



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
HOTEL VÉRTICE S.A.C - CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTORA:

VIGO CRUZ ESTEFANY YUDITH

ORCID: 0000-0002-2313-7160

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO
DEL PERÚ: CASO EMPRESA HOTEL VÉRTICE S.A.C -
CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTORA:

**VIGO CRUZ ESTEFANY YUDITH
ORCID: 0000-0002-2313-7160**

ASESORA:

**MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Vigo Cruz, Estefany Yudith

ORCID: 0000-0002-2313-7160

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: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

**COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME
FINAL**

DR. ESPEJO CHACÓN LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

DRA. RODRÍGUEZ VIGO MIRIAN NOEMÍ

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. ORTIZ GONZÁLEZ LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

ASESOR (A)

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO MARIBEL JUANA

ORCID: 0000-0002-6880-1141

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por ser los pilares más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional y porque son mi mayor motivación a seguir hacia delante.

DEDICATORIA

Con todo mi amor para las personas que siempre me apoyaron y estuvieron en todo momento a mi lado en el trayecto de mi formación profesional para poder cumplir mis metas y sueños, por ser mi motor y motivo va para ustedes con mucho amor y cariño mis queridos padres.

A mis familiares, por estar siempre a mi lado motivándome para seguir adelante y poder cumplir mis metas y sueños, en especial a mi tía victoria, quien estuvo en todo momento a mi lado, a mis hermanas, sindi, Lurdes, quienes me han enseñado ser fuerte y valiente a cualquier adversidad para poder ser un buen profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa hotel dentro de las actividades de inversión, operación y de financiamiento. Vértice S.A.C, de Chimbote, 2018. La metodología fue descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como referencia a la Hotel Vertice S.A.C de Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al Objetivo específico 1:** La mayoría de los autores citados establecen que al determinar un sistema de control interno, esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos. Además se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez y eficiencia de productividad y economía y también la confiabilidad de las informaciones financieras, administrativas y contables. **Respecto al objetivo específico 2:** se llegó a describir que el control interno es el proceso de recolección y análisis de la información, conociendo que no siempre coinciden los autores, ya que no todas las empresas cuentan con un plan estratégico de control interno. Lo que permitió dar respaldo para mejorar este objetivo. **conclusión:** El control interno se ha realizado de manera comparativa, la finalidad de ello es de poder analizar si coincide o no coincide con los autores presentando resultados de comparación.

Palabras clave: Control interno, Mype y sector servicio.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: Describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the services sector of Peru and the hotel company within the investment, operation and financing activities. Vértice S.A.C, of Chimbote, 2018. The methodology was descriptive - not experimental, to carry it out it was taken as a reference to the hotel Vértice S.A.C de Chimbote, in which a questionnaire of 20 questions was applied. Obtaining the following results: Regarding the specific Objective 1: Most of the authors cited establish that when determining an internal control system, it influences in the best way in the areas improving profitability, and reducing risk levels. In addition, maximum control of the different areas is obtained and at the same time showing productivity and economy efficiency and also the reliability of financial, administrative and accounting information. Regarding specific objective 2: it was described that internal control is the process of collecting and analyzing information, knowing that the authors do not always coincide, since not all companies have a strategic internal control plan. What allowed to give support to improve this objective? Regarding the specific objective 3: The internal control has been carried out in a comparative way, the purpose of this is to analyze whether or not it coincides with the authors presenting comparison results.

Key words: Internal control, Mype and service sector.

CONTENIDO

CARATULA	i
CONTRA CARATULA.....	ii
COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL	ii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Internacionales	18
2.1.2 Nacionales	20
2.1.3 Regionales.....	24
2.1.4 Locales	26
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 Teoría del control interno	28
2.2.2. Teoría de la empresa.	34
2.2.3 Teoría de la Micro y pequeña empresa	36
2.2.4 Caso en estudio: Hotel Vértice S.A.C.....	37
2.3 Marco conceptual	38
2.3.1. Definiciones de Control Interno	38
2.3.2. Definiciones de empresa	38
2.3.3. Definiciones de micro y pequeñas empresas	39
III. HIPOTESIS	39
IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1 Diseño de la investigación	39
4.2 población y muestra	40

4.2.1 Población	40
4.2.2 Muestra	40
4.3 Definición y operacionalización de las variables	40
4.4 Técnicas e instrumentos	41
4.4.1 Técnicas	41
4.4.2 Instrumentos	41
4.5 Plan de análisis.....	41
4.6 Matriz de consistencia.....	42
4.7 Principios éticos	42
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
5.1 Resultados :	43
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	43
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	46
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	48
5.2 Análisis de Resultados:	50
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	50
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2 :	51
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3 :	54
VI. CONCLUSIONES	57
6.1 Respecto al objetivo específico 1 :	57
6.2 Respecto al objetivo específico 2 :	58
6.3 Respecto al objetivo específico 3 :	58
6.4 Respecto al objetivo general :	59
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	60
7.1 Referencias Bibliográficas	60
7.2 Anexos.....	66
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia	66
7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas	67
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	68
7.2.4. Otros Anexos.....	74

INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Objetivo específico 1.....	43
02	Objetivo específico 1.....	46
03	Objetivo específico 1.....	48

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas son de gran nivel de importancia mayúsculo, ya que operan en los diferentes sectores tanto comercial, industrial y de servicios, por otro lado, han impactado al sector de la economía en relación a ser socioeconómico en su crecimiento y desarrollo.

De tal manera, a lo dicho por el párrafo anterior, podemos decir que todas las empresas, absolutamente todas sean públicas o privadas necesitan tener un sistema de control interno, este sistema será aplicado a todas aquellas áreas, las cuales efectivamente depende de la operación de los negocios. Impactará en cada área demostrando eficientemente los riesgos que se puedan obtener ante la evaluación de cada área a través del control interno. Muy aparate de ello mostrar la seguridad ante la efectividad, eficiencia y eficacia de las operaciones y también de la información financiera fraudes **(Dante, 2015)**.

El control interno de las empresas del sector servicio del Perú, se ha visto en estos últimos años como el pilar de cada una de ellas, ya que mediante el control interno se puede obtener una mejor eficiencia y eficacia de cada situación a la que corresponda permitiéndole llevar un registro de manera confiable bajo el cumplimiento de sus leyes, normas y regulaciones aplicables. Este control se sustenta en la independencia, entre sus unidades operativas y en el reconocimiento efectivo de poder mantener un buen control interno y responsable **(Ramón, 2017)**.

Por otro lado, las empresas utilizan el término sistema de control interno, la cual significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad, sirven para ayudar a lograr el objetivo de la

administración. Esto ha de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, Además incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad . El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad (**German, 2016**).

A nivel internacional, las empresas y de los clientes, juegan un encargo estrechamente fundamental. La franqueza es que los clientes tienen que explicar un efecto claro ante sus proveedores de comercio, esto se da cuando haya un accesible cambio, es indicar al conseguir un buen horizonte de inspección central en los ciclos de negocios esto se puede esclarecer en un cambio de perfeccionamiento de negocios, esto inculca en entrambos entre los proveedores y clientes. En muchas ocasiones la inspección privada como un instrumento estratégico, hay que poseer en cálculo que no elimina completamente los riesgos que se pueden proporcionar adentro de la institución, esto se da muchas veces como existe una falta en la falta de monitoreo y supervisión en controles manuales y por otro lateral en los errores humanos; una orden detectados, identificarlos y tratarlos de modo preventiva .

En el sitio administrativa el reconocimiento céntrico, los procedimientos y métodos las cuales se relacionen a con todas las instrucciones no financieras de la sociedad, del equivalente carácter se relaciona con las directivas políticas que cuentan todo una e informes administrativos, solo es referida de modo evasiva a los estados

financieros. La inspección intrínseca va a acceder al área administrativa a ocupar buenas decisiones permitiendo desempeñar con sus objetivos y metas planeadas. Es fundamental que precedentemente de conversar de eficacia administrativa, las entidades deberán avalar el arreglo de todos sus medios, calcular con una cuenta adecuada y comprobar que el medio de inspección intrínseco oriente conveniente a los parámetros necesarios **(Campos, 2016)**.

A nivel nacional, el control se asocia con actividades de Seguimiento, Vigilancia y Orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización instrumentando en ella los mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, dando a un grado de certeza razonable. Por ende el, Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas **(Mantilla, 2015)**.

La intención del registro céntrico se implementa con el fin de revelar cualquier aturdimiento, a la misma vez de esta manera con el efecto de alcanzar confeccionar los objetivos planteados por la sociedad con la que ayudara a reducir riesgos de pérdidas en sus activos y garantizan buen ciclo monetario, cumpliendo las normas legales. Aceleradamente de elaborar la implementación toda compañía podrá estar a la mira la ejecución que tuvo a abrir que conto con un expediente de reconocimiento Íntimo, donde podrá beneficiarlo perfil a la capacidad asociativo **(Abanto, 2016)**.

En el Perú, las mayorías de las empresas serviciales (Mypes), no utilizan control interno, porque las mayorías son empresas no tienen conocimiento acerca del sistema de control interno. Pero se debe tener en cuenta que se debe tener un sistema de control interno empleadas para las operaciones contable y hechos económicos. Además, esta herramienta de ser implementado dentro de la empresa, ayudará en la incrementación referente a la productividad, así mismo mejorar la rentabilidad y por qué no la calidad de los productos terminados, mejorando la economía e ineficacia de los objetivos propuestos por la administración (**Gonzales 2017**).

Ahora bien, en Chimbote donde se ha desarrollado la presente investigación, existe la empresa HOTEL VÉRTICE S.A.C cuya actividad consiste en ofrecer un servicio de campamentos, alojamientos y otros; no obstante, se desconoce si esta empresa cuenta con un sistema de control interno que le permita utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos que posee, como también detectar a tiempo los fraudes que los empleados puedan cometer y cualquier tipo de riesgo .

Por lo expuesto, se evidencia que existe un vacío de conocimiento, sobre el tema, tanto nivel regional y local. Por las todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Hotel Vértice S.A.C de Chimbote, 2017?** Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general : Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Hotel Vértice S.A.C de Chimbote, 2017. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos :

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Hotel Vértice S.A.C – Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento a nivel regional y local; es decir, permitirá describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017.

La importancia del estudio se refleja en el servicio posterior como herramienta de información para que se realicen posteriores trabajos relacionados a la investigación; así también va a ser un aporte al desarrollo del conocimiento para aquellas personas que muestren interés y así le den el uso correcto según sus fines.

Por otro lado, se justifica porque se va a dar datos estadísticos concretos sobre el caso de estudio; es decir, porque permitirá dar un aporte práctico con datos estadísticos del mismo.

Por otro lado, con respecto a la metodología utilizada en la presente tesis fue no experimental, cualitativo, bibliográfico y de caso. Del mismo modo en la presente tesis mencionamos que los resultados de los 3 objetivos específicos hacen referencia a que cada empresa debe contar siempre un control interno ya que es de suma importancia para evaluar los riesgos y así cuidar los activos e interés de la empresa y por último se mostró la comparación de los autores donde se conoció que no todos los hoteles cuentan

con un sistema de control interno, pero si cuentan al menos tienen un manual de funciones, también cuentan con registros formales de entradas y salidas de horario, además realizan las verificaciones de sus pertenencias al ser utilizadas por el cliente.

Por último, como conclusión creo que todas las empresas hoteleras como los hoteles de Chimbote deben contar con una buena implementación de control interno ya que esto conllevara a una buena administración, una eficiente gestión y obtener buenos ingresos, con todo esto la investigación nos permite tener ideas claras de cómo operan las Mypes de Chimbote para la obtención de mejoras, a futuras.

Finalmente, se justifica porque la elaboración, sustentación y aprobación de este trabajo de investigación me va a permitir titularme como contador público, así también permitirá que la Universidad y la Escuela de Contabilidad mejoren su calidad de estándar que se han establecido gracias a la Nueva Ley Universitaria, al exigir que sus egresados universitarios se titulen a través de la aprobación (tesis).

II. Revisión De Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de alguna parte del mundo, menos Perú; sobre aspectos relevantes de la variable y unidades de análisis de nuestro estudio .

Posso y Barrios (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, realizado en la ciudad de Cartagena, Colombia”. Cuyo objetivo general fue: Realizar un diagnóstico con el objeto de identificar los métodos y procedimientos contables, financieros y de control que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar en la empresa prestadora de servicios hoteleros Nativos Activos Eco hotel La Cocotera. La metodología aplicada fue: descriptivo; técnica revisión bibliográfica; instrumentos cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Por esta razón estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. El Control Interno reviste una importancia fundamental

para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

Fernández (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Procedimientos de control interno aplicable al área contable financiera de una empresa de servicios de internet caso: LUTROL S.A. 2016, de la ciudad de Quito”. El objetivo principal fue: describir y analizar los procedimientos del control interno ante el área contable financiera. La metodología aplicada fue: Diseño no experimental, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó al siguiente resultado: Donde manifiesta que los procedimientos del control interno orientados a las operaciones del negocio de telecomunicaciones de la compañía se han mantenido variables por varios años, desde la constitución de la empresa, con bajos niveles de eficiencia debido principalmente a la falta de un manual de procedimientos de control interno que sea de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la organización.

Benavides (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi presentada en la universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra – Ecuador”. El objetivo principal fue: diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante en mención. La metodología empleada fue: Cualitativo, documental,

bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: al no contar con una manual de procedimientos administrativos y financieros el restaurante y marisquería la huaca del sabor evidencia ciertas debilidades en cuanto al manejo administrativo y financiero ya que no existe un control d insumos lo que lleva a consecuencia no trabajar con eficiencia.

Rojas (2015) en su trabajo de investigación denominado: “diseño de un sistema de control interno en una empresa de servicios de mantenimiento, realizado en Buenos Aires, Argentina”. El objetivo principal fue: Establecer el diseño del sistema de control interno en las empresas comerciales. La metodología empleada fue: Documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Rufasto (2016) en su trabajo de investigación denominada: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicio, rubro hoteles, campamento y otro, en el Perú caso: empresa de Hotel El titán – Piura, 2015”. Cuyo objetivo general fue: describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicio, Piura, 2015. Cuya metodología aplicada fue: Documental, bibliográfico y de caso. Cuyo resultado encontrado fue: Al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, además enderezará los objetivos planteado por la dirección, reduciendo brechas, obstáculos obtenidos por los riesgos que presenten cada área.

Calle (2017) en su trabajo de investigación denominada: “Los mecanismos de Control Interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios-rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016”. El objetivo general fue: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios - rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. La metodología aplicada fue: La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio. Se llegó al siguiente

resultado: Las empresas de hoteleras de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, verifican que las obligaciones o deudas sea veraces y para su registro se haya cumplido los procesos de control previo y contable, tienen políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar clientes, autorizan adecuadamente los cambios en la nómina de sueldos, aplican controles para la preparación del pago de sueldos, calendarizan las obligaciones fiscales y monitoreadas su cumplimiento, emplean métodos para proteger la propiedad, planta y equipo de la empresa.

Maza (2016) en su trabajo de investigación denominada: “Los Mecanismos del Control Interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura, 2013”. Él objetivo general fue: determinar y describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol Piura 2018. La metodología aplicada fue: la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 58 preguntas relacionadas a la investigación, dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado a uno de los trabajadores de la empresa en estudio. El resultado encontrado fue: El Hotel Villa del Sol, es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran

atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

Granda (2017) en su trabajo de investigación denominada: “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”. Él objetivo general fue: 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. Se llegó al siguiente resultado: 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.

Hurtado (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Control interno en la rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas La Joya SAC – Huaraz 2011. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad de Huaraz – Perú”. Cuyo objetivo general fue: Determinar si el control interno incide en la rentabilidad de la empresa hotelera de tres estrellas “La Joya” de la ciudad de Huaraz en el año 2011. La metodología aplicada fue: La investigación fue de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo, el diseño no

experimental, la técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Se llegó a la siguiente conclusión: El 55% de los encuestados consideran que los hoteles brindan una información fiable sobre las operaciones que se realizan diariamente. Asimismo, creen que con la aplicación un sistema de control interno se va a establecer una mayor información y comunicación entre los trabajadores y la gerencia, logrando así que se pueda incrementar y mejorar las utilidades de los hoteles.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la ciudad de la provincia del santa; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Revisando la literatura no se han encontrado publicados trabajos de investigación que contengan el rubro según mi tema en estudio

Beltrán (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa servicios importados de respuestas industriales S.A.C”. El objetivo principal fue: describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú. La metodología empleada fue: Referencia bibliográfica, técnica de documental. Se llegó a la siguiente conclusión: el control interno se caracteriza por ser un instrumento que

reduce los niveles de riesgos, ayudar a la gestión a reducir las debilidades y deficiencias, utilizando métodos y así salvaguardar los activos.

Espinoza (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa petromovil S.A.C de Chimbote, 2015”. El objetivo principal fue: describir las características del control interno de las empresas del sector servicio de la empresa petromovil, 2015. La metodología aplicada fue: Cualitativo, diseño no experimental, técnica de bibliográfica. Se llegó a la siguiente conclusión: la empresa carece de un sistema de control interno, la cual van aumentando los niveles de riesgos y además la reducción de la producción.

Obispo (2017) en su trabajo de investigación titulada: “Caracterización del Control Interno en la gestión de la empresa de servicios del Perú, Huaraz, 2017”. El objetivo general fue: Describir las características fundamentales del control interno de las empresas comerciales del Perú. Los resultados encontrados fueron: a) Al obtener el sistema de control interno y al implementarlo dentro de la empresa, esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. b) Se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez y eficiencia de productividad y economía muy aparte de ello, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables.

Paredes (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios – caso empresa r y l servicios generales S.R.L de Chimbote, 2016”. El objetivo principal fue: determinar la participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios – caso empresa r y l servicios generales S.R.L de Chimbote, 2016. La metodología empleada fue: investigación está basado en un diseño no experimental bibliográfico, documental y de caso, y fue trabajada con fichas bibliográficas y con un cuestionario aplicado a la empresa con preguntas cerradas. Se llegó a la siguiente conclusión: el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos.

2.1.4 Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte del distrito Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente, no se ha podido encontrar trabajos de investigación respecto a la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, actividad hotelera, en alguna ciudad o localidad de la provincia de Chimbote.

Flores (2015) en su trabajo de investigación titulada: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de servicios del Perú, 2012”. El objetivo general fue: Describir la gestión contable y administrativa de la empresa de servicios del Perú. La metodología implementada fue: descriptivo, bibliográfica y de caso. Cuyos resultados obtenidos fueron: La mayoría de las empresas del sector servicio al implementar el sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, se hizo una evaluación donde que en las áreas no se encontró ninguna brecha de riesgo, y el monitoreo abarco que se seguirá monitoreando semestralmente las áreas correspondientes a operación de servicios.

Saavedra (2016) en su trabajo de investigación denominado: “participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos en las empresas de servicios de transporte del Perú, período 2014. Caso empresa américa exprés S.A”. El objetivo principal fue: desarrollar un análisis de control interno ante la participación de los procedimientos administrativos. La metodología empleada fue: El estudio de la presente investigación fue de tipo cualitativo y de nivel descriptivo, su diseño fue no experimental-descriptivo de corte transversal. Con el proceso de recolección y análisis de la información. Se llegó a la siguiente conclusión: la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

El Control Interno es un proceso que lo debe efectuar la dirección juntamente con todos los trabajadores de una empresa, este control esta moldeado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos como son la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables (**Mantilla, 2015**).

Ley del Control Interno de las Entidades del Estado, Ley N° 28716

Establece estas normas con el fin de normalizar la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de proteger y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y sucesivo, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales. Cuando en ella se mencione al control interno, se entiende éste como el control interno gubernamental a que se refiere el artículo 7 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (**Ministerio de Trabajo, 2015**).

El informe coso: Toda empresa diseña e implanta controles internos, con la finalidad de que estas detecten cualquier error y también que prevengan cualquier brecha, que se interpongan como obstáculos, ante los objetivos propuestos. Los controles internos ayudan a evadir riesgos, que estos fomenten a los activos e intereses, incluyo a al patrimonio de la empresa. La administración ha diseñado objetivos que proporcionen seguridad, dentro de ellas tenemos: a) Cumplimiento de normas, b) Eficacia en las operaciones, c) Cumplimiento de Leyes, d) Eficiencia en las operaciones y e) Información financiera confiable (**Prado, 2016**).

Importancias Del Control Interno

Mientras superior y compleja sea una empresa, mayor será el resultado de un oportuno procedimiento en cuanto al control interno. En las empresas que cuentan con más de un socio será más la labor a realizar, por lo cual es necesario contar con un buen sistema de control interno. Este sistema o método deberá ser actualizado y complejo según sea el requerimiento de la empresa. Con las empresas internacionales y con sucursales, los socios son los que dan potestad a la dirección para dar ciertas órdenes a las otras filiales ubicadas en otros países, de manera frecuente. Aun así, si fuese frecuente no garantiza que no existan fraudes. Por lo tanto, es claro que mientras más ausentes están los socios de una empresa es mucho más necesario contar con un buen sistema de control interno, donde este formulado de acuerdo al rubro de la empresa (**Prado, 2016**).

Características generales del control interno

El procedimiento de un sistema de control interno deberá comprender lo siguiente: a) El Sistema de Control Interno al identificar ciertas desviaciones las analiza para mejorar a una empresa. b) El Sistema de Control Interno está dada para desarrollarse en distintas áreas. c) El Sistema de Control Interno brinda a la empresa a estar en permanente supervisión ya que de esta manera evita esta estar fija y no poder visualizar algunas deficiencias (**Pérez, 2015**).

Componentes del control interno: Los componentes se derivan de la misma manera en que se direcciona la empresa, las cuales son:

a) Ambiente de control: Este tipo de componente, trata que el personal cumpla sus actividades y responsabilidades mediante un ambiente adecuado. Por otro lado este componente es la base de todos los componentes que se van a mencionar más adelante, además mostrando factores de integridad, valores éticos y dirección; la cual esta incide en la estructura organizacional de las actividades empresariales (**Pérez, 2015**).

b) Evaluación de riesgos: Este tipo de componente, trata de evaluar una serie de riesgos tanto interno como externo. La evaluación de riesgos se enfoca en los objetivos con la finalidad de identificarlos en cada nivel de organización; y así mismo de dar análisis a los factores la cuales pueden afectar a los objetivos planteados por la empresa.

Así mismo determinar que los riesgos deben ser administrados, y aparte de ello controlados **(Pérez, 2015)**.

c) Actividades de control: Este tipo de componente, se enfoca en la dirección con la finalidad de asegurar las políticas y los procedimientos; es decir que ayuden a tomar medidas necesarias y así poder controlar cualquier riesgo que se impugna ante los objetivos establecidos por la empresa. Toda organización sea persona natural o jurídica, tiene actividades de control, con la finalidad de salvaguardar los activos e intereses de las empresas **(Pérez, 2015)**.

d) Información y comunicación: Este tipo de componente, se enfoca recopilar información así mismo comunicarlo e identificarlo, la cual permitan a cada empleado cumplir con sus responsabilidades. La información es sistematizada, la cual contienen información financiera y operativa ante el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad. Ante una mala comunicación eficaz no influirá en las direcciones de manera general, en vez de ir hacia arriba será inversa. La información tiene dos tipos: Es interna cuando la comunicación es necesariamente para todo el personal y especialmente para los empleados, ya que ellos son responsables en sus funciones. Es externa: Cuando la información es necesariamente para los clientes y proveedores. Una nota muy importante es que no toda información puede ser relevada. Una nota muy importante es que la evaluación se da mediante la información y comunicación **(Pérez, 2015)**.

e) Supervisión y monitoreo: Este tipo de componente, se enfoca en que los sistemas deben ser supervisados, es decir de be der supervisado para llegar y comprobar su buen funcionamiento del sistema. De tal manera para llegar a verificar si se está usando adecuadamente, esto se determina mediante actividades de supervisión, sea continua o periódica **(Pérez, 2015)**.

Objetivos del control interno

a) Debe promover la eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones y servicios .

b) Resguardar y conservar los bienes de la empresa ante las pérdidas, mal uso, irregularidad, acto ilegal, etc. que se presente .

c) Debe acatar normas y reglamentos de cumplimiento y de igual modo respetar las leyes dadas.

d) Procesar una fidedigna información sobre los hechos económicos de manera confiable, siendo presentada de manera oportuna.

e) Promover la eficiencia, la eficacia y la economía de la administración y también la calidad de sus servicios **(Pierina, 2016)**.

Ventajas del Modelo Coso

- a) Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión .
- b) Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital .
- c) Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción .
- d) Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno .
- e) Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo .
- f) Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo .

Beneficios del Modelo Coso

- a) Mejora la rentabilidad, al tener el sistema implementado dentro de las áreas de la empresa .
- b) Reduce los niveles de riesgos, y proporciona una buena gestión .
- c) Proporciona una información útil dentro de la organización .
- d) Proporciona los usos eficientes de los recursos .

2.2.2. Teoría de la empresa.

Tamaños de empresas

a) Grandes empresas: Son caracterizados por manejar financiamientos grandes y manejar capitales, en la cual tienen establecimientos propios sus ventas, tienen miles de empleados que son de confianza, también cuentan con un sistema de administración y una operación muy avanzada **(Vela, 2015)**.

b) Medianas empresas: Son empresas que intervienen cientos de personas y en ocasiones casos hasta miles, principalmente tienen sindicatos, asimismo hay áreas que son definidas con mucha responsabilidad y cuentan con procedimientos automatizados **(Vela, 2015)**.

c) Pequeñas empresas: Son aquellas entidades independientes que principalmente son creadas para ser lucrativo, cuya venta anual en valores no son abundan un determinado tope y también el número de personas que conforman no exceden al determinado limite **(Vela, 2015)**.

d) Microempresas: Es la empresa y la propiedad que son de propiedad individual, sus sistemas de fabricación son convenientes artesanales, en la cual principalmente son útiles para el equipo, la maquinaria, producción, ventas, finanzas, administración entre otros **(Vela, 2015)**.

Actividades de empresas

a) Empresas del sector primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc. **(Vela, 2015)**.

b) Empresas del sector secundario o industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc. **(Vela, 2015)**.

c) Comerciales: Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados **(Vela, 2015)**.

d) Empresas del sector terciario o de servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc. **(Vela, 2015)**.

Propiedad del capital

a) Empresa privada: La propiedad del capital está en manos privadas .

b) Empresa pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal .

c) Empresa mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares .

Forma jurídica

- a) Unipersonal: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas afectadas por el accionar de la empresa
- b) Sociedad colectiva: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa .
- c) Cooperativas: No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes son a la vez trabajadores, y en caso de proveedores y clientes

2.2.3 Teoría de la Micro y pequeña empresa

Ley Mype

Artículo 1: Objeto de Ley La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de la Mype, estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial sostenido de estas unidades económicas (Vela, 2015).

Características

- a) Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- c) Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.
- d) El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector (Vela, 2015).

2.2.4 Caso en estudio: Hotel Vértice S.A.C

La Empresa Hotel Vértice S.A.C, con Ruc: 20569310742; comenzó el inicio de sus actividades el 01/09/2014; cuya actividad principal mostrado por la CIU es hoteles, campamentos y otros. Ubicada en Casco Urbano. Av. Francisco Bolognesi N° 309.

Misión

Permanecer y crecer regionalmente como número uno en la preferencia de sus clientes mediante el servicio público y privado, con

una excelente calidad, atención y servicio.

Visión

Ser un hotel que trascienda por ser el número uno en la preferencia del cliente, por su trato digno al ser humano, su responsabilidad social y su rentabilidad.

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Definiciones de Control Interno

El control interno, es una herramienta de alto nivel mayúsculo, la cual tiene como finalidad dar seguridad y protección a los activos e intereses de la empresa (**Aldana, 2016**).

El control interno, es la herramienta de gestión de verificar cada área de la empresa, motivando nuevos cambios y futuras decisiones empresariales (**Aldana, 2016**).

2.3.2. Definiciones de empresa

La empresa es toda unidad económica, la cual a diario realiza una serie de operaciones tanto financieros, como las de operación, así mismo lograr determinados objetivos (**Acosta, 2015**).

La empresa, es toda aquella unidad que se encarga de obtener mercaderías y así mismas producirlas en el término de venderlas (**Acosta, 2015**).

2.3.3. Definiciones de micro y pequeñas empresas

Es la unidad socioeconómica, cuya finalidad e objetivo es desarrollar las actividades de comercio, transformación, producción, entre otras. **(Ocaña, 2016).**

Es la unidad económica y sostenible para todo emprendedor, las cuales les permite invertir en mercadería y así misma a través de ella obtener ganancias, eso quiere decir que es la unidad económica con fines o sin fines de lucro **(Ocaña, 2016).**

III. Hipótesis

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en :

Galán (2009) en su publicación Las hipótesis en la investigación donde el autor determinó que No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio o de vaso (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo propósito de indagación requiere preguntas de averiguación, y exclusivamente aquellos que buscan valorar correlación entre variables o aclarar causas requieren prescribir hipótesis.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto,

no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se le imitó a investigar una sola empresa.

4.2 población y muestra

4.2.1 Población

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso no hubo población.

4.2.2 Muestra

La muestra en el estudio lo constituye la empresa Hotel Vértice SAC ubicado en la ciudad de Chimbote.

La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global (**Sánchez, 2013**).

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Dado que la investigación será bibliográfico, documental y de caso, no aplicará.

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en el cuadro 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron

aparecidos en el cuadro 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2 fueron comparados con los antecedentes Nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en el cuadro 03. Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01

4.7 Principios éticos

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.
- **Justicia:** Se debe ejercer un juicio razonable y ponderable.

V. Resultados Y Análisis De Resultados

5.1 Resultados :

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017.

CUADRO 01

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Beltrán (2015)	Menciona que, el control interno se caracteriza por ser un instrumento que reduce los niveles de riesgos, ayudar a la gestión a reducir las debilidades y deficiencias, utilizando métodos y así salvaguardar los activos.
Maza (2016)	Determina que, al acogerse al control interno esto servirá como herramienta de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa.
Espinoza (2015)	Establece que, la empresa carece de un sistema de control interno, la cual van aumentando los niveles de riesgos y además la reducción de la producción.

- Flores (2015)** Menciona que, al implementar el sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, se hizo una evaluación donde que en las áreas no se encontró ninguna brecha de riesgo, y el monitoreo abarco que se seguirá monitoreando semestralmente las áreas correspondientes a operación de servicios.
- Obispo (2017)** Establece que, al obtener el sistema de control interno y al implementarlo dentro de la empresa, esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren.
- Paredes (2016)** Determina que, el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos.
- Rufasto (2016)** Menciona que al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, además enderezará los objetivos planteado por la dirección, reduciendo brechas, obstáculos obtenidos por los riesgos que presenten cada área.
- Saavedra (2016)** Establece que la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa.

Calle (2017) Determina que, las empresas de hoteleras verifican que las obligaciones o deudas sea veraces y para su registro se haya cumplido los procesos de control previo y contable, aplican controles para la preparación del pago de sueldos, calendarizan las obligaciones fiscales y monitoreadas su cumplimiento, emplean métodos para proteger la propiedad, planta y equipo de la empresa .

Granda (2017) Establece que, el control interno 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 .

Granda (2017) Determina que, el 55% de los hoteles brindan una información fiable sobre las operaciones que se realizan diariamente. Asimismo, creen que con la aplicación un sistema de control interno se va a establecer una mayor información y comunicación entre los trabajadores y la gerencia, logrando así que se pueda incrementar y mejorar las utilidades de los hoteles .

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales, y locales de la investigación .

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017.

CUADRO 02
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La entidad, cuenta con un sistema de control?	x	
2	¿La entidad, cuenta con un plan estratégico?	x	
3	¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas ?	x	
4	¿En la entidad, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio ?	x	
5	¿En la entidad, se realiza actividades, donde fomenten la integración del personal ante un clima laboral ?	x	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1	¿La entidad, cuenta con objetivos definidos ?	x	
2	¿La entidad, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes ?	x	
3	¿La entidad, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización ?	x	
4	¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos ?	x	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar,	x	

	las actividades que afectan a los objetivos ?		
2	¿Dentro de la entidad, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos ?	x	
3	¿Dentro de la entidad, toda operación está respaldada por un documento ?	x	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal ?	x	
2	¿Dentro de la entidad, el área de administración desarrolla sistema de información ?	x	
3	¿Dentro de la entidad, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal ?	x	
4	¿Dentro de la entidad, los servicios prestados son en base de la calidad ?	x	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo ?	x	
2	¿La entidad, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos ?	x	
3	¿La entidad, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control ?	x	
4	¿La entidad, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección ?	x	

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario de la empresa hotel vértice S.A.C en base al cuestionario del anexo 03 .

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa hotel vértice S.A.C - Chimbote, 2017.

CUADRO 03

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS Objetivo esp.1	RESULTADOS Objetivo esp.2	RESULTADOS
Ambiente de Control	Mencionan que, al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, se puede obtener como resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados (Rufasto, 2016).	La empresa Hotel Vértice S.A.C cuenta con un manual de funciones, la cuales se establecieron políticas, y procedimientos para el personal.	Si coinciden
Evaluación de riesgos	Determina que, al acogerse al control interno esto servirá como herramienta de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a los distintos niveles jerárquicos de la empresa (Maza, 2016).	La empresa Hotel Vértice S.A.C lleva a cabo las evaluaciones correspondientes de cada área, viendo así los riesgos que se puedan apreciar.	Si coinciden

Actividades de control	Mencionan que, el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos. Cuyas actividades aseguran los objetivos, frente a dichos riesgos (Paredes, 2016) .	La empresa Hotel Vértice S.A.C, tiene toda transacción mediante un documento de respaldo. Toda actividad de operación de servicios tiene un control de registro único permanente .	Si coinciden
-------------------------------	---	--	--------------

Información y comunicación	Establece que, la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa (Saavedra, 2016) .	La empresa Hotel Vértice S.A.C, tiene relación ante la información y comunicación con su personal, indicando y recordando lo establecido de cada uno de sus funciones y responsabilidades .	Si coinciden
-----------------------------------	---	---	--------------

Supervisión y Monitoreo	<p>Menciona que al implementar el sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, se hizo una evaluación donde que en las áreas no se encontró ninguna brecha de riesgo, y el monitoreo abarco que se seguirá monitoreando semestralmente las áreas correspondientes a operación de servicios (Flores, 2015).</p>	<p>La empresa Hotel Vértice S.A.C realiza un monitoreo continuo por el administrador, es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa</p> <p>Además se realizan evaluaciones de control interno.</p>	Si coinciden
--------------------------------	---	---	--------------

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

5.2 Análisis de Resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Rufasto (2016), Obispo (2017) y Paredes (2016) Estos autores citados establecen que el control interno es un conjuntos de procedimientos, las cuales se llega a un solo objetivo de regularizar la eficiencia, y eficacia de las operaciones correspondientes de la empresa hotel. Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales **Fernández (2016) y Benavides (2017)**” estos autores mencionados, establecen que el control interno “debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización,

debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Finalmente esto coincide con algunos autores citados en las bases teóricas **Mantilla (2015)** y **(Prado, 2016)** este sistema o método deberá ser actualizado y complejo según sea el requerimiento de la empresa. Por lo tanto, es claro que mientras más ausentes están los socios de una empresa es mucho más necesario contar con un buen sistema de control interno, donde este formulado de acuerdo al rubro de la empresa.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2 :

- **Respecto al ambiente de control**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de Hotel Vértice S.A.C. Respecto al componente del ambiente de control, se puede apreciar que: es apropiado el ambiente de control en la empresa hotel vértice S.A.C ya que cuenta con unos manuales de funciones, la cuales se establecieron políticas, y procedimientos para el personal **coincide** con **Rufasto (2016)** quien menciona que al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, se pudo obtener como

resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados.

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de Hotel Vértice S.A.C. Respecto al componente de la evaluación de riesgos, se puede apreciar que: es apropiado la evaluación de riesgos en la empresa Hotel Vértice S.A.C ya que es la empresa Hotel Vértice S.A.C lleva a cabo las evaluaciones correspondientes de cada área, viendo así los riesgos que se puedan apreciar, mediante los resultados de los objetivos planteados **si coincide Maza, (2016)** quien determina que: al acogerse al control interno esto servirá como herramienta de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

- **Respecto a las actividades de control**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de Hotel Vértice S.A.C. Respecto al componente de las actividades de control, se puede apreciar que: es apropiado las actividades de control interno en la empresa hotel vertice S.A.C ya que toda transacción se realiza

mediante un documento, la cual es respaldada ante cualquier ocasión que se presente. Toda actividad de operación de servicios tiene un control de registro único permanente **si coincide** con **Paredes, (2016)** quien establece que, “el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos. Cuyas actividades aseguran los objetivos, frente a dichos riesgos .

- **Respecto a la información y comunicación**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de Hotel Vértice S.A.C. Respecto al componente de la información y comunicación, se puede apreciar que: es apropiado la comunicación y la información interna dentro de la empresa, Hotel Vertice S.A.C, tiene relación ante la información y comunicación con su personal, indicando y recordando lo establecido de cada uno de sus funciones y responsabilidades. Esto **si coincide** con **Saavedra (2016)** quien establece que la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa .

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las características del control interno al

dueño u representate legal de la empresa de Hotel Vértice S.A.C. Respecto al componente de la supervisión y monitoreo, se puede apreciar que: es apropiado la supervisión y monitoreo de la empresa, Hotel Vertice S.A.C ya que esta realiza un monitoreo continuo por el administrador, es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa. Además se realizan evaluaciones de control interno **si coincide** con **Flores, (2015)** quien menciona que al implementar el sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, se hizo una evaluación donde que en las áreas no se encontró ninguna brecha de riesgo, y el monitoreo abarco que se seguirá monitoreando semestralmente las áreas correspondientes a operación de servicios .

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3 :

Lo establecido para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elabora un cuadro analítico, cuyo cuadro contiene cuatro columna, así mismo la primera columna cuyos elementos son de comparación, por otro lado la segunda columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 1, además en la tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2, finalmente para determinar la columna 4 donde se establecen los resultados de la comparación, entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2.

- **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Hotel Vértice S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa en estudio, cuenta con un manuales de funciones, la cuales se establecieron políticas, y procedimientos para el personal, la cual da referencia con lo que dice **Rufasto (2016)** quien mencionan que, al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, se pude obtener como resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados .

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Hotel Vertice S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa en estudio, ya que es la empresa Hotel Vertice S.A.C lleva a cabo las evaluaciones correspondientes de cada área, viendo así los riesgos que se puedan apreciar, mediante los resultados de los objetivos planteados la cual da referencia con lo que dice **Maza (2016)** quien determina que, al acogerse al control interno esto servirá como herramienta de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a los distintos niveles jerárquicos de la empresa .

- **Respecto a las actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Hotel Vértice S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa en estudio, toda transacción se realiza mediante un documento, la cual es respaldada ante cualquier ocasión que se presente. Toda actividad de operación de servicios tiene un control de registro único permanente la cual da referencia con lo que dice **Paredes (2016)** quien menciona que, el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos. Cuyas actividades aseguran los objetivos, frente a dichos riesgos.

- **Respecto a la información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Hotel Vertice S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden ya que la empresa en estudio, tiene relación ante la información y comunicación con su personal, indicando y recordando lo establecido de cada uno de sus funciones y responsabilidades la cual da referencia con lo que dice **Saavedra (2016)** quien establece que, la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa.

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Hotel Vertice S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden ya que en la empresa en estudio, ya que esta realiza un monitoreo continuo por el administrador, es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa. Además se realizan evaluaciones de control interno la cual da referencia con lo que dice **Flores (2015)** quien menciona que al implementar el sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, se hizo una evaluación donde que en las áreas no se encontró ninguna brecha de riesgo, y el monitoreo abarco que se seguirá monitoreando semestralmente las áreas correspondientes a operación de servicios .

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1 :

Según los autores revisados de los antecedentes, describen que, al establecer un sistema de control interno, esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. Además, se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez y eficiencia de productividad y economía muy aparte de ello, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables .

6.2 Respecto al objetivo específico 2 :

Según lo establecido a la entrevista con profundidad, que se realizó al gerente u dueño de la empresa, de la unidad de análisis, se llegó a describir que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene un gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa .

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar el análisis del cuadro comparativo, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes de la empresa la gran mayoría de los autores concluyen que al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, se puede obtener como resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados. Por otro lado es de suma importancia para todas las empresas del sector servicio en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas del sector servicio, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las mismas y con respecto a la empresa Hotel vértice S.A.C cuenta con un manuales de funciones, la cuales se establecieron políticas, y procedimientos para el personal llevando a cabo las evaluaciones correspondientes de cada área, viendo así los riesgos que se puedan apreciar .

6.4 Respecto al objetivo general :

Se concluye que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas, para que así se deban de cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa en el sector de servicios de hoteles. Así mismo esto servirá para que las empresas de hoteles se mantengan en expansión y desarrollo en el mercado .

PROPUESTA DE MEJORA

Mi propuesta de mejora seria que el Hotel Vertice SAC tenga un kardex, para que pueda ver sus ingresos y salidas de almacén.

APORTES

Como aporte personal puedo recomendar al propietario de la empresa Hotel Vértice S.A.C con respecto a la administración que debe seguir así evaluando sus áreas y monitoreándolas a la vez, además seguir teniendo ese sistema de control interno implementado en cada uno de sus áreas organizadas, ya que esto le ayudara a reducir los niveles de riesgos y tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial, permitiéndole alcanzar sus objetivos y brindando seguridad razonable .

Concluyo, que los aportes dados en cuanto a la caracterización del control interno, ayudarán a tener un pleno conocimiento acerca de cada elemento importante del control interno de la empresa de hoteles, como el del Hotel

Vértice S.A.C, con la cual podemos ver si son eficientes, o para tal caso pueden demostrar su eficacia .

VII. Aspectos Complementarios

7.1 Referencias Bibliográficas

Abanto, L. (2016). *Génesis del Control Interno*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/ce/2009a/>

Acosta, P. (2015). *Control Interno y Auditoria*. Recuperado de:
http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.P

Aldana, G. (2016). *Control Interno*. Recuperado de:
file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20.pdf

Beltrán, F. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “servicios importados de repuestos industriales” S.A.C. Chimbote – Perú*. Recuperado de:
file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20

Benavides, T. (2017). *Importancia del Control Interno*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-controlinterno.html>

Calle, M. (2017). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios-rubro hoteles de una estrella*

- en la ciudad de Piura, 2016. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044569>
- Campos, M. (2016). *Control Interno y Fraudes*. Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- Dante, S. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa petromovil s.a.c. Chimbote – Perú*.
Recuperado de:
file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20
- Espinoza, W. (2015) en su tesis “*La Influencia del Control Interno en La Gestión Administrativa de la Empresa Grupo Energético Del Perú S.A.C.*” - Chimbote, 2017. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038747>
- Fernández, Q. (2016). *Procedimientos de control interno aplicable al área contable financiera de una empresa de servicios de internet caso: “lutrol s.a.” de la ciudad de quito año – ecuador*. Recuperado de:
http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5089/3/UTPL_Fernandez_Jose_658X4669.pdf
- Flores, F. (2015). *La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de servicios del Perú, 2012*. Disponible en:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Germán, I (2016) *introducción a la teoría general de administración, 8va edición, México: McGraw-Hill/interamericana editores s.a.* Recuperado de:
<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

- González, A. (2017). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas Comerciales del Perú 2014*. Recuperado en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815>
- Granda, S. (2017). *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*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú. Vigente en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046313>
- Hurtado, J. (2014). *Control interno en la rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas La Joya SAC – Huaraz 2011*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Ley N° 30056. Diario el Peruano. Lima, Perú, 02 de Julio del 2014.
- Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel pastoruri independencia – Huaraz, 2014*”. Vigente 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
- Mantilla, E. (2015). “*La importancia del Control Interno para Disminuir el Riesgo de un Fraude Revisado 2015*”. Vigente en: <https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>
- Maza, M. (2016). *Los Mecanismos del Control Interno Administrativo en las Empresas Hoteleras en el Perú*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

- Ministerio de trabajo. (2015). *El control interno en la gestión de la empresa de transportes "huascarán" s.a. 2015. Huaraz – Perú*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTR_OL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1
- Obispo. (2017). *Caracterización del Control Interno en la gestión de la empresa de servicios del Perú, Huaraz, 2017*. Recuperado de: http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR_OL%20INTERNO
- Ocaña, I. (2016). *“Importancia del Control Interno en la Gestión de las empresas comerciales. Presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Lima”*. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000335>
- Paredes, X. (2016). *Definiciones de micro y pequeñas empresas*. Recuperado de: file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20
- Pérez, M. (2015). *La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios - rubro proveedores de cable tv. Piura – Perú*. Recuperado de: file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20
- Pierina, V. (2016). *“incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresa en el distrito de chaclacayo. Chiclayo – Perú*. Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Posso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.

Prado, U. (2016) “*Incidencias del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro empresas en el distrito de Chaclacayo*”. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Ramón, G. (2017). “*Control interno en la organización empresarial*”. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacionempresarial/>

Rojas, J. (2015). “*diseño de un sistema de control interno en una empresa de servicios de mantenimiento, realizado en Buenos Aires, Argentina*”. Recuperado de: <http://studylib.es/doc/8571460/tesis-control-interno>

Rufasto, Ñ. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicio, rubro hoteles, campamento y otro, en el Perú caso: empresa de Hotel El titán – Piura, 2015*. Recuperado de: file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Bibliotecavirtual%20

Saavedra, W. (2016). *Participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos en las empresas de servicios de transporte del Perú, período 2014. Caso empresa américa exprés S.A*. Vigente en:

<https://es.scribd.com/.../CARACTERIZACION-DEL-CONTROLINTERNO-EN-LA-G>.

Sánchez, M. (2013). *Población y muestra seminario de tesis*. Vigente en:

<https://es.slideshare.net/melissasanchezromero5/poblacin-y-muestra-seminario-de-tesis>

Vela, I. (2015). *Definición de empresa*". Disponible en:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Hotel Vértice s.a.c - Chimbote, 2017.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017?	Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017. 2. Describir las características del control interno de la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, y la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017. 	No aplica porque se trata de una investigación bibliográfica y de caso.	No experimental, cualitativo, bibliográfico, documental y de casó.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas

Tipo de ficha	Título	
	Datos bibliográficos	Referencias a otras fichas
Número de página	Contenido	



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO
 Y SUBTÍTULO: _____
 _____ LUGAR DE
 EDICION: _____
 AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____
 NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y
 DEPENDENCIA QUE OTORGA EL
 NIVEL ACADÉMICO: _____

 NOMBRE DEL ASESOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../....

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La entidad ayuda a concientizar a sus trabajadores sobre los controles a través de reuniones, charlas, etc.?

Si () No ()

2. ¿La entidad genera un ambiente laboral apropiado e estimula el desarrollo competitivo de sus colaboradores?

Si () No ()

3. ¿Cree usted que este componente es esencial en la empresa, ya que apoya a establecer un mejor entorno de trabajo?

Si () No ()

4. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?
- Si () No ()
5. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?
- Si () No ()
6. ¿Se comunica oportunamente a la dirección las violaciones éticas para la toma de medidas disciplinarias?
- Si () No ()
7. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) debidamente actualizado?
- Si () No ()
8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?
- Si () No ()
9. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?
- Si () No ()
10. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?
- Si () No ()
11. ¿Si cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?
- Si () No ()
12. ¿Todas las áreas cuentan con la cantidad de personal necesario para el correcto desarrollo de sus actividades?

Si () No ()

13. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?

Si () No ()

14. ¿La entidad elabora un plan de formación y capacitación de personal, con la participación de todas las áreas?

Si () No ()

15. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?

Si () No ()

16. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

17. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si () No ()

18. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

19. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si () No ()

20. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de riesgos?

Si () No ()

21. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

22. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si () No ()

23. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

24. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si () No ()

25. ¿Se han identificado activos expuesto a riesgo de robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

Si () No ()

26. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

Si () No ()

27. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si () No ()

28. ¿Los resultados de la supervisión son informados para la toma de acciones correctivas?

Si () No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

29. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si () No ()

30. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si () No ()

31. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si () No ()

32. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si () No ()

33. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si () No ()

34. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si () No ()

35. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?

Si () No ()

MONITOREO Y SUPERVISIÓN

36. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si () No ()

37. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si () No ()

38. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?


Si () No ()

39. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si () No ()

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes y bases teóricas.

7.2.4. Otros Anexos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

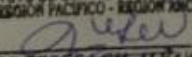
PREGUNTAS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La entidad, cuenta con un sistema de control?	x	
2	¿La entidad, cuenta con un plan estratégico?	x	
3	¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas?	x	
4	¿En la entidad, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	x	
5	¿En la entidad, se realiza actividades, donde fomenten la integración del personal ante un clima laboral?	x	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1	¿La entidad, cuenta con objetivos definidos?	x	
2	¿La entidad, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	x	
3	¿La entidad, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?	x	

INSTITUTO DE CONTADORES DEL P
SUB-REGION PACIFICO - REGION AJO

[Firma]


FLOR TERESA GIL ALVARO
CONTADOR - MATRICULA No.

4	¿La entidad, se identificó los riesgos internos y externos?	✓	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	✓	
2	¿Dentro de la entidad, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	✓	
3	¿Dentro de la entidad, toda operación está respaldada por un documento?	✗	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	✗	
2	¿Dentro de la entidad, el área de administración desarrolla sistema de información?	✓	
3	¿Dentro de la entidad, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal?	✗	
4	¿Dentro de la entidad, los servicios prestados son en base de la calidad?		✗
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo?	✓	
2	¿La entidad, realiza auditoría interna y externa, para fortalecer los controles internos?	✓	
3	¿La entidad, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control?	✗	
4	¿La entidad, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?		✗

INSTITUTO DE CONTADORES DEL PERU
SUB-REGION PACIFICO - REGION ICA

FLOR TERESA GIL ALVAREZ
CONTADORA - MATRICULA No. 920


Mis entregas

SECCIÓN 1

Titulo	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
 REVISIÓN TURNITIN - Sección 1	6 sep 2019 - 19:40	4 oct 2019 - 23:55	4 oct 2019 - 23:55

Resumen:

Estimados estudiantes por este espacio deben enviar los textos que redactaron para comprobar el grado de coincidencias que pueden tener con otros trabajos o documentos de internet.

 Actualizar entregas

 Título de la Entrega	 Identificador del trabajo de Turnitin	 Entregado	 Similitud	
 Ver recibo digital	<u>TURNITIN - TEFITA</u>	1183354665	30/09/2019 16:30	0%  Entregar Trabajo   --

Número de RUC: 20569310742 - HOTEL VERTICE S.A.C.
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 10/09/2014 **Fecha de Inicio de Actividades:** 01/09/2014
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Dirección del Domicilio Fiscal: AV. FRANCISCO BOLOGNESI NRO. 309 CASCO URBANO (CERCA A CINE BAHIA) ANCASH - SANTA - CHIMBOTE
Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL **Actividad de Comercio Exterior:** SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS. ▼
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA ▼
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 03/09/2018 ▼
Emisor electrónico desde: 03/09/2018
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 03/09/2018),BOLETA (desde 03/09/2018)
Afiliado al PLE desde: 01/01/2016
Padrones : NINGUNO ▼

REPRESENTANTES LEGALES DE 20569310742 - HOTEL VERTICE S.A.C.

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Documento	Nro. Documento	Nombre	Fecha Desde
DNI	32838326	VERTIZ RIOS ANGELA INOCENTE	GERENTE GENERAL 03/11/2014

[Retornar](#)

 [Version Imprimible](#)

 e-mail

Copyright © SUNAT 1997 - 2019

