



UCT

**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 HOSTAL SELVA
NEGRA – CHIMBOTE, 2018**

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

AUTOR

**CRUZ JIMENEZ, JESUS RAUL
ORCID: 0000-0002-9193-5834**

ASESOR

**QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR
ORCID: 0000-0002-2286-4606**

**CHIMBOTE – PERÚ
2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cruz Jimenez, Jesus Raul

ORCID: 0000-0002-9193-5834

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

ASESOR

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

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

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

DR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACON

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

MGTR. LUIS ORTIZ GONZÁLEZ

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

DRA. MIRIAM NOEMÍ RODRÍGUEZ VIGO

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. MILAGRO BALDEMAR QUIROZ CALDERÓN

ORCID: 0000-0002-2286-4606

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de este proceso y darme las fuerzas para continuar y no desistir de mi proyecto de vida. Sobre todas las cosas, por haberme dado la vida, salud y guiarme en el camino.

A mis padres y hermanas que me brindaron su amor y apoyo incondicional a lo largo de este tiempo, para verme cumplir mis metas.

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa HOSTAL SELVA NEGRA- de Chimbote, 2018. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú 2018 y de la empresa HOSTAL SELVA NEGRA- de Chimbote. El tipo de investigación fue cualitativa, descriptiva no experimental y de caso. Respecto a los resultados del objetivo específico 2, se aplicó un cuestionario de 15 preguntas enfocadas en los 5 componentes del control interno para poder describir las características del control interno de la empresa Hostal Selva Negra. Obteniendo como resultados: Respecto al componente de Evaluación de Riesgos de las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 100% son SI; lo cual refleja que la empresa identifica adecuadamente los riesgos que puedan existir tanto dentro y en exteriores de las instalaciones de la empresa. Referente a los riesgos que puedan encontrarse dentro de las instalaciones de la empresa, se observó que en el Hostal están claramente identificados los riesgos que puedan ocurrir dentro y fuera de ella y también cuenta con medidas para poder identificar los riesgos. Obteniendo como conclusión general: La empresa HOSTAL SELVA NEGRA cumple con los componentes del control interno, pero no tiene un control interno implementado formalmente ya que cumple con algunos parámetros del control interno.

Palabras clave: Control Interno, MYPE, service sector.

Abstract

The present research work entitled: Characterization of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru: case study HOSTAL SELVA NEGRA- of Chimbote, 2018. It had the general objective: To describe the characteristics of the internal control of Micro and Small Companies in the service sector of Peru 2018 and the company HOSTAL SELVA NEGRA- in Chimbote. The type of research was qualitative, descriptive, non-experimental and case. Regarding the results of specific objective 2, a questionnaire of 15 questions focused on the 5 components of internal control was applied in order to describe the characteristics of the internal control of the Hostal Selva Negra company. Obtaining as results: Regarding the Risk Assessment component of the 3 questions asked to the company manager, which represent 100%, 100% are YES; This reflects that the company adequately identifies the risks that may exist both inside and outside the company's facilities. Regarding the risks that may be found within the company's facilities, it was observed that in the Hostel the risks that may occur inside and outside it are clearly identified, and it also has measures to identify the risks. Obtaining as a general conclusion: The company HOSTAL SELVA NEGRA complies with the internal control components but does not have an internal control formally implemented as it complies with some internal control parameters.

Keywords: Internal Control, MYPE, service sector.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	II
JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE GRAFÍCOS, TABLAS Y CUADROS.....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1 ANTECEDENTES	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Regionales	9
2.1.4 Locales	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1 Teoría del control interno	12
2.2.2 Teoría de la empresa.....	19
2.2.3 Teoría del sector servicio	22
2.3 MARCO CONCEPTUAL	25
2.3.1 Definición de control interno.....	25
2.3.2 Definición de empresa.....	26
2.3.3 Definición del sector servicio.....	27
III. HIPÓTESIS.....	28
IV. METODOLOGÍA	29
4.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	29
4.2.1 Población.....	29
4.2.2 Muestra.....	29
4.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	29
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
4.4.1 Técnicas.....	30

4.4.2 Instrumentos	30
4.5 PLAN DE ANÁLISIS	30
4.6 Matriz de consistencia	31
4.7 Principios éticos	31
V. RESULTADOS	33
5.1 RESULTADOS	33
5.1.1 Resultados del objetivo específico 1	33
5.1.2 Resultado del objetivo específico 2	36
5.1.3 Resultado del objetivo específico 3	38
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	40
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2	42
5.2.3 Análisis de resultados del objetivo específico 3	44
VI. CONCLUSIONES	47
6.1 CONCLUSIÓN RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	47
6.2 CONCLUSIÓN RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	47
6.3 CONCLUSIÓN RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	47
6.4 CONCLUSIÓN GENERAL	48
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	49

ÍNDICE DE GRAFÍCOS, TABLAS Y CUADROS

Cuadro 1 Resultados del Objetivo específico 1	33
Cuadro 2 Resultados del Objetivo específico 2	36
Cuadro 3 Resultados del Objetivo específico 3	38

I. Introducción

La presente investigación se denomina caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, caso: empresa Hostal Selva Negra-Chimbote, 2018 en el cual su objetivo fue describir e identificar cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, haciendo énfasis principal en las empresas locales y así poder descubrir las debilidades que podamos encontrar en sus tipos de control interno que puedan estar aplicando y poder brindar una opción a mejora para beneficio y mejora de esta.

En el país más del 96% de empresas que existen están conformadas por las MYPE. También se sabe que este número va en ascenso con el pasar de los años y esto produce que sea irreversible la disminución de las grandes y medianas empresas. Se tiene por conocimiento que su desarrollo de las MYPE va en ascenso, pero su gran déficit es la informalidad. (Comercio, 2018)

Es esta la causa del problema principal, cuando se sabe que más del ochenta por ciento está en la informalidad, pero a su vez esta genera muchos puestos de trabajo, se sabe que en el año 2016 las MYPE dieron trabajo a más ocho millones de peruanos.

Las MYPE se crean a base de las necesidades de las personas, es decir al bajo salario o remuneraciones que se les da por el trabajo que realizaron, es así que buscan la manera de salir adelante creando su propia fuente de empleo.

Una de las características de estas es que en su gran mayoría sufren de algún tipo de estrategia o de sistema de control interno en sus ambientes, instalaciones o en el manejo de sus operaciones. Rojas (2018) afirma que:

las MYPE son un gran aporte para el crecimiento del país, puesto que esta es una gran fuente de trabajo para los peruanos, también menciona que no importa si la MYPE está constituida jurídica o naturalmente ya que esta puede dedicarse a la extracción, producción, comercialización o la prestación de servicios.

Rojas (2018) señala también que: no necesariamente las MYPE tienen que ser constituidas como persona jurídica, ya que también puede ser constituida directamente por su propietario como lo es en nuestro caso. Se podría decir que, por esta razón de poder formar una empresa como persona natural, se sufren muchos déficits en la organización dentro de una pequeña empresa, generando que esta quede estancada y sin poder tener opción a mejora, dado que en muchos casos no hay un sistema de control interno que se esté aplicando y si lo hay no sea utilizado adecuadamente y esto genere que se obvien muchas cosas dentro de la MYPE.

En Chimbote, se encuentra la empresa HOSTAL SELVA NEGRA del propietario Jesús Guido Oscar Alejos Romero dirigida al sector servicio en el rubro hotelero, esta empresa está ubicada en AV. La Esperanza Nro. 301 Chimbote, empezando sus actividades el 24 de marzo del 2016, cabe recalcar que esta empresa está dirigida por el mismo propietario.

Para este informe se elaboró el enunciado del problema, siendo el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú: caso empresa HOSTAL SELVA NEGRA, Chimbote, 2018?

De mismo modo para dar respuesta al enunciado el problema se elaboró el objetivo general de la investigación: Determinar y describir las características del control

interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú, caso: empresa HOSTAL SELVA NEGRA, Chimbote, 2018.

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

1. Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú.
2. Describir las características del control interno de la empresa HOSTAL SELVA NEGRA- Chimbote, 2018.
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 HOSTAL SELVA NEGRA - Chimbote, 2018.

La presente investigación se justificó porque permitió llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá: Determinar y describir el marco teórico del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

La investigación también se justifica por la importancia cualitativa que tienen las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del sector servicio en el Perú, en las regiones, las provincias, los distritos y en cada localidad en general.

También la investigación se justifica porque servirá como guía metodológica para que otros investigadores que quieran hacer trabajos de investigación parecidos a este trabajo, lo utilicen como guía metodológica; asimismo servirá como un aporte práctico, porque proporcionara datos concretos y específicos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2018.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque desde el punto de vista personal su elaboración, sustentación y aprobación me permitirá obtener el grado académico de bachiller, lo cual redundará en la mejora de los estándares de la calidad educativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y la Escuela Profesional de Contabilidad, al exigir que sus egresados se titulen mediante la presentación y aprobación de un trabajo de investigación denominado tesis.

El tipo de metodología que se aplicó en el presente proyecto fue cualitativa, descriptiva no experimental, para lo cual se elaboró un cuestionario de 15 preguntas enfocadas en los 5 componentes del control interno dirigida al gerente de la empresa. Se obtuvo como resultados que: Respecto al componente Evaluación de Riesgos de las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 100% son SI; lo cual refleja que la empresa identifica adecuadamente los riesgos que puedan existir tanto dentro y en exteriores de las instalaciones de la empresa. Se obtuvo como conclusión general que: La empresa HOSTAL SELVA NEGRA cumple con los componentes del control interno, pero no tiene un control interno implementado formalmente ya que cumple con algunos parámetros del control interno.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En la presente investigación se entendió como antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos Perú; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis, de nuestra investigación.

Pincay (2015) en su trabajo de investigación denominado: Manual de control interno contable para el hotel Salinas, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015, realizado en la ciudad de La Libertad - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015. Cuya metodología de investigación fue: cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégicos, es decir, misión, visión, valores, objetivos y un organigrama estructural; no están identificadas las características de los cinco componentes del Informe COSO, que detalle fortalezas y debilidades en el área contable; no tiene identificado los requerimientos que el personal administrativo debe cumplir para desempeñar las funciones.

Paredes (2014), en su trabajo de investigación denominado: Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo, C.A, en la ciudad de Mérida - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la importancia

de la auditoría interna dentro del esquema administrativo y financiero del Hotel VENETUR Maracaibo, C.A. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva -bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El propósito del control internos es brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización, puesto que en los últimos años la actividad de la auditoría ha pasado de una auditoría tradicional orientada en la protección de los activos de la empresa a una auditoría enfocada al control de los riesgos, para así fomentar la eficiencia, reducir los riesgos de la pérdida de activos y ayudar a asegurar la fiabilidad de la situación financiera y la conformidad con las leyes y las regulaciones.

Posso & 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, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, Cuyo objetivo general fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva -bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno es un 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; Así mismo, es importante para la estructura administrativa-contable de la entidad contar 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; sin embargo, esto no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.

2.1.2 Nacionales

En la presente investigación se entendió como antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador, en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash; que hayan utilizado la variable y unidades de nuestra investigación.

Granda (2018) 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. La investigación se planteó como objetivo general Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos, recursos productivos, y la minimización de los Riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Como resultado de esta Tesis debemos concluir que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo a las microempresas mencionadas, ya

que estamos conscientes de que en sugestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

Calle (2017) en su investigación titulada: 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. Cuyo 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. El tipo de metodología que se aplicó fue: 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, obteniendo como principales resultados : 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.

Rodríguez (2015) en su trabajo de investigación: Sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014. Tuvo como objetivo general describir y analizar el sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por

pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014. Por ello el tipo de metodología que se aplicó fue: descriptiva, para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas, escogidas de fuentes de investigación secundaria. El principal resultado es: Que el control interno permite evaluar el grado eficiencia, eficacia, economía y productividad de las empresas que prestan el servicio de hotelería y funciona adecuadamente cuando se orienta su funcionabilidad hacia la optimización en los procesos administrativos y contables, siendo en el caso particular de las cuentas por pagar donde se deben aplicar esos procedimientos que garanticen la efectividad y eficiencia; también se observa que después de evaluar el funcionamiento del control interno en las cuentas por pagar se encontró que el 100% del personal no tuvieron deficiencias sobre los procedimientos, donde no se detectaron errores relacionados con el desconocimiento de los pasos y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador en la tramitación y registro de las facturas de los proveedores, además de los abonos y cancelaciones respectivas. La principal conclusión es el sistema de control interno optimizó los procesos de cuentas por pagar en los hoteles que lo implementaron. Se considera importante que las empresas hoteleras lo implementen, porque mejora los errores que se puedan encontrar en el momento de realizar las transacciones con los proveedores.

2.1.3 Regionales

En la presente investigación se entendió por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la provincia del Santa; que hayan utilizado la variable y unidades de nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente, no se han encontrado trabajos de investigación respecto a la caracterización del control interno de las empresas del sector servicios en alguna ciudad o localidad de la región Ancash menos de la provincia del Santa.

2.1.4 Locales

En la investigación se entendió como antecedentes locales a todo trabajo de investigación de algún investigador en cualquier lugar de la provincia de Santa; que hayan utilizado la variable y unidades de nuestra investigación.

Hervías (2019) trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicio del Perú: caso Hostal Las Tejas E.I.R.L. – de Chimbote 2015. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostal Las Tejas E.I.R.L. de Chimbote, 2015. La investigación fue bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente del hostal en estudio; encontrando los siguientes resultados: Respecto a las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica de gestión que permite monitorear (evaluar en forma periódica), para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, involucrando a todo su personal para el logro de los objetivos institucionales a través del eficiente y eficaz funcionamiento de las actividades dentro de ella. Respecto a las características del control interno del

hostal “Las Tejas E.I.R.L.”: De acuerdo a lo manifestado por el gerente del hostal “Las Tejas E.I.R.L.”: El hostal no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera empírica, así mismo, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como, información y comunicación, supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa. Hacer un análisis comparativo sobre las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostal Las Tejas E.I.R.L. de Chimbote, 2015: La mayoría de los autores nacionales revisados, sólo se han dedicado a caracterizar el control interno y establecer que las empresas del sector servicios del Perú, llevan a cabo el control interno como una herramienta práctica de gestión aplicable; en cambio, el hostal Las Tejas E.I.R.L., no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, toma en cuenta de manera empírica algunos componentes del control interno con el fin de mejorar su gestión administrativa y operativa. Finalmente, para los autores nacionales como del caso en estudio, implementar el control interno requiere tener solvencia.

Alcántara (2017) en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso Hostal La Casona de Buenos Aires - Nuevo Chimbote, 2017. El cual tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; para el

recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires; obteniéndose los siguientes resultados: La empresa no ha implementado un sistema de control interno que le permita el logro de sus metas establecidas, dado que, no se observa el uso adecuado de los componentes de control durante el desarrollo de sus actividades. Finalmente, se concluye que no tiene un plan administrativo y estratégico para lograr la transparencia de sus operaciones, no ha diseñado procesos para identificar los riesgos. Tampoco ha elaborado un manual de organización y funciones para establecer con claridad la estructura de la empresa y sus objetivos, lo cual limita el avance organizacional por lo que se propone: evaluar las condiciones reales de la empresa en cuanto al uso de procesos de control, asimismo es recomendable que todas las empresas del sector servicios implementen un sistema de control interno para ordenar sus procesos y poder obtener resultados positivos.

2.2 Bases teóricas

Vásquez (2018) afirma que, el desarrollo de las bases teóricas se divide en dos niveles:

En el primer nivel se describen los aspectos más relevantes del marco teórico y conceptual.

En el segundo nivel se describen los aspectos más relevantes del título de la tesis de la licenciatura.

2.2.1 Teoría del control interno

Es un sistema que se encuentra dentro de una organización y está encargado netamente en la supervisión y evaluación de cada área en el desarrollo de

sus operaciones y actividades área por área, este sistema está orientado en prevenir, corregir o rectificar los posibles errores que puedan estar atravesando una empresa u organización con el fin de aportar mejoras y bienestar de la entidad. Este sistema está diseñado para estimular y medir el rendimiento que pueda tener la empresa. Mantilla & Samuel (2003) mencionan que:

El control interno es una herramienta muy útil que muy lejos de ser una herramienta que se utilice para enemistar a los trabajadores está diseñada para aportar beneficios a la empresa y generar aportes a ella encontrando soluciones inmediatas a las debilidades de esta, como hace en mención el autor el sistema de control interno está diseñado para fortalecer los lazos entre trabajadores y conformar una sola idea de quipo y poder sacar a flote la empresa o entidad donde este se aplique.

Un sistema de control interno nos ayuda a brindar seguridad razonable a las empresas. El control interno va a ayudar, por un lado, a unirlos y relacionarlos, así como también a detectar que situaciones de potencial riesgo necesitan controles adicionales. Adicionalmente, un sistema de control interno adopta otras ventajas para las compañías que lo adoptan.

Uno de los principales principios de control interno es la eficacia, según Mantilla (2005), tiene una gran importancia debido a que “si el control interno no asegura el logro de los objetivos organizacionales, sencillamente no sirve. De ahí que la evaluación básica del control interno sea siempre una

evaluación (valoración) de su eficacia. Y ésta, es sustancialmente diferente del control de gestión y resultados.”

2.2.1.1 El sistema de control interno

Ángeles (2017) el control interno es un conjunto de estrategias que se aplican conjuntamente en el entorno laboral o un tipo de medidas preventivas que están diseñadas para salvaguardar los recursos del sector público y así de esta manera cuidar y mantener a salvo los activos de la entidad y poder rendir cuentas a los funcionarios de una manera transparente y así poder evitar actos de corrupción, en este sentido Ángeles da a entender que un sistema de control interno no solo es para subsanar errores si no también es una herramienta preventiva ante cualquier acto de corrupción que pueda aparecer en una entidad pública y esto va a permitir cuidar los recursos del estado.

2.2.1.2 Informe de Coso

Estupiñán (2015), nos hace en mención que este es el proceso, realizado por el directorio o la junta directiva de una entidad, por el resto del personal y por su grupo directivo, diseñado y planificado específicamente para proporcionarles un grado de seguridad razonable para alcanzar las siguientes categorías de objetivos dentro de la empresa: eficiencia y efectividad de las operaciones, Suficiencia y fiabilidad financiera y Cumplimiento de las leyes.

2.2.1.2.1 Componentes del control interno

Según (COSO, s.f.) afirma que, los componentes del control interno están vinculados entre ellos, son derivados de tal manera que la dirección dirige la empresa y están incorporados en el proceso de dirección, los componentes del control son:

1. Ambiente de control

Como su nombre lo dice este es el ambiente donde se desenvolverán los trabajadores y este componente es la base de los siguientes componentes de control interno.

2. Evaluación de los riesgos

Como lo define el nombre este paso es donde se ven los posibles riesgos a existir en cada área y de qué manera podría interrumpir el proceso de los objetivos a lograr dentro de la entidad, en consecuencia a esto se van a tomar las decisiones para ver la manera más factible para que sean controlados.

3. Actividad de control

Son los procedimientos y las políticas que existen dentro de una entidad, en todas las funciones y en todos los niveles, incluyendo una gama de actividades tan diversas como las revisiones de rentabilidad, verificaciones, aprobaciones, salvaguarda de activos, conciliaciones, autorizaciones y segregación de funciones. pueden dividirse en tres categorías: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

4. Información y comunicación

Los sistemas de información generan informes, dichos informes contemplan información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control de la empresa.

5. Supervisión

Esta es la que verifica que las demás anteriores se cumplan y que cada una cumpla sus funciones para el correcto funcionamiento del sistema aplicado, esta operación puede ser realizada todo el periodo durante el desarrollo de las actividades para así obtener una mayor eficacia.

2.2.1.3 Objetivos del control interno

Meléndez (2016), da a conocer que unos de los objetivos principales de un sistema de control interno es que se debe tener conocimiento para así poder aplicar los fundamentos científicos. Este objetivo se da de las siguientes maneras: promoviendo la eficacia y la economía en las operaciones y la mejor calidad en sus servicios. Proteger y conservar los recursos ante cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, sustracción, irregularidad o acto ilegal. Cumplir las leyes, reglamentos y normas establecidas. Elaborar información financiera confiable y valida, presentada con oportunidad. Promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función empresarial, cautelando el correcto desempeño de los funcionarios

y servidores. Servir de marco de referencia en materia de control interno para las prácticas y procedimientos administrativos y financieros. Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas. Controlar la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, a través de la auditoría externa e interna, reforzando el proceso de responsabilidad institucional.

2.2.1.4 Clasificación del control interno

- **Control interno contable**

Para Aguirre (2006), son los controles, que están dados para garantizar el cuidado de los activos y de esta manera mantener la estabilidad de los registros contables. Este control contable no solo se enfoca en normas de control con fundamento contable. Sino también a todos aquellos procesos que, puedan afectar la situación financiera y al proceso informativo.

- **Control interno administrativo o de gestión**

Son aquellos procedimientos que ya están establecidos en la empresa para que se determine la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas para la dirección.

Se refieren a operaciones que no tienen incidencia clara en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad de negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera- contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenamiento de la producción relacionados con el personal, etc.).

- **Control informático**

Caururo (2017) afirma que, se establece como el sistema integrado a un procesamiento de la información de proceso administrativo, en la planificación, a la organización, la dirección y a la supervisión de sus operaciones con la finalidad de concretar las protecciones de todos los recursos informáticos y de esta manera poder darle un mejoramiento a al sector económico, eficiencia y contundencia en los procesos operativos automatizados.

Etapas del control interno

Macarlupu (2016), establece que: el control es un proceso constante y conformado de 4 fases:

1. Parámetros para medir el rendimiento: esta es una situación ideal, las metas y los objetivos establecidos en el proceso de planeación estarán definidos en términos claros que incluyen plazos que deben estar bien determinados.
2. Medir el desempeño: es un proceso constante y repetitivo, dependiendo su frecuencia en el tipo de actividad que se mida.
3. Determinar si el rendimiento concuerda con el estándar: es uno del paso más simple del sistema de control. Porque lógicamente los problemas y dificultades ya fueron superados en las etapas anteriores, solamente se comparan los resultados actuales con los anteriores.
4. Tomar medidas correctivas: este paso es necesario si el desempeño no cumple con los niveles establecidos y el análisis indica que se requiere la intervención.

2.2.2 Teoría de la empresa

Según García y Taboada (2012) determinan que, las empresas son organizaciones económicas que buscan obtener beneficios por medio de la concertación de los recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son fundamentales, porque tienen el potencial suficiente para poder producir enriquecimiento empleos en la economía, incluso, porque son las principales entidades impulsadoras del cambio tecnológico de cualquier país.

2.2.2.1. Clasificación de las empresas

Por la condición jurídica

ASC (2009), afirma que las empresas por su condición jurídica se clasifican en:

- A. Individuales: estas empresas son solo aquellas que tienen un propietario. Este responde de manera ilimitada con todas sus propiedades incluso en el monto de su capital de constitución.
- B. Sociedades: constituida por varias personas. Dentro de esta clasificación se encuentran:
 - La sociedad anónima.
 - La sociedad colectiva.
 - La sociedad comanditaria.
 - La sociedad de responsabilidad limitada.

Por sus actividades económicas

Rodríguez (2002, citado por Asto, 2018) afirman que, las empresas según sus actividades económicas se clasifican de la siguiente manera:

- A. Extractivas: aquellas que se dedican a la extracción y explotación de recursos naturales.
- B. Manufactureras: son aquellas que se dedican a la transformación de una materia prima en producto final.
- C. Agropecuarias: se dedican a la explotación agraria y pecuaria.
- D. Comercio: son aquellas empresas que se dedican a la compra de bienes y servicios, para el ejercicio económico, con la finalidad de ser revendidos a los clientes, adicionando el margen de ganancia.

Según la propiedad

Fernández (2018), clasifica las empresas en:

- A. Privadas: son empresas que requieren inversiones particulares para su funcionamiento.
- B. Oficiales o públicas: son empresas que dependen del estado para su marcha diaria.
- C. De economía mixta: son empresas que dependen de las aportaciones del estado como de instituciones privadas.

Según su tamaño

a) Microempresa

Nicuesa (2016) afirma que, una microempresa es un negocio conformado por un grupo máximo de diez personas. Este negocio generalmente es administrado por un solo profesional a cargo. Sin embargo, debido a que su nivel de facturación a diferencia de otros negocios cabe señalar que este tipo de inversión genera un gran impulso a la economía social al ser un sustento de vida para los profesionales.

b) Pequeñas empresas

Nicuesa (2016) afirma que, las pequeñas empresas están conformadas por un equipo de 11 a 49 personas. Este tipo de negocio resalta porque tiene una mayor inclinación al desarrollo económico a diferencia de la microempresa. Además, en su estructura organizacional cuenta con una división de trabajo en algunos casos las pequeñas empresas son familiares.

c) Medianas empresas

Nicuesa (2016) asegura que, las medianas empresas están constituidas por 50 a 250 profesionales. Pues se trata de una empresa con mayor estructuración a partir de departamentos diferenciados. Se deduce que tanto las pequeñas y medianas empresas tienen mayor influencia en el desarrollo de la economía.

2.2.2.2 Micro y pequeñas empresas del Perú

El Perú es considerado una de las economías más emergentes de la región. Incluso los avances de la tecnología y el proceso de

globalización han abierto nuevos mercados y creado nuevos desafíos para las empresas. Ortega (2018) afirma que:

la apertura comercial de los últimos años ha permitido incrementar las exportaciones peruanas y ser unos de los pilares del desarrollo económico. Las micro y pequeñas empresas MYPES muestran su papel en la economía de nuestro país, contribuyéndose a la base empresarial más importante del Perú, considerado también un gran potenciador generador de empleo.

2.2.3 Teoría del sector servicio

En las últimas décadas, este sector se ha diversificado y ha crecido de forma rápida. Cabe aclarar que la expansión de los servicios se ha dado a raíz del proceso de tercerización, tal es el caso de los países con mayores ingresos, en los cuales los servicios han proporcionado la mayor parte del empleo. Así mismo, en los países más desarrollados, el sector terciario conforma en torno al 70% del producto interno bruto; en países de desarrollo medio como Brasil o Tailandia ronda el 50%, el 40% en Irán e Indonesia, y en los países menos desarrollados alcanza porcentajes del PIB muy inferiores (Serrano, 2011).

La economía mundial y, especialmente, la de los países desarrollados ha vivido una gran transformación en las últimas décadas.

Muchos países han experimentado un proceso de tercerización en su economía, donde la mayor parte de la población, en un inicio, han tenido

como ocupación proveniente del sector primario (actividades agropecuarias), luego al secundario (actividades industriales) hasta llegar al terciario (actividades de servicios) el cual viene produciendo la mayor parte del empleo y riqueza de un territorio (Serrano, 2011).

El sector servicios constituyen los eslabones críticos en reducir la pobreza, en una nueva especialización y división del trabajo, y en generar ambiente propicio para la atracción de las inversiones, como: Reducción de la pobreza, impacto positivo en el empleo, mejores salarios, innovación y servicios, menos afectados por los ciclos económicos, atracción de inversiones, inserción en cadenas de producción y alternativa de diversificación (WTO, 2014).

2.2.3.1 Tipos de actividades terciarias

El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se engloban actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios

En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

- **Servicios públicos:** Prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunos casos, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: Administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público. (policías) En otros, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.

- Servicios privados: Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.) (Cide@d, s/f).

En segundo lugar, podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

- Servicios sociales: administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.
- Servicios de distribución: comercio, transportes, comunicaciones, correo.
- Servicios al consumidor: hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.
- Servicios a las empresas: bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares (Cide@d, s/f).

2.2.3.2 Características del sector servicio

2.2.3.2.1 Intangibilidad:

Consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de su adquisición por los compradores (Valotto, 2011).

2.2.3.2.2 Heterogeneidad (o variabilidad):

Consiste en que dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales (Valotto, 2011).

2.2.3.2.3 Inseparabilidad:

Consiste en que los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos (Valotto, 2011).

2.2.3.2.4 Perecedero:

Los servicios no se pueden almacenar por la simultaneidad entre producción y consumo (Valotto, 2011).

2.2.3.2.5 Ausencia de propiedad:

Consiste en que los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo (Valotto, 2011).

2.2.3.3 Descripción de la empresa

La empresa tiene como razón social HOSTAL SELVA NEGRA de Jesús Guido Oscar Alejos Romero con RUC: 10328409751; Domicilio fiscal: AV. La Esperanza Nro. 301; el giro del negocio está basado en el hospedaje de habitaciones a público en general y turistas; Representante legal Jesús Guido Oscar Alejos Romero, su año de fundación fue 24/03/2016

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición de control interno

Alcagimi (2013) afirma que, que el control interno es una determinación que utilizamos para poder descubrir las opciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores para evaluar y monitorear las operaciones de sus entidades. Este también comprende un plan en la

organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con la finalidad de salvaguardar sus activos y verificar la contundencia de todos los datos contables.

Taboada (2011), define al control interno como un conjunto de acciones actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos incluyendo las actitudes de las autoridades, directivos, siendo reconocido como una herramienta para la dirección de todo tipo de cualquier organización obtenga una seguridad entendible y clara para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y se encuentre en capacidad de informar sobre su gestión a la persona interesada.

2.3.2 Definición de empresa

Según Thompson (2012), la empresa es un ente económico que puede ser de carácter público o privado que está conformado por recursos humanos, financieros, materiales, técnico-administrativos y se orienta o dedica a la producción de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades humanas.

Pallares, Romero y Herrera (2005) afirman que, la empresa también se le puede considerar como un sistema dentro del cual una persona o grupo humano desarrollan un conjunto de actividades encaminadas y orientadas a la producción o distribución de bienes y servicios, enfocados en un objetivo social determinado.

Chiavenato (1994), es una organización social por estar constituida por personas para la explotación de un negocio y que tiene un fin determinado, que puede ser lucro o una necesidad social.

2.3.3 Definición del sector servicio

El sector servicios o terciario según Serrano (2011), no es un sector de carácter material, porque son consumidos en el momento en que se producen.

Así mismo, el sector servicios es el que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades y engloba una amplia gama de actividades, como: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo y etc. (Cide@d, s/f).

También, el sector servicios es la actividad terciaria que consiste en la prestación de servicios a personas o empresas (quienes prestan un servicio a los demás) (C.E. As. Edrisis, s/f).

III. Hipótesis

Indica poder experimentar y se exponen mediante exposiciones percibidas ante el fenómeno investigado. “Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis o que éstas son afirmaciones más generales” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.97). Dado que la investigación será bibliográfica y documental no se ha considerado planteamiento de hipótesis.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es cualitativa no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

4.2.1 Población

El universo o población de las investigaciones es indeterminada, compuestas por las micro y pequeñas empresas del Perú del sector servicio.

4.2.2 Muestra

La muestra en estudio fue como caso la empresa HOSTRAL SELVA NEGRA Chimbote, 2018 tomada de los registros de las micro y pequeñas empresas del sector seleccionada.

4.3 Definición y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION	DEFINICION OPERACIONAL		
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	El control interno es un sistema que se aplica en el campo de las empresas para poder encontrar los déficits y quiebres dentro de la organización, para poder dar solución a estos y mejorar la eficacia y desarrollo de sus actividades, basándose en la aplicación de sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación de	Tipos de control interno	- Control interno contable - Control interno administrativo	¿Cada cuánto tiempo se realiza el control interno? ¿Cuáles son las características del control interno?

riesgos, actividades de control, información y comunicación supervisión. la dirección.	Componentes del control interno	- Ambiente de control - Evaluación de riesgos - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión	¿Cuáles son sus objetivos del control interno? ¿Cuáles son los componentes del control interno?
--	---------------------------------	---	--

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental.

4.4.2 Instrumentos

Se aplico un cuestionario con 20 preguntas al representante de la empresa.

4.5 Plan de análisis

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

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes el cual se aplicó al gerente de la empresa de caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hizo un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea de aspectos comunes a los objetivos 1 y 2.

4.6 Matriz de consistencia

Ver en anexo 4

4.7 Principios éticos

El estudio se realizará teniendo en cuenta los principios establecidos en el código de Ética de la ULADECH Católica, los cuales son:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

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

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados del objetivo específico 1

Cuadro 1 Resultados del Objetivo específico 1

AUTOR	RESULTADOS
(Granda, 2018)	La mayoría (58%) de los hoteles en la región de Tumbes no cuenta con el Manual de Organización y Funciones, por lo que sus labores de éstos no se rigen a este MOF. Con respecto al plan estratégico empresarial es muy importante para la realización de las actividades en las empresas hoteleras, solo el 42% de hoteles en la región cuentan con este importante plan, el otro 58% no cuentan con este plan, por lo cual sus actividades las realizan empíricamente, impidiendo el desarrollo de la actividad hotelera en la región. Como resultado de esta Tesis debemos concluir que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo a las microempresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en su gestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.
(Calle, 2017)	Las empresas de hotelerías 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.

(Alcántara, 2017)

La empresa no ha implementado un sistema de control interno que le permita el logro de sus metas establecidas, dado que, no se observa el uso adecuado de los componentes de control durante el desarrollo de sus actividades. Finalmente, se concluye que no tiene un plan administrativo y estratégico para lograr la transparencia de sus operaciones, no ha diseñado procesos para identificar los riesgos. Tampoco ha elaborado un manual de organización y funciones para establecer con claridad la estructura de la empresa y sus objetivos, lo cual limita el avance organizacional por lo que se propone: evaluar las condiciones reales de la empresa en cuanto al uso de procesos de control, asimismo es recomendable que todas las empresas del sector servicios implementen un sistema de control interno para ordenar sus procesos y poder obtener resultados positivos.

(Rodríguez, 2015)

Se observa que después de evaluar el funcionamiento del control interno en las cuentas por pagar se encontró que el 100% del personal no tuvieron deficiencias sobre los procedimientos, donde no se detectaron errores relacionados con el desconocimiento de los pasos y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador en la tramitación y registro de las facturas de los proveedores, además de los abonos y cancelaciones respectivas. La principal conclusión es el sistema de control interno optimizó los procesos de cuentas por pagar en los hoteles que lo implementaron. Se considera importante que las empresas hoteleras lo implementen, porque mejora los errores que se puedan encontrar en el momento de realizar las transacciones con los proveedores.

(Hervías, 2019)

Para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, involucrando a todo su personal para el logro de los objetivos institucionales a través del eficiente y eficaz funcionamiento de las actividades dentro de ella. Respecto a las características del control interno del hostal “Las Tejas E.I.R.L.”: De acuerdo a lo manifestado por el gerente del hostal “Las Tejas E.I.R.L.”: El hostal no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera empírica, así mismo, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como, información y comunicación, supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y Hervías (2019) operativa.

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

5.1.2 Resultado del objetivo específico 2

Cuadro 2 Resultados del Objetivo específico 2

CUESTIONARIO		
ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿Tiene o cuenta con algún tipo de sistema de control interno para poder cumplir mejor el desarrollo de sus actividades?	X	
2. ¿Tiene el Hostal algún tipo de capacitación en el transcurso del año?		X
3. ¿El personal del Hostal cubre las necesidades de cada una de las actividades que se desarrollan dentro de ella?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGO		
4. ¿Tiene claramente definidos sus objetivos en el Hostal?	X	
5. ¿Puede identificar cada uno de los riesgos internos, así como los externos que puedan existir dentro del Hostal?	X	
6. ¿Cuenta el Hostal con algún tipo de medida que pueda aportar ante algún tipo de riesgo identificado?	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL		
7. ¿Se inspeccionan reiteradamente los procedimientos, labores y funciones?		X
8. ¿Hay un tipo de perfil que deba cumplir el personal que es seleccionado para desarrollar las funciones dentro de la empresa?	X	
9. ¿Hay un control consecutivo en el desarrollo de las actividades y tareas dentro de la empresa para un óptimo desarrollo de sus funciones?		X
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
10. ¿Hay algún tipo de análisis, evaluación para la información del área, para así poder hacer la toma de decisiones?	X	
11. ¿La información que brinda de la empresa es utilizada como algún tipo de herramienta supervisión?		X
12. ¿A su criterio toda la información manejada de la empresa influye de una manera clara y veraz entre los trabajadores?	X	
SUPERVISIÓN		

13. ¿Hay un tipo de supervisión por un monitoreo que realice la cabeza a cargo de la administración?	X
14. ¿Toman en cuenta las acotaciones que pueda sugerir los auditores externos, para sí poder reforzar el control interno dentro de la empresa?	X
15. ¿Son informados de manera rápida el déficit encontrado y se dan a conocer en el tiempo más próximo a los responsables para que se tomen las medidas apropiadas para su rectificación?	X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa

del caso de estudio.

5.1.3 Resultado del objetivo específico 3

Cuadro 3 Resultados del Objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	La mayoría (58%) de los hoteles en la región de Tumbes no cuenta con el Manual de Organización y Funciones, por lo que sus labores de éstos no se rigen a este MOF. (Granda, 2018)	Según el propietario de la empresa del caso de estudio, en el hostel se han establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos, lo que falta implementar son capacitaciones.	No coincide
Evaluación de riesgos	La empresa no ha implementado un sistema de control interno que le permita el logro de sus metas establecidas, dado que, no se observa el uso adecuado de los componentes de control durante el desarrollo de sus actividades. Finalmente, se concluye que no tiene un plan administrativo y estratégico para lograr la transparencia de sus operaciones, no ha diseñado procesos para identificar los riesgos. (Acantara, 2017).	Según el propietario del hostel se tiene medidas que pueda aportar ante algún tipo de riesgo identificado.	No coinciden
Actividad de control	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	Según el propietario del hostel no hay un control consecutivo en el desarrollo de las actividades y tareas dentro de la empresa para un óptimo desarrollo de sus funciones.	No coinciden

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.

(Calle, 2017).

Información y comunicación	<p>Para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, involucra a todo su personal para el logro de los objetivos institucionales a través del eficiente y eficaz funcionamiento de las actividades dentro de ella.</p>	<p>Según el propietario toda la información manejada de la empresa influye de una manera clara y veraz entre los trabajadores.</p>	<p>Si coinciden</p>
Supervisión	<p>Se observa que después de evaluar el funcionamiento del control interno en las cuentas por pagar se encontró que el 100% del personal no tuvieron deficiencias sobre los procedimientos, donde no se detectaron errores relacionados con el desconocimiento de los pasos y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador en la tramitación y registro de las facturas de los proveedores, además de</p>	<p>Según el propietario del hostel hay un tipo de supervisión por un monitoreo que realice la cabeza a cargo de la administración.</p>	<p>Si coinciden</p>

los abonos y cancelaciones respectivas. La principal conclusión es el sistema de control interno optimizó los procesos de cuentas por pagar en los hoteles que lo implementaron. Se considera importante que las empresas hoteleras lo implementen, porque mejora los errores que se puedan encontrar en el momento de realizar las transacciones con los proveedores.
(Rodríguez,2015).

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

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

De los resultados obtenidos en las investigaciones de los diferentes autores podemos observar lo siguiente:

Granda (2018), Calle (2017), Rodríguez (2015), Hervías (2019), Alcántara (2017), llegan a la conclusión que: 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. Estos resultados coinciden con lo que establecen los antecedentes internacionales Pincay (2015), Posso & Barrios (2014), Paredes (2014) donde afirman que, el Control Interno es

un 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; Así mismo, es importante para la estructura administrativa-contable de la entidad contar 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; sin embargo, esto no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. Finalmente, estos resultados coinciden con lo que establecen los autores de las bases teóricas según Mantilla & Samuel (2003), Ángeles (2017), el control interno es un conjunto de estrategias que se aplican conjuntamente en el entorno laboral o un tipo de medidas preventivas que están diseñadas para salvaguardar los recursos del sector público y así de esta manera cuidar y mantener a salvo los activos de la entidad y poder rendir cuentas a los funcionarios de una manera transparente y así poder evitar actos de corrupción, en este sentido un sistema de control interno no solo es para subsanar errores si no también es una herramienta preventiva ante cualquier acto de corrupción que pueda aparecer en una entidad.

Referente a lo anteriormente plasmado y presentado según la revisión bibliográfica en los antecedentes nacionales e internacionales, obtenemos como resultado que el control interno está orientado en proteger y salvaguardar los recursos de la organización, basándose en técnicas y estrategias de prevención con el fin de que la empresa o entidad se solidifique y optimice sus funciones.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Para este caso se usó un cuestionario dirigido al representante de la empresa HOSTAL SELVA NEGRA

Respecto al componente de Ambiente de Control

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 67% son SI y el 33% es NO, lo cual indica que la empresa da importancia a que dentro de ella exista un óptimo ambiente de control en sus instalaciones. Estos resultados no coinciden con lo que menciona COSO (s/f). Como su nombre lo dice este es el ambiente donde se desenvolverán los trabajadores y este componente es la base de los siguientes componentes de control interno.

Referente al resultado se puede acotar que la empresa cuenta con un sistema de control interno aplicado, pero de cierto modo empírico y no formal, ya que por ser un MYPE no cuenta con un manual de organización y funciones. Cabe mencionar que cada uno de los trabajadores de la empresa cubre las necesidades que se desarrollan dentro de esta.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 100% son SI; lo cual refleja que la empresa identifica adecuadamente los riesgos que puedan existir tanto dentro y en exteriores de las instalaciones de la empresa. Dichos datos no coinciden con lo que refiere COSO (s/f). Como lo define el nombre este paso es donde se ven los posibles riesgos a existir en cada área y de qué manera podría interrumpir el proceso de los objetivos a lograr dentro de la

entidad, en consecución a esto se van a tomar las decisiones para ver la manera más factible para que sean controlados.

Referente a los riesgos que puedan encontrarse dentro de las instalaciones de la empresa, se observó que en el Hostal están claramente identificados los riesgos que puedan ocurrir dentro y fuera de ella y también cuenta con medidas para poder identificar los riesgos.

Respecto al componente Actividades de Control

De las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 33% son SI y el 67% es NO; lo cual muestra que la empresa está dejando ciertos vacíos en las actividades que se realizan dentro de la entidad y esto puede dar como resultado que el desarrollo de la aplicación de control en la empresa esté poniendo en riesgo las metas establecidas que tiene por cumplir la empresa y a su vez los recursos que esta posea. Dichos datos obtenidos no entrelazan con COSO (s/f). Son los procedimientos y las políticas que existen dentro de una entidad, en todas las funciones y en todos los niveles, incluyendo una gama de actividades tan diversas como las revisiones de rentabilidad, verificaciones, aprobaciones, salvaguarda de activos, conciliaciones, autorizaciones y segregación de funciones. pueden dividirse en tres categorías: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

Respecto al componente de Información y Comunicación

De las 3 preguntas aplicadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 67% son SI y el 33% es NO; lo cual muestra que la cabeza de la empresa

se encarga de mantener al tanto a los trabajadores de los sucesos que están ocurriendo en la empresa, permitiendo tomar decisiones oportunas para beneficio de la entidad. Estos resultados coinciden con lo que menciona **COSO (s/f)**. Los sistemas de información generan informes, dichos informes contemplan información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control de la empresa.

Respecto al componente Supervisión

De las preguntas realizadas al gerente de la empresa las cuales representan el 100%, la totalidad de las respuestas son SI; lo cual refleja que, en la empresa del caso, se realiza un monitoreo continuo de las actividades que se realizan. en la empresa en estudio. Estos resultados coinciden con lo que menciona **COSO (s/f)**. Esta es la que verifica que las demás anteriores se cumplan y que cada una cumpla sus funciones para el correcto funcionamiento del sistema aplicado, esta operación puede ser realizada todo el periodo durante el desarrollo de las actividades para así obtener una mayor eficacia.

5.2.3 Análisis de resultados del objetivo específico 3

Cabe mencionar que de los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, 2 (40%) sí coincide y 3 (60%) no coinciden.

Respecto al componente ambiente de control

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que el autor nacional (Granda 2017) señala

que, la mayoría (58%) de los hoteles en la región de Tumbes no cuenta con el Manual de Organización y Funciones, por lo que sus labores de éstos no se rigen a este MOF. Con respecto al plan estratégico empresarial es muy importante para la realización de las actividades en las empresas hoteleras, solo el 42% de hoteles en la región cuentan con este importante plan, el otro 58% no cuentan con este plan, por lo cual sus actividades las realizan empíricamente, impidiendo el desarrollo de la actividad hotelera en la región.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que el autor Alcántara (2017) nacional señala que, las empresas no tienen ni aplican un sistema de control interno, en este sentido se entiende que no se está aplicando ningún componente del control interno en sus actividades diarias dentro de la empresa. De igual modo en algún tipo de proceso que le permita identificar los riesgos dentro de la entidad, dejando expuesta a que pueda peligrar sus operaciones o funcionamiento

Respecto al componente actividades de control

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden puesto que el autor nacional Calle (2017) refiere que, en la ciudad de Piura los hoteles en su gran mayoría de 1 estrella antes de realizar su registro contable tienen un proceso de verificación de datos, para lo cual cuentan con u proceso de políticas y procedimientos para poder cumplir con sus obligaciones ante proveedores y a su vez con sus tributos mensuales, este proceso

es monitoreado y calendarizado para poder proteger su propiedad y equipos dentro de las empresas.

Respecto al componente información y comunicación

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden dado que el autor nacional Hervías (2019) refiere que, para poder evitar los riesgos de fraude o irregularidades que puedan existir dentro de la gerencia de la empresa, se involucra a todo el personal respecto a las cosas que puedan estar ocurriendo o que estén y así de esta manera poder obtener mejores resultados dentro de la empresa.

Respecto al componente supervisión

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden dado que el autor nacional Rodríguez (2017) refiere que, después de evaluar el funcionamiento del control interno en las cuentas por pagar se encontró que el 100% del personal no tuvieron deficiencias sobre los procedimientos, donde no se detectaron errores relacionados con el desconocimiento de los pasos y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador en la tramitación y registro de las facturas de los proveedores, además de los abonos y cancelaciones respectivas. La principal conclusión es el sistema de control interno optimizó los procesos de cuentas por pagar en los hoteles que lo implementaron. Se considera importante que las empresas hoteleras lo implementen, porque mejora los errores que se puedan encontrar en el momento de realizar las transacciones con los proveedores.

VI. Conclusiones

6.1 Conclusión respecto al objetivo específico 1

Referente al objetivo específico 1 se pudo llegar a la conclusión que después de revisar los antecedentes nacionales y locales, con respecto a las características del control interno de las MYPE del sector servicio del Perú en este caso en estudio los Hoteles, se pudo encontrar que estos no cuentan con un sistema de control interno implementado, pero de cierto modo lo aplican empíricamente, pero desconocen los cinco componentes del control interno.

6.2 Conclusión respecto al objetivo específico 2

Referente al objetivo específico 2 se llegó a la conclusión que el HOSTAL SELVA NEGRA no cuenta con un sistema de control interno implementado, pero cumple algunos parámetros de tal, pero unos de los componentes que más quiebre tiene es en el área de actividades de control ya que se pudo ver que no se inspeccionan diariamente los procedimientos y funciones de los trabajadores y sumado a esto, no hay un control consecutivo de las actividades de los trabajadores dentro del hotel.

6.3 Conclusión respecto al objetivo específico 3

Referente al objetivo específico 3 se concluye que después de hacer el análisis comparativo se obtuvo que según la revisión bibliográfica nacional y local se encontraron dos coincidencias en los componentes del control interno con la empresa en estudio Hostal Selva Negra, coincidiendo que dentro de las MYPES del sector servicio del rubro Hotelero debería existir un buen manejo de la información y estar al tanto de cualquier cosa que suceda entorno a ella para poder

dar soluciones inmediatas y a su vez que un buen manejo y supervisión de personal optimiza el funcionamiento y rendimiento dentro del hotel.

6.4 Conclusión general

Finalmente se concluye, que a nivel global las MYPE hoteleras del sector servicio en el Perú no cuentan con un sistema de control interno implementado en sus actividades, generando que estas empresas limiten su crecimiento, puesto que al no contar con un sistema de control interno implementado estas se limitan a no poder ofrecer un mejor servicio y de este modo también limitan su rentabilidad. En la empresa en mención se pudo concluir que el Hostal Selva Negra no cuenta con un sistema de control interno implementado, lo cual está generando que limite su desarrollo al no implementarlo, generando también que sus ganancias en los dos últimos periodos sean los mismos, concluye también que cumple con parámetros del control interno pero de manera empírica dentro de los cuales abarca los componentes de Evaluación de Riesgos y Supervisión, pero tiene una fuerte carencia en las Actividades de Control, dado que los trabajadores frecuentemente no se les hace un seguimiento diario en el cumplimiento de sus funciones establecidas y suelen acumular trabajo de un día para otro, generando atrasos en el funcionamiento del establecimiento.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Editorial cultura S.A. Madrid- España

Alcagimi. (2013). *Control interno*. Recuperado de: https://www.clu_bensayos.com/Temas-Variados/CONTROL-INTER NO/897951.html

Alcántara, K. (2017). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Hostal la Casona de Buenos Aires” – Nuevo Chimbote, 2017. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14043>

Álvarez, O. (2007), *Auditoria gubernamental- técnicas y procedimientos*. Editorial el pacífico. Lima-Perú.

Ángeles. M, (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo mercantil Sáenz E.I.R.L– CASMA 2017*. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045199>

ASC, (2009). *Clasificación de las empresas según su naturaleza jurídica*. [mensaje en un blog]. Recuperado de http://catedraempresarialcsd.blogspot.com/2009/10/calsificacion-de-las-empresas-segun-su_06.html

Asto, P. (2018). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, estaciones de servicio de venta de combustibles del cercado de la provincia de Satipo, año 2017* (Tesis para optar el título de contador público). Uladech católica, sapito, Perú.____Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4467>

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. (Tesis para optar el título de Contador Público.). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura: Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044569>

Caururo. C, (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa LIBRERÍA PROYECTOS E.I.R.L. – CASMA 2016*.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill. Parte 1.

- Cide@d (s/f). *El sector servicios. Geográfica e historia3º ESO*. Recuperado de: http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para_pdf/quincen4.pdf
- Comercio. (2018). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 05:12, noviembre7, 2018 desde <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Comercio&oldid=111819925>.
- COSO. (S.f.). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. Recuperado de: [http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe COSO Resumen.pdf](http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe_COSO_Resumen.pdf)
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II* (Ecoe Ediciones). Recuperado de: <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edición.pdf>
- Fernández, L. (2018). *CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS*. Recuperado de <http://admluisfernando.blogspot.com/2008/03/clasificacin-de-las-empresas.html>
- García, A. y Taboada, E. (2010). *Teoría de la empresa: las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nootboom*. SciELO Analytics. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802012000100002
- Granda, S. (2018). *Caracterización del control interno y su relacionen la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015*. Recuperado de : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2559>
- Hernández, K. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Comercial Rosmely - Pomabamba, 2017*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6066/CONTROL_INTerno_EMPRESAS_DEL_SECTOR_COMERCIO_HERNANDEZ_ALVAREZ_KAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hervías, I. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel "las tejas E.I.R.L." - Chimbote, 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11425>
- Macarlupu, M. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO MARIA FABIOLA.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Mantilla, S. (2005). *Auditoría del control interno*, Editorial Eco. México.

- Mantilla, B. & Samuel, A. (2003). *Control Interno, Estructura Conceptual Integrada*. Edición Segunda, Editorial Ecoe, Pág. 321 4
- Meléndez, (2016). *Control interno*. 1ª edición. Recuperado de http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20ODE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meléndez, M. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa "Triplay Iquitos SAC"*, de Iquitos, 2017. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3104/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_MELENDEZ_DAVILA_MICHEL_ANTONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nicuesa, M. (2016). *Cuatro tipos de empresa según su tamaño. Empresariados información básicas para pymes y autónomos*. Recuperado de <https://empresariados.com/cuatro-tipos-de-empresa-segun-su-tamano/>
- Ortega, G. (2018). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype del sector industria - rubro panaderías del cercado de la ciudad de Arequipa, periodo 2017*. Uladech católica, Juliaca, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4468/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_MYPE_ORTEGA_CACERES_GLENY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pallares, Z., Romero D. y Herrera M. (2005), *Cuarta Edición*, Fondo Editorial Nueva Empresa, Pág. 41.
- Paredes, J. (2014). *Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo, C.A. Mérida, Venezuela*. Recuperado de: <http://hotelescuola.no-ip.org/anexos/15/02/10/1151.pdf>
- Posso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias – Colombia*. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Pincay, E. (2015). *"Manual de control interno contable para el Hotel Salinas, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015"*. (Tesis para botar el título profesional en licenciada en Contabilidad y Auditoría) - Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>

- Rodríguez, D. (2015). Sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014 (Tesis para optar el título de licenciado en contabilidad). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035032>
- Rojas, S. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso de la empresa comercial Vásquez E.I.R.L., Sihuas*, 2016. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5601/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_ROJAS_CHIMBOR_SARELA_YUDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrano, J. (2011). "El sector servicios en la economía global: Transformaciones y consecuencias. Recuperado de: <http://clio.rediris.es>.
- Taboada, V. (2011). El sistema de control interno y su importancia en la administración pública. Recuperado de: <http://www.pejeza.gob.pe/asset/docs/sci1.pdf>
- Valotto, G. (2011). La evolución en la consideración económica del sector servicios.
- Vásquez, F. (2018). *Docente de la asignatura taller de investigación-escuela profesional de contabilidad-Uladech católica*
- WTO - World Bank. World Development Indicators. Washington D.C. (2014). Gats and Statistics on Trade and Services. Documento n° S/C/W/5, 1995. Disponible en [https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/FE_Search/FE_S_S006.aspx?&Langage=ENGLISH&SourcePage=FE_B_009&Context=Script&DataSource=Cat&query=\(\(@Symbol=S/*+AND+@Title=statist*+NOT+@Title=interagency\)\)&DisplayContext=popu&wdrnd=0.7817429837943385&languageUIChanged=true#](https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/FE_Search/FE_S_S006.aspx?&Langage=ENGLISH&SourcePage=FE_B_009&Context=Script&DataSource=Cat&query=((@Symbol=S/*+AND+@Title=statist*+NOT+@Title=interagency))&DisplayContext=popu&wdrnd=0.7817429837943385&languageUIChanged=true#)

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de Actividad

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020						
		Semestr e I				Semestr e II				Semestr e I				Semestr e II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	x														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x											
5	Mejora del marco teórico					x										
6	Redacción de la revisión de la literatura						x									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x								
8	Ejecución de la Metodología								x							
9	Resultados de la investigación									x						
10	Conclusiones y recomendaciones										x					
11	Redacción del pre informe de investigación											x	x			
12	Redacción del informe final													x		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															x
15	Redacción de artículo científico.															x

Anexo 02: Presupuesto

Bienes:

DETALLES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond 80 gr.	1	Ciento	25.50	25.50
Resaltador	1	Unidad	5.00	5.00
Dispositivo USB	1	Unidad	26.00	30.00
Lápiz	1	Unidad	1.00	1.00
Lapicero	2	Unidad	1.50	3.00
TOTAL				64.50

Servicios:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	50	Hojas	0.20	10.00
Fotocopias	125	Hojas	0.10	12.50
Empastado	2	Ejemplares	20.00	40.00
Internet	120	Horas	1.00	120.00
Movilidad	50	Pasajes	2.00	100.00
Asesoría	0	Unidad	0.00	0.00
TOTAL				282.50

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	60.50
Servicios	282.50
TOTAL	343.00

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

- ✓ Fichas bibliográficas
- ✓ Cuestionario
- ✓ Entrevista



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CINTABLES FINACIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa “HOSTAL SELVA NEGRA” para desarrollar el trabajo de investigación denominado CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU: CASO EMPRESA HOSTAL SELVA NEGRA - CHIMBOTE, 2018. La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agrade por su valiosa colaboración REFERENTE AL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA.

Encuestador..... Fecha:
.../.../...

1. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:

1.1. Edad del representante legal de la empresa

..... Años

1.2. Sexo del representante legal

Masculino () Femenino ()

1.3. Grado de instrucción

a. Primaria completa () incompleta ()

b. Secundaria completa () incompleta ()

c. Técnico completa () incompleta ()

d. Superior completa () incompleta ()

e. Ninguno ()

1.4. Estado civil

Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado () Otros ()

2. REFERENTE A LA EMPRESA

2.1. Nombre de la

empresa.....

2.2. Dirección.....

.....

2.3. Sector comercio () Servicio () Otros ()

REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Tiene o cuenta con algún tipo de sistema de control interno para el para poder cumplir mejor el desarrollo de sus actividades?

Si () No ()

2. ¿Tiene el Hostal algún tipo de capacitación en el transcurso del año?

Si () No ()

3. ¿El personal del Hostal cubre las necesidades de cada una de las actividades que se desarrollan dentro de ella?

Si () No ()

REFERENTE A LA EVALUACION DE RIESGOS

4. ¿Tiene claramente definidos sus objetivos en el Hostal?

Si () No ()

5. ¿Puede identificar cada uno de los riesgos internos, así como los externos que puedan existir dentro del Hostal?

Si () No ()

6. ¿Cuenta el Hostal con algún tipo de medida que pueda aportar ante algún tipo de riesgo identificado?
Si () No ()

REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

7. ¿Se inspeccionan reiteradamente los procedimientos, labores y funciones?
Si () No ()
8. ¿Hay un tipo de perfil que deba cumplir el personal que es seleccionado para desarrollar las funciones dentro de la empresa?
Si () No ()
9. ¿Hay un control consecutivo en el desarrollo de las actividades y tareas dentro de la empresa para un óptimo desarrollo de sus funciones de la empresa?
Si () No ()

REFERENTE A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

10. ¿Hay algún tipo de análisis, evaluación para la información del área, para así poder hacer la toma de decisiones?
Si () No ()
11. ¿La información que brinda de la empresa es utilizada como algún tipo de herramienta supervisión?
Si () No ()
12. ¿A su criterio toda la información manejada de la empresa influye de una manera clara y veraz a los trabajadores?
Si () No ()

REFERENTE A LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO

13. ¿Hay un tipo de supervisión por un monitoreo que realice la cabeza a cargo de la administración?
Si () No ()
14. ¿Toman en cuenta las acotaciones que pueda sugerir los auditores externos, para sí poder reforzar el control interno dentro de la empresa?
Si () No ()
15. ¿Son informados de manera rápida el déficit encontrado y se dan a conocer en el tiempo más próximo a los responsables para que se tomen las medidas apropiadas para su rectificación?
Si () No ()

Chimbote, junio del 2019

Anexo 04: La matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Selva Negra - Chimbote, 2018.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: ¿caso empresa Selva Negra - Chimbote, 2018?	Determinar y describir las características del control interno, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa hostel SELVA NEGRA - Chimbote, 2018.	<p>Describir la caracterización del control interno, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa hostel SELVA NEGRA - Chimbote, 2018.</p> <p>Describir la caracterización del control interno de la empresa hostel SELVA NEGRA - Chimbote 2018.</p> <p>Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Hostel Selva Negra - Chimbote - 2018.</p>	Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica y documental; no se planteará hipótesis	Control Interno.	Cualitativa