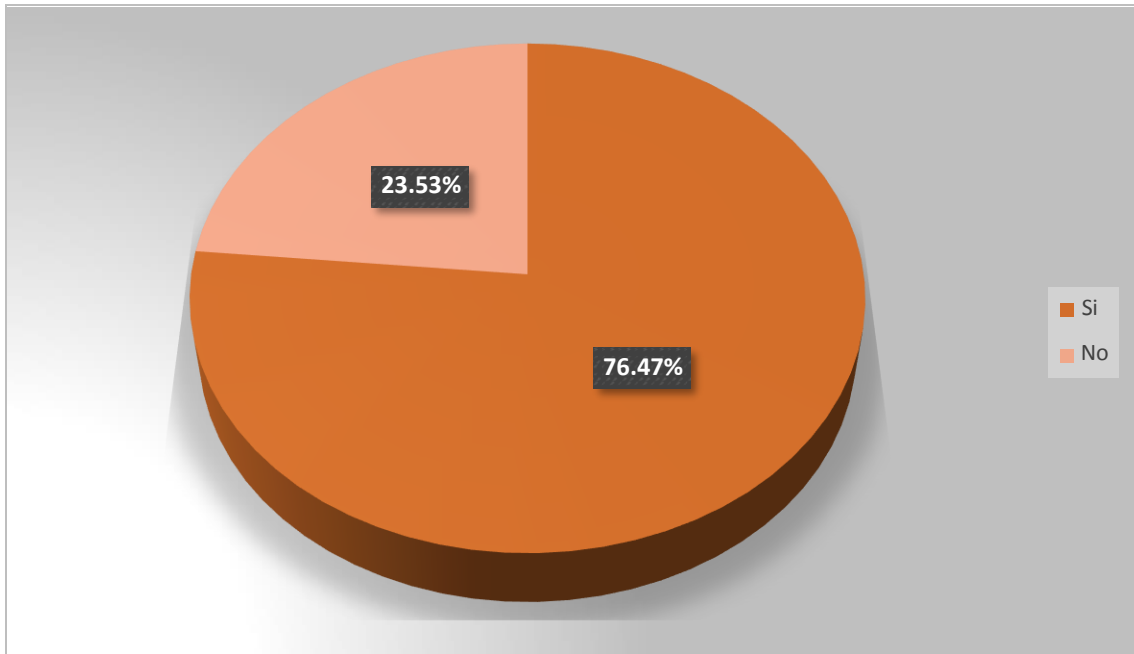
**Figura 13:** procedimientos de evaluación de cada área

**Fuentes:** tabla 13

**Interpretación:**

cómo se puede observar en la tabla 13 y figura 13, del 100% de los 17 encuestados, el 70.59% afirman que realizan los procedimientos necesarios para la evaluación de cada área, mientras que el 29.41% dijo que realizaban dichos procedimientos en su área.





**Figura 14:** uso del cuestionario para la evaluación de las operaciones y/o actividades

**Fuentes:** tabla 14

**Interpretación:**

cómo se puede observar en la tabla 14 y figura 14, del 100% de los 17 encuestados, el 76.47% afirman que hacen uso de un cuestionario para la evaluación de sus operaciones y/o actividades, mientras que el 23.53% dijo que no aplicaban dicho cuestionario para la evaluación de las actividades.