



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**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 PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO.**

AUTORA

BACH. MARÍA DEL CARMEN CALLE PINTADO

ASESORA

MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

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.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente

Mgr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por formarme como una buena profesional.

A mis padres por bríndame su apoyo económico y por haber creído en mí durante todo este tiempo.

A mi docente Tutora Investigadora Mag. CPC. Maria Fany Martinez Ordinola, quien con sus conocimientos y experiencia me ha brindado su ayuda y recomendaciones para poder elaborar esta tesis y poder terminarla con éxito.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta esta etapa en mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi familia por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como moral, por haberme apoyado económicamente en mis estudios, por sus consejos y la motivación constante que brindan en cada decisión que tomo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: 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 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, 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.

Palabras Clave: Control interno, hoteles de una estrella.

ABSTRACT

The main objective of the research was: To determine the mechanisms of internal control and their impact on the management results of companies in the service sector - hotels in the city of Piura, 2016. The research was developed using design methodology Non-experimental, transectional, descriptive, bibliographic and documentary. Applying the survey technique - interview and as a data collection instrument the pre-structured questionnaire with questions related to the research, which was applied to the owners, managers and / or legal representatives of the companies under study, obtaining as main results : The hotel companies of a star in the city of Piura, in 2016, verify that the obligations or debts are true and for their registration have been fulfilled the processes of prior control and accounting, have policies and procedures for accounts receivable customers , Properly authorize changes in payroll, apply controls to prepare salaries, schedule fiscal obligations and monitor compliance, employ methods to protect company property, plant and equipment.

Keywords: Internal control, one star hotels.

CONTENIDO

	Pág.
1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado	iii
3. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
4. Resumen y abstract.....	vi
5. Contenido.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	04
III. HIPOTESIS.....	39
IV. METODOLOGÍA.....	40
4.1 Diseño de la investigación.....	40
4.2 Población y muestra.....	40
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	41
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5 Plan de análisis.....	44
4.6 Matriz de consistencia lógica.....	45
4.7 Principios éticos.....	46
V. RESULTADOS.....	47
5.1 Resultados.....	47
5.2 Análisis de resultados.....	77
VI. CONCLUSIONES.....	83
6.1 Respecto al objetivo específico 1	83
6.2 Respecto al objetivo específico 2	83
6.3 Respecto al objetivo específico 3	83
6.4 Respecto al objetivo específico 4	87
Aspectos complementarios.....	88
Referencias bibliográficas.....	88
Anexos.....	90

I. INTRODUCCIÓN

Díaz (2014). Debido a la gran demanda del servicio de hotelería en nuestro país, gracias a la industria del turismo cuyo crecimiento ha sido notable en los últimos años, las empresas de este sector deben estar preparadas para atender tal demanda, no solo con infraestructura, sino también con calidad de servicio y una buena administración o gestión del mismo, con el objetivo de garantizar su crecimiento económico.

Para ello las empresas del rubro hotelero deben procurar el uso óptimo de sus recursos económicos y financieros, no solo para atender la demanda de clientes sino de todos los usuarios; de manera tal que se contribuya con el logro de los objetivos de manera eficiente, y es por ello que resulta necesario un sistema de control interno, mediante el cual se busca utilizar apropiadamente los recursos con que cuenta la empresa para su respectivo desarrollo tanto económico como financiero, y así mismo minimizar y controlar los riesgos que naturalmente se presentan en una organización.

En nuestro país la informalidad ha significado la causa principal, para que un gran y elevado número de empresas de todo rubro no cuente con un adecuado sistema de control interno que les facilite diagnosticar y determinar las debilidades que se pudieran presentar en el proceso operativo, administrativo y contable; y las empresas hoteleras no es precisamente ajena a estos sucesos, y aun siendo de tamaño envergadura no cuenta con un sistema de control interno con actividades de evaluación, verificación y control; pues cuenta con una diversificación de servicios que brinda y a la vez solo cuenta con procedimientos implícitos no diseñados adecuadamente para ejercer un óptimo control en dicha área, por tanto, es de gran interés para la administración conocer tales procedimientos con el fin de adoptarlos y garantizar su crecimiento y eficiente participación en el mercado.

Y siendo los ingresos la base de los resultados, es que se debe ejercer un control adecuado, de manera tal que la información revelada a nivel de estados financieros sea real, confiable y permita una buena toma de decisiones. Es necesario ejercer un control adecuado de los ingresos, por la diversificación de servicios que mantiene, mediante procedimientos administrativos y contables, para disminuir el riesgo inherente del área y evitar actos ilícitos en ciertas operaciones, que puedan entorpecer el proceso de gestión de la empresa.

Sin embargo, asumir un sistema de control interno, no para todos es factible, pues, mientras para algunos se traduce en generación de elevados costos, para otros es asumir un cambio en la organización, y eso es lo más complejo todavía, la adaptación al cambio. Por lo tanto es necesario, fundamentar y demostrar que asumir políticas y procedimientos de control, en el desarrollo de la actividad, ayudará a mejorar el área y direccionar a la organización correctamente hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Por lo anteriormente expuesto, la investigación ha formulado el siguiente enunciado: ¿Cuáles son 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?

Teniendo como objetivo general: Determinar las principales características de 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.

Y como objetivos específicos:

1. Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura periodo 2016.
2. Describir las principales características de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura periodo 2016.
3. Describir las principales características de los de los mecanismos de control interno de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura periodo 2016.
4. Describir el impacto de los mecanismos de control interno en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura periodo 2016.

Finalmente, la investigación se justifica: El estudio es relevante porque permitirá conocer en forma objetiva y concreta la influencia o impacto de los mecanismos de control interno de las empresas las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura periodo 2016. Porque permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos para desarrollar trabajos de investigación relacionados al financiamiento de empresas del sector servicios – rubro hoteles de la ciudad de Piura periodo 2016. Así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

Moreno (2006) es su investigación titulada “*Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL*”, Actualmente el turismo presenta una considerable relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad económica, está presente en todos los rincones del planeta y es impulsada en gran parte por la vertiginosa velocidad de los adelantos tecnológicos. Uno de los principales destinos turísticos venezolanos se ubica en el estado Mérida, donde la mayoría de visitantes pernocta en hoteles de turismo del Municipio Libertador. Especialistas en turismo afirman que la calidad del servicio es fundamento de la competitividad del sector; sin embargo, según algunos antecedentes, en el estado Mérida, existen deficiencias en la calidad de los servicios hoteleros prestados, por lo cual en la presente investigación se realizó un análisis de la calidad de los servicios hoteleros en el Municipio Libertador del estado Mérida.

Benavides (2012). Es su investigación titulada “*Calidad Y Productividad En El Sector Hotelero Andaluz*”, Se pueden distinguir cuatro grandes etapas en la evolución del concepto de calidad: inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total. En las últimas décadas se ha desarrollado un enfoque estratégico de la calidad que supone conciliar la perspectiva interna de mejora de la eficiencia y la externa de satisfacción del cliente.

Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica (2007). Bajo el título de *“Innovación En El Sector Hotelero”*, La evolución del sector hotelero en el pasado más reciente ha conducido a un contexto actual en el que la innovación se reconoce como factor crítico para el éxito del negocio. Hoy en día, la innovación se erige como vía imprescindible para afrontar la creciente competencia de nuevos destinos y conseguir diferenciar y aportar valor al producto hotelero dentro un mercado con exceso de oferta y con clientes cada vez más exigentes.

El sector hotelero presenta una serie de rasgos diferenciales y peculiaridades que es preciso identificar para poder interpretar y reconocer la actividad innovadora que se desarrolla dentro del mismo. Junto a temas como el impacto de Internet y la introducción de las tecnologías de la información dentro del sector, en los que existe un esfuerzo innovador extendido y reconocido con claridad, existen numerosos aspectos del negocio en los que se están produciendo mejoras y cambios continuos, en muchos casos ajenos a la tecnología, que no son tan fácilmente entendidos como innovaciones, especialmente para observadores ajenos al sector

Montoya (2016). Bajo el título de *“Agitación en el sector hotelero”*, Uno de los activos en los que han puesto sus ojos los inversores internacionales, especialmente los asiáticos, es el sector hotelero. No solo las grandes cadenas internacionales están apostando por aumentar su tamaño; grandes inversores internacionales y fondos inmobiliarios están incrementando posiciones tanto en activos concretos como en pequeñas empresas hoteleras, llegando incluso a fijar su interés en grandes cadenas hoteleras.

Universidad de les Illes Balears (2016). Bajo el título de *“La internacionalización del sector hotelero balear”*, La tendencia experimentada por los principales grupos hoteleros a la expansión internacional de su actividad debe entenderse en el contexto económico balear y a su vez en el proceso de globalización. El sector hotelero balear se ha expandido alrededor del mundo en menos de 20 años, consagrando un liderazgo mundial en segmentos de mercado tradicionales, pero abriendo nuevos nichos que hasta ahora estaban reservados a compañías europeas y, especialmente, americanas. La expansión se ha iniciado en el área del Caribe, pero pronto se ha extendido a otras partes de América Latina y hacia el resto del mundo.

2.1.2 Nacionales

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2007). *“Evolución del Índice Mensual de la Producción Nacional: Marzo 2015”*, El sector alojamiento y restaurantes se incrementó en 2,44% por el resultado positivo de la actividad de alojamiento en 2,50% y de restaurantes en 2,44%.

El crecimiento del subsector restaurantes se sustentó en el desenvolvimiento favorable del grupo de restaurantes en 2,33%, otras actividades de servicio de comidas 3,52% y actividades de servicio de bebidas con 2,81%.

Gestión (2015). *“El impacto del buen servicio”*, Cuando un cliente está acostumbrado a recibir un buen servicio se convierte, a veces sin querer, en un “auditor” del servicio muy crítico. Es decir, que cada vez que se vea confrontado a un “momento de verdad” recordará sus experiencias anteriores y la comparará con la que esté viviendo en ese momento. Adicionalmente a ello, lo que suele suceder es

que el cliente exigirá un nivel de servicio mínimo esperado que supere sus expectativas.

No olvidemos que un momento de verdad se da en la interacción entre dos personas: el cliente y el prestatario del servicio, y se define como el momento en el que el cliente evalúa la atención de quien en ese instante está representando a una empresa. Por ello, se recomienda cuidar cada momento de verdad.

Ministerio De Trabajo Y Promoción Del Empleo (2007). “*Sector Hoteles y Restaurantes*”, En el año 2006, el PBI del sector Hoteles y Restaurantes registró un crecimiento de 7,3%, fruto de la mayor actividad turística, lo que provocó una creciente inversión en el sector de Hoteles y Restaurantes.

Este hecho se debió a que, a lo largo de 2006 y en lo que va de 2007, el Perú viene atravesando un mayor dinamismo en el sector turismo gracias a la promoción del país como potencial destino turístico, y al incremento en el poder adquisitivo de la población a nivel interno. Asimismo, la percepción del Perú como un país seguro y de estabilidad económica promueve el interés de turistas de altos ingresos por visitarnos, así como la elección del Perú para la realización de conferencias y eventos internacionales, lo que intensifica el turismo corporativo.

Estos hechos han desencadenado el crecimiento de las inversiones en el sector hoteles y restaurantes, reflejados en la mayor cantidad de proyectos de construcción de hoteles en los principales destinos turísticos del país. La actividad promotora del estado a través del Ministerio de Turismo y Comercio Exterior también ha

contribuido al dinamismo del turismo y con ello al impulso del sector Hoteles y Restaurantes con su agresiva campaña para la elección de Machu Picchu como una de las nuevas siete maravillas del mundo moderno.

Taype Y Peñaloza (2006). *"La Tributación Y Su Efecto En La Inversión Hotelera: Análisis Y Propuesta"*, El desarrollo del sector hotelero en el Perú está ligado íntimamente al desarrollo del turismo. La infraestructura hotelera Juega un papel importantes pues de la calidad de los servicios hoteleros va a depender la buena imagen que se haga el turista del Perú. Uno de los aspectos fuertes del Perú es que en "Estudios realizados en el país coinciden en señalar que el Perú es visto por los extranjeros como un destino turístico histórico – arqueológico". Por tanto mantenemos un atractivo importante para el turismo mundial.

El sector hotelero ha crecido junto al turismo. Si revisamos la evolución del turismo en el Perú en relación al sector hotelero, se puede afirmar que ambos han crecido casi al mismo ritmo. Durante la década de los ochenta el desarrollo del turismo fue prácticamente nulo. En efecto, entre 1980 y 1990, el número de turistas extranjeros se redujo de 373 mil a 352 mil visitantes, esto se explica principalmente por el clima de inestabilidad económica y de violencia terrorista que vivió el país en dicha década.

2.1.3 Locales

Trigoso (2012). *Piura se alista a albergar su primer hotel de cinco estrellas.* El hotel se levantaría en el sector de Los Ejidos, por parte de un grupo hotelero nacional. Señalan que hay espacio para más hoteles de 5 estrellas. Se construye primer centro empresarial.

Debido al desarrollo económico de Piura viene aumentando el número de visitantes, lo que atrae cada vez más a nuevos grupos hoteleros. Así, se alista la construcción de su primer hotel cinco estrellas, adelantó a Gestión el presidente regional de Piura, Javier Atkins, detalló que un grupo hotelero nacional que aún no tiene presencia en Piura pero sí en Lima, se encuentra en conversaciones para la compra de un terreno en el sector de Los Ejidos, y se prevé que el hotel estaría listo en un plazo de tres años. Indicó que aún hay espacio para la construcción de más hoteles cinco estrellas sobre todo en el sector de Los Ejidos en Piura, teniendo en cuenta que la actual oferta hotelera tiene un alto nivel de ocupabilidad, lo que les obligó el año pasado a incrementar su capacidad hotelera en un 30%.

- Inversión. El crecimiento de la inversión privada en promedio en Piura es del 12% a 15% anual. La inversión pública es el 30% de lo que es la inversión privada.

- Precio. En la zona de campo de Piura los terrenos urbanizados cuestan alrededor de entre US\$ 150 y US\$ 180 el m².

- Construcción. Próximamente comenzaría a construirse el hotel temático de fauna marina en Cabo Blanco, a cargo de Inkaterra .

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías del Control interno

Teoría de Control interno según Holmes (1987). El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell, Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes:

Para los autores Koontz y O'Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

Teoría de Control interno de la Agencia

Dicha teoría percibe de forma concluyente a la empresa como una ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Es decir, un conjunto de intereses en conflicto que hace necesario asegurar la convergencia en función de los objetivos (mercado) compartidos a través de un conjunto diferente de elemento.

Por ende esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control.

La teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la “teoría de la agencia” un concepto interdisciplinario y sistemático.

Teoría de Control interno de la Contingencia

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente.

Señala, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación.

Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación.

Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano. Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador.

2.2.2 Control Interno

Según, el Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), el control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es, por lo tanto la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones.

En particular, para una organización el diseño de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades en características particulares de dicha organización y diseñado para promocionar seguridad razonable con miras a consecución de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables.

También podemos definir el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar

una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimientos de políticas definidas, es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

2.2.3 Importancia del Control Interno

El Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), se refiere a la importancia del control interno.

- Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

2.2.4 Fases del Proceso de Control

Según, el Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), La función administrativa del control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos.

La planeación y el control están estrechamente relacionados, de hecho, algunos autores piensan que estas funciones no se pueden separar. Sin embargo, es aconsejable separarlas desde el punto de vista conceptual y esta es la razón por la que se estudian según su enfoque y necesidades dentro de una organización. A pesar de ello, la planeación y el control se pueden considerar como las hojas de unas tijeras: éstas no pueden funcionar a menos que existan las dos. El control no es posible si no se tienen objetivos y planes, debido a que el desempeño se puede medir con criterios establecidos.

Aunque el alcance del control varía según los administradores, todos ellos, en todos los niveles, tienen la responsabilidad sobre la ejecución de los planes y, por consiguiente, el control es una función administrativa básica en todas las áreas.

2.2.5 Clasificación del Control Interno

Según, el Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), clasifica al control interno de la siguiente manera.

2.2.5.1 Control Interno Contable

Son controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, como por ejemplo, documentación de soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, asistencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.; si no también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro, es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de recaudaciones, etc.

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:

- Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- Las operaciones se registran debidamente para:
 - a.) Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con los Normas Internacionales de Contabilidad.
 - b.) Lograr salvaguardar los activos.
 - c.) Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.

- La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias.
- El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

2.2.5.1.1 Objetivos del control interno contable

Según, el Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), los objetivos del control interno contable son:

- La integridad de la información: Que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
- La validez de la información: Que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.
- La exactitud de la información: Que las operaciones se registren por su importe correcto, en la cuenta correspondiente y oportunamente.
- El mantenimiento de la información: Que los registros contables, una vez contabilizadas todas las operaciones, sigan reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- La seguridad física: Que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento sea solo al personal autorizado.

2.2.5.1.2 Elementos del control interno contable

Según, el Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), los elementos del control contable interno son:

a.) Definición de autoridad y responsabilidad:

Las empresas deben contar con definiciones y descripciones de las obligaciones que tengan que ver con funciones contables, de recaudación, contratación, pago, alta y baja de bienes y presupuesto, ajustadas a las normas que le sean aplicables.

b.) Segregación de deberes:

- Las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, de tal manera que ningún funcionario ejerza simultáneamente tanto el control físico como el control contable y presupuestal sobre cualquier activo, pasivo y patrimonio.
- Las empresas deben establecer unidades de operaciones o de servicios y de contabilidad, separados y autónomas. Esto con el propósito de evitar irregularidades o fraudes.

c.) Establecer comprobaciones internas y pruebas independientes:

La parte de comprobación interna reside en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y un funcionamiento eficientes y para que ofrezcan protección contra fraudes.

Al establecer métodos y procedimientos de comprobación interna se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La comprobación se basa en la revisión o el control cruzado de las transacciones a través del trabajo normal de otro funcionario o grupo.
- Los métodos y procedimientos deben incluir los procesos de comprobaciones rutinarias, manuales o sistematizadas y la obtención independiente de informaciones de control, contra la cual pueden comprobarse las transacciones detalladas.

- Los mecanismos de comprobación interna son independientes de la función de asistencia y asesoramiento a través de la evaluación permanente del control interno por parte de la auditoría interna.

2.2.5.2 Control Interno Administrativo

Según, el Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable.

El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

2.2.5.2.1 Elementos del control administrativo interno

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.

- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

2.2.6 Características Generales del Control Interno

Según, el Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (2005), las características generales del control interno son:

- Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata Solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa.
- Aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales.

2.2.7 Evaluación de riesgo y control interno

De acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría 400, Evaluación de riesgos y control interno, en la entidad es preciso establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión del sistema de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

2.2.7.1. Riesgo inherente

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos asociados.

Se deberá evaluar el riesgo inherente a nivel de estado financiero, buscando relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.

El riesgo inherente consiste en la susceptibilidad del saldo de una cuenta o tipo de transacciones de contener errores importantes, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas de otros saldos o tipos de transacciones, asumiendo que no hubiera controles internos relacionados. Es en función al tipo de negocio y su medio ambiente, y de la naturaleza de la cuenta o tipo de transacciones.

Existen factores que afectan el riesgo inherente como los siguientes:

- Integridad de la administración.
- La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el período, por ejemplo: la inexperiencia de la administración puede afectar la preparación de los estados financieros de la entidad.
- Presiones inusuales de la administración a dar una representación errónea de los estados financieros.
- Naturaleza y tamaño de la entidad, el volumen de las operaciones, su ubicación geográfica.
- Susceptibilidad de pérdidas o malversación, de los activos por ejemplo los que son altamente deseables y móviles como el efectivo.
- Transacciones inusuales de la entidad, por ejemplo ajustes que se realizan al final del periodo.

2.2.7.2. Riesgo de Control

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno. Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control se deberá hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.

Es el riesgo de que cuando ocurran errores no sean detectados ni corregidos por el sistema de control interno. Ello se debe a fallas en la revisión adecuada de las transacciones; documentación inadecuada; acceso ilimitado a efectivo e inventarios o cualquier otro valor negociable; y carencia de registros de los inventarios perpetuos. Esas debilidades en el control contribuyen a que haya errores y fraudes en los estados financieros. Siempre existirá cierto riesgo debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno. Para evaluar el riesgo de control, se debe considerar lo adecuado del diseño de los controles, así como probar la adherencia a los procedimientos de control. De no existir dicha evaluación, se deberá asumir que el riesgo de control es alto.

2.2.7.3. Riesgo de detección

La evaluación del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desarrollarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptable-mente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100 por ciento del saldo de una cuenta o clase de transacciones. Se consideraran los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable.

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos del auditor no descubran un error que exista en una cuenta o tipo de transacciones, el cual pueda ser

importante individualmente o en conjunto con errores de otras cuentas o transacciones. El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos del auditor; siempre existirá cierto riesgo de detección, aun cuando el auditor examine el cien por ciento del saldo de la cuenta o del tipo de transacción, cuando el auditor seleccione un procedimiento de auditoría inadecuado, o aplique mal un procedimiento de auditoría adecuado, o al interpretar equivocadamente los resultados de la auditoría.

2.2.8 Principios De Control Interno Generales

Según, Rivera (2010), El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separados. No se puede ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.
- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.
- Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible

detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.

- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.
- Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas de confianza. La rotación evita la oportunidad de fraude.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- Los empleados deben tener póliza de fianza. La fianza evita posibles pérdidas a la empresa por robo.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. También se cometen errores.
- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.
- Debe hacerse uso del equipo mecánico o automático siempre que esto sea factible. Con éste se puede reforzar el control interno.

2.2.9 Control interno y su aplicabilidad en el sector hotelero

La evolución del mundo, de los negocios, de la educación y el interés creciente por una administración eficiente y efectiva, han cambiado el enfoque del control. Sujeto a esto podemos afirmar que en la actualidad los cambios operados en materia de Control Interno a partir de la implantación de la Resolución 297 del MFP, trae como consecuencia la realización de un estudio de la misma de cada uno de los componentes que la integran.

Realizar un estudio de la Administración de los Riesgos de Control Interno: principales funciones y técnicas, permitirá identificar y valorar los riesgos de Control Interno, y por otra parte contribuirá a crear las bases metodológicas para establecer un diseño por área de resultado o área de responsabilidad, que permita conocer los principales riesgos que tendrá que asumir la entidad para el cumplimiento de sus objetivos.

2.2.9.1 La Tipología y descripción de la empresa hotelera

La Revista Suplemento Apuntes No.6, la Habana, (2002), plantea, que existen varias formas para definir los tipos de hoteles, y los principales son:

- Por tamaño (Grandes, medianos y pequeños)

Esta clasificación se utilizó inicialmente bajo el criterio del número de habitaciones disponibles; sin embargo esta forma es poco objetiva, ya que para algunas ciudades un hotel de 100 habitaciones puede ser grande, pero en otra puede ser mediano.

Revista Suplemento Apuntes, la Habana, (2002), clasifica a los hoteles de la siguiente manera:

a. Según la Ubicación:

- Hotel Metropolitano (Ciudad)
- Hotel de Carretera (Moteles)
- Hotel de Playa
- Hotel de Montaña

b. Según su Tiempo de Operación:

- Hotel Permanente: Que funciona todo el año.
- Hotel de Estación: Opera en ciertas épocas del año generalmente por situaciones climáticas.

c. Según la motivación de la Clientela:

Este criterio se basa en las razones por las que los clientes se alojan en uno u otro hotel, dependiendo de las necesidades que tengan, por lo que los clasifica en:

- Hotel Comercial: preferido por las personas que viajan por razones de negocio, debido a las facilidades y ubicación que ofrece.
- Hotel Vacacional: cuenta con instalaciones, ubicación propia para viajeros en busca de ocio y recreación.
- Hotel Residencial: adecuado para estancias prolongadas, sus habitaciones cuentan con instalaciones que facilitan una estadia larga como habitaciones

con sala, desayunador cocineta con el equipo y utensilios necesarios para cocinar.

d. Según la Calidad:

Existen varios sistemas para calificar la calidad de los servicios hoteleros; los que más se toman en cuenta son:

1) Sistema de vocablos descriptivos: Considerando el hotel de lujo como al de óptima categoría, le siguen en orden descendente, superior de primera, ordinario de primera, superior de turista y ordinario de turista.

2) Sistema de clave de letras: La categoría óptima es AA siguiéndole en orden descendente, A, B, C, Y D.

3) Sistema de Diamantes: Utilizado por la AAA.

4) Sistema de estrellas: La categoría óptima es de cinco estrellas descendiendo hasta una estrella.

2.2.9.1.1 Clasificación de hoteles de una a cinco estrellas

Según La Organización Mundial de Turismo, actualmente cada país decide las bases y requisitos que deben cumplir los hoteles y hospedajes para alcanzar las estrellas que se pueden ver en casi todas las entradas de los hoteles.

La calificación clásica y más conocida para saber qué servicios tiene cada hotel está determinada por la cantidad de estrellas que tenga. Las estrellas pueden ir de una a cinco, aunque generalmente los sitios de una y dos estrellas no muestran su calificación, pero se sabe que son los más económicos y los que menos comodidades tienen.

a. Hoteles de una estrella ★

Según La Organización Mundial de Turismo, estos hoteles siempre son los más económicos y los que menos servicios tienen. Tendrás una habitación privada, algunas veces con baño privado y otras con baño compartido. Son estrictamente funcionales –sólo para dormir y seguir viaje– y no cuentan con servicio de limpieza. Los muebles suelen ser una cama y una silla, y a veces puedes llegar a encontrar un ropero y una mesa de luz.

Los hoteles de una estrella son generalmente espacios pequeños y sin vistas espectaculares, pero donde podrás asegurarte un descanso. Los servicios como TV y teléfono se pueden compartir en el hall central del edificio. Gran parte de los hoteles de esta categoría están situados en residencias o pequeños edificios y no tienen una gran estructura para el ocio. Finalmente, suelen estar ubicados en zonas distantes del centro o casco urbano de la ciudad, pero el costo por estar allí justifica la distancia muchas veces.

b. Hoteles de dos estrellas ★★

Según La Organización Mundial de Turismo, estos hoteles de mediana categoría ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas. Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas, aunque en horarios cortados y con menús básicos.

Están ubicados casi siempre en la zona céntrica de la ciudad, aunque el paisaje que ofrecen no es de lo más atractivo.

Siguen siendo hoteles funcionales, para viajeros de paso o que llegan hasta el hotel solo para descansar y disfrutar su viaje fuera del hotel. Estos hoteles incluyen en su servicio un teléfono privado y el desayuno. También suelen ofrecer una de caja de seguridad para que guardes tus pertenencias y datos e información turística de la región en la que te halles.

c. Hoteles de tres estrellas ★★★

Según La Organización Mundial de Turismo, estos hoteles tienen un costo medio. Cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables. Algunos incluso poseen una pequeña heladera que ya viene con bebidas que se pagan al final de la estadía en caso de que las consumas. Siempre están bien ubicados, sea porque están en el casco céntrico de la ciudad o por encontrarse en lugares turísticos cerca de grandes atracciones.

Generalmente cuentan con servicio de comidas al estilo de bares, en los horarios de mañana, tarde y noche, además de una amplia oferta turística para los viajeros mediante excursiones. La mayoría incluye el servicio de botones, servicio de cuarto 24 horas, conserjes y servicio bilingüe en el espacio designado a la recepción de los huéspedes. Son hospedajes donde puedes quedarte a disfrutar de un descanso extra gracias a sus comodidades.

d. Hoteles de cuatro estrellas ★★★★★

Según La Organización Mundial de Turismo, estos hoteles están considerados de primera clase: son lujosos, con comodidades amplias como habitaciones grandes y lujosamente decoradas, que incluyen accesorios tales como secador de pelos, gel de baño y TV por Cable. También ofrecen una serie de facilidades como: tienda del estilo duty free, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y empresariales y centros de ocio, como mesas de billar o cartas.

Cuentan con personal altamente capacitado que incluye chefs, botones y parqueadores plurilingües y hasta guías que ofrecen recorridos y visitas por la región. Siempre poseen servicio de bar y comidas que se pueden recibir directamente en la habitación, e incluso algunos tienen su parte de restaurante abierta al público. Suelen tener salas de conferencias para eventos empresariales o de cualquier otro tipo, además de una excelente ubicación, con suites de lujo, jacuzzi y buenas vistas panorámicas. Ideal para disfrutar tanto fuera como dentro del hotel para el viajero que busca descansar, pero también realizar actividades de todo tipo mientras se encuentra allí.

e. Hoteles de cinco estrellas ★★★★★

Según La Organización Mundial de Turismo, estos hoteles de lujo se caracterizan por ofrecerte la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos,

hasta un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la región.

Las habitaciones son las más cómodas de todas las que puedas encontrar, con espacios muy amplios y todas las comodidades que van desde TV por cable hasta servicio de limpieza y atención personalizada las 24 horas, además de ofrecerte ubicaciones inmejorables con vistas increíbles. Suelen incluir un servicio de cóctel gratuito y entradas con descuentos especiales para los eventos de la región. En estos hoteles suelen organizarse congresos y reuniones especiales dadas su amplia capacidad y la cantidad de servicios que ofrece.

f. Las habitaciones

Según La Organización Mundial de Turismo, casi todos los hoteles tienen más de una clase de cuarto. Normalmente están denominados como:

- Estándar: la categoría más sencilla.
- Superior: con más prestaciones y comodidades.
- Deluxe: posee todas las comodidades que puedas imaginar.

La diferencia entre los tipos de habitaciones está determinada básicamente por el espacio que ocupan, la decoración, los equipamientos y comodidades con las que cuenta y los paisajes que se pueden ver por sus ventanas.

2.2.9.1.2 Diagrama para la Administración de los Riesgos para Hoteles bajo régimen “Todo Incluido”

El hotel es una entidad de nueva apertura, por lo tanto no existen datos históricos que permita a la entidad trabajar en la reducción y administración de los riesgos al Control Interno. En tal sentido trabajar las bases de la Resolución 297 del MFP, que tiene implícita una serie de componentes importantes y donde la Identificación de los Riesgos constituye uno de los elementos más importantes, a nuestro juicio, para propiciar que la entidad alcance la categoría según las auditorías de control.

La 1ra etapa consiste en identificar y conocer detalladamente cada factor de riesgo, tanto interno como externo y por cada área de responsabilidad material. Para ello se pueden utilizar diferentes técnicas con el objetivo de obtener información, ya sea por datos históricos de diferentes auditorías, por informaciones internas, por historial de entidades semejantes, encuestas y por consulta a expertos.

Debemos destacar, como hemos explicado anteriormente, que el hotel es de nueva apertura, por lo que no se cuentan con datos históricos que permitan realizar el diagnóstico efectivo, además que el hotel no se encuentra trabajando con la ocupación esperada y por ello existen pero no salen a relucir un conjunto de riesgos hoteleros, es por ello que aplicar la técnica “consulta con expertos tanto internos como externos pero con basto conocimiento de Control”.

Esta técnica permite obtener una información más amplia y precisa de cada factor de riesgo, con sus características y nivel asociado, así como también las causas y condiciones que originaron los mismos.

La 2da etapa será analizar detalladamente cada uno de los riesgos detectados en la 1ra etapa para definir el impacto y la probabilidad de los mismos, para ser ubicados en la matriz de priorización y conocer el nivel de riesgo determinante en el momento de la toma de una decisión correcta. En esta etapa se analiza, a través de análisis estadísticos, cuales son los riesgos más comunes por departamentos en los que se debe trabajar para evitarlos o disminuirlos.

La 3ra y última etapa que definimos, es la planificación por cada una de las acciones específicas por factor de riesgos, así como el cronograma que da seguimiento a las acciones tomadas y los responsables del cumplimiento del mismo.

Es preciso señalar que las tres etapas están en constante comunicación y retroalimentación, pues cada factor de riesgo puede eliminarse al tomar las acciones necesarias, pero siempre dando cumplimiento a los objetivos trazados; por otra parte pueden surgir nuevos factores, además deberá estar previendo las características y condiciones actuales del medio.

Diagnóstico de los riesgos hoteleros aplicando la técnica de Mapeo de Riesgos.

Después de concebir el Diagrama de Administración de los Riesgos, existen tres etapas para identificar los riesgos y posteriormente evaluarlos, en tal sentido la 1ra Etapa se desarrolla a partir de la obtención de los principales factores de riesgos por cada Área de Resultado, identificando los riesgos por cada área de responsabilidad.

Una vez conocidos cada uno de los factores de riesgos fundamentales por cada área de responsabilidad o de resultados clave, tenemos las bases fundamentales para la confección del Mapeo de Riesgos como técnica efectiva de identificación, análisis y evaluación de los riesgos.

Según, Huntington y Davies (2009), El monitoreo debe estar a cargo de los responsables del área y del Comité o Grupo de Control Interno y su finalidad principal será la de aplicar los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.

Efectivo en Caja y Bancos

- Resguardos de caja Chica y arqueos, por lo menos tres veces al mes y sorpresivos.
- Conciliaciones Bancarias, analizadas y depuradas, su elaboración no debe exceder de más de un mes. Revisión quincenal.
- Arqueos al proceso de venta de divisas, revisión del proceso.

Cuentas por Cobrar

- Arqueo de Cartera, tanto nacional como extranjera
- Revisión de cobros vs. Depósitos en Bancos
- Revisión de tarifas y cruce vs. la facturación y contratos con clientes.

Inventarios

- Rotación de Inventarios vs la política adoptada por el hotel.
- Entradas y salidas de almacén.
- Revisión de Máximos y Mínimos.
- Pruebas selectivas de productos. (Inventario físico).
- Caducidad de los productos.
- Proveedores
- Revisión de facturas vs registro del pasivo en libros
- Revisión de los requisitos fiscales
- Revisión de contratos de pagos de Servicios
- Revisión de los pagos vs. Bancos. Cuenta bancaria
- Verificar que los cheques sean para abono en cuenta.
- Sello de pagado en la factura
- Soporte documental (requisición compra, o. compra, entrada al almacén, salidas en especie, etc.)
- Revisión de cheques retenidos en caja por periodos no mayores a lo establecido en la política.

Estos son sólo algunas de las preguntas que se llevan a cabo en un cuestionario de control interno.

Lo importante para que realmente sea efectivo es:

- 1.- Aplicación regular. (Bimestral- trimestral)
- 2.- Revisión de cambios posibles.
- 3.- Revisión por el Director o Gerente del Hotel.
- 4.- Tomar acciones sobre los puntos críticos.

2.3 Marco Conceptual

Control interno

Definición de Control Interno, Según varios autores:

Catácora, (1996), expresa que el control interno:

“Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

Poch (1992), expresa “el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos.” Esto deduce la importancia que tienen los controles y en tal sentido, Leonard (1990), asegura “los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden.”

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1994), la define como: “El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa”.

Holmes (1994), lo define como: “Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

Asimismo, el concepto de control interno emitido por Redondo (1993), es: “se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías”.

Catácora (1996), señala que: “un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos”.

Según Meigs, W; Larsen, G. 1994, el propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los

objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

2.3.2 El Sector Hotelero

Los establecimientos hoteleros son el elemento básico de la oferta total del alojamiento. Una posible definición del sector hotelero podría ser la siguiente:

Según, Mestres Soler (1999). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. “ El Sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario.”

III. HIPOTESIS

No todas las investigaciones llevan hipótesis, las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. (Galán, 2009)

Por ser una investigación descriptiva, la presente investigación no ha formulado hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación utilizó el diseño No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental.

a) No experimental

Debido a que la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información.

b) Transeccional

Debido a que es un diseño que recolecta datos de un solo momento, en un tiempo único. Describir variables y analizar su incidencia e interrelación e un momento dado.

c) Descriptivo

Debido a que se realizaron un estudio de detalle de características, cualidades y atributos sin entrar a los grados de análisis del problema.

d) Bibliográfico y documental

La investigación realizada, busca la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizaran al determinar los resultados.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

La Población considerada correspondió a 70 empresas del sector hotelero.

Criterios de inclusión:

- a. Empresas formalmente constituidas
- b. Empresas ubicadas en la ciudad de Piura
- c. Empresas con actividad en el rubro.

4.2.2 Muestra

La muestra representativa correspondió a 16 empresas pertenecientes a la población del sector en estudio, que cumplen los criterios de inclusión.

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

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

4.3.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó la entrevista, la encuesta y el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 60 preguntas de tipo cerrada. Las respuestas estuvieron condicionadas a un SI o a un NO, y redactadas de manera sencilla para fácil comprensión de los encuestados.

4.4 Operacionalización de las variables

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
De los propietarios, gerentes y/o representantes legales	Un representante legal es una persona que actúa en nombre de otra, ya sea en nombre de una persona natural o de una persona jurídica. La representación legal generalmente es otorgada por escritura pública, aunque no siempre es necesario que así sea. (Gerencie.com, 2009)	Edad: a) 18 – 25 años b) 26 – 60 años c) 60 – a más años.	Especificar
		Sexo: a) Masculino b) Femenino	Especificar
		Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o superior	Especificar
		Estado Civil: a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado	Especificar
		Profesión u ocupación: a) Profesión b) Técnico c) Artesano	Especificar

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
<p>De las empresas del sector Hotelero</p>	<p>Thompson, I. (2009) <i>Introducción a la Definición de Empresa.</i></p> <p>En un sentido general, la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado.</p>	<p>¿Cuántos años de constituida tiene la empresa?</p> <p>a) 1 año - 5 años. b) 6 – 10 años. c) 11 a más años.</p>	<p>Especificar</p>
		<p>¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?</p> <p>a) 1 b) 2 a 4 () c) 4 a 10 () d) más de 10</p>	<p>Especificar</p>
		<p>¿Cuál es el tipo de financiamiento para su empresa?</p> <p>a) Propio. b) De entidades financieras. c) De otras personas.</p>	<p>Especificar</p>
		<p>¿Cuál es el objetivo de su empresa?</p> <p>a) Obtener más ganancias. b) Dar empleo a la familia. c) Dar empleo a la comunidad.</p>	<p>Especificar</p>
		<p>¿Su empresa lleva Contabilidad completa?</p> <p>α) Si β) No γ) No está obligada.</p>	<p>Especificar</p>
		<p>Tiene asesoramiento profesional de un :</p> <p>a) Contador. b) Administrador. c) Economista. d) Otro profesional</p>	<p>Especificar</p>

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Del Control interno	<p>Rivera, L. (2013) <i>Control Interno su importancia en los Hoteles</i>. El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones de un hotel, instrumento de eficiencia, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de del jefe-colaborador.</p> <p>La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa.</p>	¿Hay controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?	Especificar
		¿Se realizan conciliaciones de manera periódica?	Especificar
		¿Existe soporte documental sobre todo ingreso o egreso para conocer su origen y autorización?	Especificar
		¿Se elaboran informes y programas de flujo de efectivo para prever tanto la inversión de excedentes, como la obtención de créditos para cubrir necesidades?	Especificar
		¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?	Especificar
		¿Se siguen normas contables internacionalmente aceptadas?	Especificar
		¿Se autorizan adecuadamente los cambios en la nómina de sueldos?	Especificar
		¿Hay controles para la preparación del pago de sueldos?	Especificar
		¿Se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales y monitoreadas su cumplimiento?	Especificar
¿Están asegurados contra todos los riesgos que se corren todos los bienes; edificios,	Especificar		

		maquinaria, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa?	
		¿Están asegurados los bienes de terceros bajo responsabilidad de la empresa y de la empresa bajo responsabilidad de terceros.	Especificar

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Resultados de Gestión	Los resultados de gestión muestra los resultados finales relacionados a la consecución de los objetivos propuestos por las empresas. Facilitan la medición de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización en sus diferentes áreas. (Obregon, s.f)	Los mecanismos de control interno aplicados influyeron en los resultados de gestión.	Nominal : SI NO

4.5 Matriz de consistencia lógica

Enunciado del Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son 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?</p>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016. 2. Describir las principales características de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016. 3. Describir los mecanismos de control interno de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016. 4. Describir el impacto de los mecanismos de control interno en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016. 	<p style="text-align: center;">CONTROL INTERNO</p>	<p>Diseño: No experimental transeccional descriptivo, bibliográfico y documental.</p> <p>Técnica. Revisión Bibliográfica Documental. Instrumento: Encuesta Cuestionario,</p>

4.6 Plan de análisis

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y gráfica de los resultados se utilizó los programas de Word y Excel.

4.7 Principios Éticos de la investigación

De acuerdo a los tres principios universales de investigación, descritos en el Informe Belmont (2009), los requisitos éticos de la investigación no terminan con la firma del consentimiento informado. Respetar a los sujetos involucrados en la investigación incluye proteger la confidencialidad de la información que es privada y permitir que el sujeto se retire del estudio en cualquier momento y por cualquier razón. Adicionalmente, se debe proveer cualquier información durante la investigación, si tal información puede afectar la decisión del sujeto de continuar en el estudio, y se debe monitorear el bienestar de los sujetos durante el estudio, por ejemplo obtener las pruebas de laboratorio que aseguren que se pueda determinar a tiempo la aparición de toxicidad en drogas experimentales.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016.

TABLA 1

1. De la edad de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) 18 – 25 años	00	0 %
b) 26 – 60 años	15	94 %
c) 60 – a más años.	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

Según los resultados tabulados: El 94% de los propietarios y/o representantes legales de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2015; tiene una edad entre 26-60 años y el 60% están entre una edad de 60 – a más años.

TABLA 2

2. Del sexo de los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Masculino	11	69 %
Femenino	05	31 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 69% de los propietarios y/o representantes legales de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016 son de sexo masculino y el 31% son de sexo femenino.

TABLA 3

3. Grado de instrucción

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Primaria	00	0 %
b) Secundaria	02	13 %
c) Técnica y/o superior	14	88 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 88% de los propietarios y/o representantes legales de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; tienen un grado de instrucción técnica y/o superior y el 13% tienen un grado de instrucción básica secundaria.

TABLA 4

4. Estado Civil.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Soltero	00	0 %
b) Casado	10	63 %
c) Conviviente	04	25 %

d) Divorciado	02	13 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 63% de los propietarios y/o representantes legales de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; son casados, el 25% son convivientes y el 13% son divorciados.

TABLA 5

5. Profesión u ocupación.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Profesión	09	56 %
b) Técnico	06	38 %
c) Artesano	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 56% de los propietarios y/o representantes legales de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; tienen una profesión, 38% tienen estudios técnicos y el 6% son artesanos.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016.

TABLA 6

6. ¿Cuántos años de constituida tiene la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) 1 año - 5 años.	01	6 %

b) 6 – 10 años.	12	75 %
c) 11 a más años.	03	19 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 75% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; tienen de 6 a 10 años de constitución y el 19% tienen entre 11 a más años de constitución.

TABLA 7

7. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) 1	00	0 %
b) 2 a 4	14	87.5 %
c) 4 a 10	02	12.5 %
d) más de 10	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; el 12.5% tienen entre 4 a 10 trabajadores y el 87.5% tienen entre 2 a 4 trabajadores.

TABLA 8

8. ¿Cuál es el tipo de financiamiento para su empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Propio.	09	60 %
b) De entidades financieras.	05	33 %
c) De otras personas.	01	7 %
Total	15	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 60% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; tienen un financiamiento propio, el 33% de entidades financieras y el 7% de otras personas.

TABLA 9**9. ¿Cuál es el objetivo de su empresa?**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Obtener más ganancias.	11	69 %
b) Dar empleo a la familia.	04	25 %
c) Dar empleo a la comunidad.	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 69% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; tienen como objetivo obtener ganancias, el 25% dar empleo a la familia del propietario y el 6% dar empleo a la comunidad.

TABLA 10**10. ¿Su empresa lleva Contabilidad completa?**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Si	10	63 %
b) No	06	38 %
c) No está obligada.	00	0 %
TOTAL	16	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 63% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; llevan una contabilidad completa, el 38% no lleva contabilidad completa.

TABLA 11

11. Tiene asesoramiento profesional de un.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
a) Contador.	07	44 %
b) Administrador.	07	44 %
c) Economista.	01	6 %
d) Otro profesional	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 44% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; tienen asesoramiento de un contador, 44% de un administrador, 6% de un economista y otro 6% de otro profesional.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Describir los mecanismos de control interno de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016.

4.1.3.1 Estados financieros de la empresa:

TABLA 12

12. ¿Se preparan estados financieros?:

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Mensuales	0	0%
Bimestrales.	0	0%
Trimestrales.	2	12%
Semestrales.	6	38%
Anuales.	8	50%
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 50% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; se preparan estados financieros anuales, en el 38% se preparan los estados financieros semestralmente y en el 12% se preparan trimestralmente.

TABLA 13

13. ¿Se presentan estados financieros presupuestados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	0	0%
No	16	100%
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, no se elaboran estados financieros presupuestados.

5.1.3.2. Organización y control interno en general:

TABLA 14

14. ¿La empresa tiene organigramas generales, por Departamento, se encuentran actualizados, se cuenta con evidencia de publicación y difusión?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	01	6 %
No	15	94 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 94% los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, no tienen organigramas generales, por Departamento, no se encuentran actualizados, y no se cuenta con evidencia de publicación y difusión.

TABLA 15

15. ¿La empresa tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables, esta actualizado?,

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	04	25 %
No	12	75 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 75% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura, año 2016; no tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables, esta actualizado.

5.1.3.3. Situación fiscal

TABLA 16

16. Existe una persona que:

- a. Determine los impuestos que deben causarse**
- b. Autorice la presentación de declaraciones**
- c. Vigile el cumplimiento de obligaciones fiscales**

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, hay una persona que determine los impuestos, que autoriza la presentación de declaraciones y vigila el cumplimiento de obligaciones fiscales.

TABLA 17

17. ¿Se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales y monitoreando su cumplimiento?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales y monitoreando su cumplimiento.

TABLA 18

18. Las declaraciones de impuestos son:

- Preparadas con los datos de la contabilidad
- Conciliadas contra registros contable
- Presentadas oportunamente

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, las declaraciones de sus impuestos son, preparadas con los datos de la contabilidad, se conciliadas contra registros contable y son presentadas oportunamente.

TABLA 19

19. Existe archivo completo y ordenado de:

- Declaraciones y comprobantes de su presentación y/o pago
- Requerimientos fiscales

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, tienen un archivo completo y ordenado de sus declaraciones, de los comprobantes de presentación y/o pago; y requerimientos fiscales.

5.1.3.4. Seguros y fianzas

TABLA 12

20. ¿Están asegurados contra todos los riesgos que se corren todos los bienes; edificios, maquinaria, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	01	6 %
No	15	94 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no tienen asegurados contra todos los riesgos que se corren todos los bienes; edificios, maquinaria, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa

TABLA 21

21. ¿Están asegurados los bienes de terceros bajo responsabilidad de la empresa y de la empresa bajo responsabilidad de terceros?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	00	0 %
No	16	100 %

Total	16	100 %
--------------	-----------	--------------

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no están asegurados los bienes de terceros bajo responsabilidad de la empresa y de la empresa bajo responsabilidad de terceros.

TABLA 22

22. ¿Los endosos de las pólizas de seguro son presentados oportunamente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	01	6 %
No	15	94 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los endosos de las pólizas de seguro no son presentados oportunamente.

TABLA 23

23. ¿El personal que maneja efectivo esta afianzado?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	01	6 %
No	15	94 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, el personal que maneja efectivo no está afianzado.

5.1.3.5. Personal y nóminas

TABLA 24

24. ¿Se cuenta con contratos de trabajo individual y colectivo?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los empleados se encuentran bajo contrato de trabajo individual.

TABLA 25

25. ¿Las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito.

TABLA 26

26. ¿Las nóminas son debidamente verificadas con respecto a horas, salarios, cálculos, etc.?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, las boletas de pago son debidamente verificadas con respecto a horas, salarios, cálculos, etc.

TABLA 27

27. ¿Los Expedientes personales cuentan con documentación completa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los expedientes personales cuentan con documentación completa.

5.1.3.6. Efectivo

TABLA 28

28. ¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante comprobantes de pago pre enumerados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	11	69 %
No	05	31 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 69% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante comprobantes de pago pre enumerados.

TABLA 29

29. ¿Se preparan con frecuencia los cortes de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	13	81 %
No	03	19 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 81% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se preparan con frecuencia los cortes de caja.

TABLA 30

30. ¿Las cobranzas diarias son depositadas en el banco intactas y sin demora?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	14	88 %
No	02	12 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 88% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, las cobranzas diarias son depositadas en el banco intactas y sin demora.

5.1.3.6.1. Salidas de efectivo

TABLA 31

31. ¿Existe autorización previa y por escrito de las salidas de efectivo?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	06	37 %
No	10	63 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 63% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no hacen autorizaciones previas y por escrito de las salidas de efectivo.

TABLA 32

32. ¿Se hacen todos los desembolsos con cheques (excepto caja chica)?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	9	56 %
No	7	44 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 56% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se hacen todos los desembolsos con cheques; excepto caja chica. Mientras que en el 44% se hacen desembolsos en efectivo u otro medio de pago.

TABLA 33

33. ¿Los cheques anulados son debidamente, cancelados y archivados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los cheques anulados son debidamente, cancelados y archivados.

TABLA 34

34. ¿Está prohibido la firma de cheques en blanco?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, está prohibido la firma de cheques en blanco.

TABLA 35

35. ¿Las cuentas de cheques se concilian mensualmente y se investigan y registran oportunamente los ajustes que de ellas se derivan con oportunidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	14	88 %
No	02	12 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, si se concilian mensualmente las cuentas con cheques, se investigan y registran oportunamente los ajustes que de ellas se derivan con oportunidad

TABLA 36

36. ¿El pago de las facturas es aprobado por algún funcionario responsable?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	15	94 %
No	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, el pago de las facturas es aprobado por algún funcionario responsable, mientras en el 6% no lo hace.

5.1.3.7. Cuentas y documentos por cobrar a clientes

TABLA 37

37. ¿Se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan contra registros contables?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	14	88 %
No	02	12 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 88% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan contra registros contables.

TABLA 38

38. ¿Existe y se aplica política para cuentas incobrables o de difícil recuperación?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	05	31 %
No	11	69 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 69% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no existes y no aplica políticas para cuentas incobrables o de difícil recuperación.

TABLA 39

39. ¿Si se otorgan descuentos, estos son aprobados por funcionario competente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	15	94 %
No	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, si se otorgan descuentos, estos son aprobados por funcionario competente.

TABLA 40

40. ¿Si se tienen ventas a crédito, existen expedientes de su otorgamiento con evidencia de su autorización?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, Si se tienen ventas a crédito, existen expedientes de su otorgamiento con evidencia de su autorización.

5.1.3.8. Cuentas por cobrar por operaciones distintas a las ventas y servicios.

TABLA 41

41. Existe una separación contable adecuada para el registro de anticipos: ¿De sueldos al personal, para gastos de viaje, proveedores; Depósitos en garantía y Otras cuentas por cobrar y son conciliados mensualmente contra contabilidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	7	44 %
No	9	56 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 56% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no existe una separación contable adecuada para el registro de anticipos: De sueldos al personal, para gastos de viaje, proveedores; Depósitos en garantía y Otras cuentas por cobrar y son conciliados mensualmente contra contabilidad.

TABLA 42

42. ¿Los anticipos de sueldos al personal están autorizados por un funcionario (de mayor jerarquía), se tienen como límite el importe de su sueldo mensual, se controlan mediante vales o recibos, existe un sistema de descuentos periódicos y consecutivos y, se evitan nuevos préstamos hasta no quedar saldado el anterior?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	15	94 %
No	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94 de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, Los anticipos de sueldos al personal están autorizados por el gerente o administrador, se tienen como límite el importe de su sueldo mensual, se controlan mediante vales o recibos, existe un sistema de descuentos periódicos y consecutivos y, se evitan nuevos préstamos hasta no quedar saldado el anterior.

TABLA 43

43. ¿Los anticipos para gastos de viaje se exige comprobación detallada de los gastos efectuados, se con una forma expresa para tal efecto, se requiere que se adjunten los comprobantes relativos y son aprobados debidamente los gastos efectuados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	14	88 %
No	02	12 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 88% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los anticipos para gastos de viaje se exige comprobación detallada de los gastos efectuados, se con una forma expresa para tal efecto, se requiere que se adjunten los comprobantes relativos y son aprobados debidamente los gastos efectuados.

TABLA 44

44. ¿Los anticipos a proveedores son debidamente autorizados y cancelados en su oportunidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	15	94 %
No	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94 de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los anticipos a proveedores son debidamente autorizados y cancelados en su oportunidad.

5.1.3.9. Inventarios.

TABLA 45

45. ¿Todas las compras son realizadas por medio de órdenes de compra del cliente, están pre enumerado y debidamente autorizado?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	6	37 %
No	10	63 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 63 % de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, todas las compras no son realizadas por medio de órdenes de compra del cliente, están pre enumerado y debidamente autorizado.

TABLA 46

46. ¿Se preparan informes de recepción de productos y están pre enumerados?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	04	25 %
No	12	75 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 75% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no se preparan informes de recepción de productos y están pre enumerados.

TABLA 50

47. ¿Todas las compras son contabilizadas adecuadamente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, todas las compras son contabilizadas adecuadamente.

5.1.3.10. Control Físico

TABLA 48

48. Se practican inventarios físicos: ¿Al final del ejercicio, Periódicamente - Se comparan contra auxiliares?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	14	88 %
No	02	12%
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 88% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se practican inventarios físicos al final del ejercicio, Periódicamente y se comparan contra auxiliares.

TABLA 49

49. ¿Se ajustan los registros contables de acuerdo con los resultados de los inventarios físicos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	15	94 %
No	01	6 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, Se ajustan los registros contables de acuerdo con los resultados de los inventarios físicos

TABLA 50

50. ¿Existen inventarios excesivos, dañados, obsoletos o de lento movimiento, existen políticas para su control y castigos directos o mediante estimaciones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	05	31 %
No	11	69 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 69% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no existen políticas para su control y castigos directos o mediante estimaciones, para los inventarios excesivos, dañados, obsoletos o de lento movimiento.

5.1.3.11. Terrenos, edificios, maquinaria y equipo

TABLA 51

51. Las inversiones, ventas o bajas de bienes muebles y equipo están: ¿Controlados mediante registros individuales detallados por cada tipo de activo?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	00	0 %
No	16	100 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, las inversiones, ventas o bajas de bienes muebles y equipo no están controlados mediante registros individuales detallados por cada tipo de activo.

TABLA 52

52. ¿Se practican inventarios físicos y se concilian contra registros contables?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se practican inventarios físicos y se concilian contra registros contables.

TABLA 53

53. Existe política para la adición y mantenimiento de activo fijo.

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	00	%
No	16	100 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no cuentan con políticas para la adición y mantenimiento de activo fijo.

5.1.3.12. Documentos por pagar

TABLA 54

54. ¿Los documentos liquidados son inutilizados y archivados adecuadamente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los documentos liquidados son inutilizados y archivados adecuadamente.

5.1.3.13. Resultados acumulados

TABLA 55

55. ¿Se cancelan anualmente las cuentas de resultados contra la pérdida o ganancia del ejercicio, se tiene expediente por separado para el control e integración anual de las mismas?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se cancelan anualmente las cuentas de resultados contra la pérdida o ganancia del ejercicio, se tiene expediente por separado para el control e integración anual de las mismas.

TABLA 56

56. ¿Concuerdan los resultados presentados con las declaraciones de impuestos correspondientes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	16	100 %
No	00	0 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, si concuerdan los resultados presentados con las declaraciones de impuestos correspondientes.

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4

Describir el impacto de los mecanismos de control interno en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016.

TABLA 57

57. ¿Señale Ud. si la gestión que realiza la empresa es Eficiente y Eficaz?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	9	56 %
No	7	44 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 56 % de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, la gestión que realiza la empresa es Eficiente y Eficaz.

TABLA 58

58. ¿Se han alcanzado los resultados previstos en el inicio del año 2016 en su empresa?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	6	38 %
No	10	62%
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 62% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no se han alcanzado los resultados previstos en el inicio de año.

TABLA 59

59. ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	9	56 %
No	7	44%
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: En el 56% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años.

TABLA 60

60. ¿En la situación que se encuentra su empresa cree posible alcanzar los objetivos planteados para el año 2017?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.
Si	13	81 %
No	03	19 %
Total	16	100 %

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Según los resultados tabulados: El 81%, de los representantes de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura 2016, cree que en la situación que se encuentra su empresa cree posible alcanzar los objetivos planteados para el año 2017

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Describir las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016.

Respecto a los propietarios y/o representantes legales de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2015; El 94% tiene una edad entre 26-60 años, el 69% son de

sexo masculino y el 31% son de sexo femenino, un 88% tienen un grado de instrucción técnica y/o superior y el 13% tienen un grado de instrucción básica secundaria y el 56% tienen una profesión; además el 63% de los propietarios y/o representantes legales son casados.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Describir las principales características de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016.

Respecto a las principales características de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; El 75% tienen de 6 a 10 años de constitución, el 87.5% tienen entre 2 a 4 trabajadores, el 60% tienen un financiamiento propio, el 69% tienen como objetivo obtener ganancias, un 63% llevan una contabilidad completa; además un 44% tienen asesoramiento de un contador y otro 44% tiene asesoramiento de un administrador.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Describir los mecanismos de control interno de las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016.

5.1.3.1 Estados financieros de la empresa:

En el 50% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; se preparan estados financieros anuales, en el 38% se preparan los estados financieros semestralmente y en el 12% se preparan trimestralmente; y en el 100% de estos entes, no se elaboran estados financieros presupuestados.

5.1.3.2. Organización y control interno en general:

El 94% los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, no tienen organigramas generales, por Departamento, no se encuentran actualizados, y no se cuenta con evidencia de publicación y difusión. Además, en el 75% de los hoteles no tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables, y el 25% que cuenta con uno no está debidamente actualizado.

5.2.3.3. Situación fiscal

En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, hay una persona encargada de determinar los impuestos, que autoriza la presentación de declaraciones y vigila el cumplimiento de obligaciones fiscales. Además, se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales, las declaraciones de sus impuestos son, preparadas con los datos de contabilidad, son conciliadas contra registros contables, son presentadas oportunamente y se tiene un archivo completo y ordenado de sus declaraciones, de los comprobantes de presentación y/o pago; y requerimientos fiscales.

5.2.3.4. Seguros y fianzas

En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no tienen seguros contra todos los riesgos que corren todos los bienes; edificios, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa. En el 94% de los hoteles de una estrella, el personal que maneja efectivo no está afianzado.

5.2.3.5. Personal y nóminas

En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los empleados se encuentran bajo contrato de trabajo individual; las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito; las boletas de pago son debidamente verificadas con respecto a horas, salarios, cálculos, etc. y los expedientes personales cuentan con documentación completa.

5.2.3.6. Efectivo

En el 69% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante comprobantes de pago pre enumerado. En el 81% se preparan con frecuencia los cortes de caja, en el 88% las cobranzas diarias son depositadas en el banco intactas y sin demora.

5.2.3.6.1. Salidas de efectivo

En el 63% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no hacen autorizaciones previas y por escrito de las salidas de efectivo; en el 56% de los hoteles de una estrella, se hacen todos los desembolsos con cheques; excepto caja chica. Mientras que en el 44% se hacen desembolsos en efectivo u otro medio de pago.

En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los cheques anulados son debidamente, cancelados y archivados, está prohibida la firma de cheques en blanco, se concilian mensualmente las cuentas corrientes, se investigan y registran oportunamente los ajustes que de ellas se derivan con oportunidad.

En el 94% de los hoteles de una estrella, el pago de las facturas es aprobado por algún funcionario responsable.

5.2.3.7. Cuentas y documentos por cobrar a clientes

En el 88% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan contra registros contables; En el 69%, no existen y no se aplican políticas para cuentas incobrables o de difícil recuperación, debido a que la mayoría de los cobros por la prestación del servicio son en efectivo.

En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, si se otorgan descuentos, estos son aprobados por funcionario competente; en el 100%, Si se tienen ventas a crédito, existen expedientes de su otorgamiento con evidencia de su autorización.

5.2.3.8. Cuentas por cobrar por operaciones distintas a las ventas y servicios.

En el 56% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no existe una separación contable adecuada para el registro de anticipos: De sueldos al personal, para gastos de viaje, proveedores; Depósitos en garantía y Otras cuentas por cobrar y son conciliados mensualmente contra contabilidad.

En el 94 de los hoteles, los anticipos de sueldos al personal están autorizados por el gerente o administrador, se tienen como límite el importe de su sueldo mensual, se controlan mediante vales o recibos, existe un sistema de descuentos periódicos y consecutivos y, se evitan nuevos préstamos hasta no quedar saldado el anterior.

En el 88% de los hoteles de una estrella, los anticipos para gastos de viaje se exige comprobación detallada de los gastos efectuados, se con una forma expresa para tal efecto, se requiere que se adjunten los comprobantes relativos y son aprobados debidamente los gastos efectuados. En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los anticipos a proveedores son debidamente autorizados y cancelados en su oportunidad.

5.2.3.9. Inventarios de productos.

En el 63 % de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, todas las compras están debidamente autorizadas. En el 75%, no se preparan informes de recepción de productos; y en el 100% todas las compras son contabilizadas adecuadamente.

5.2.3.10. Control Físico del mobiliario.

En el 88% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se practican inventarios físicos al final del ejercicio, Periódicamente y se comparan contra auxiliares.

En el 94%, se ajustan los registros contables de acuerdo con los resultados de los inventarios físicos.

En el 69%, no existen políticas para su control y castigos directos o mediante estimaciones, para los inventarios excesivos, dañados, obsoletos o de lento movimiento.

5.2.3.11. Terrenos, edificios, maquinaria y equipo

En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, las inversiones, ventas o bajas de bienes muebles y equipo no están controlados mediante registros individuales detallados por cada tipo de activo, y no cuentan con políticas para la adición y mantenimiento de activo fijo. En el 100% de los hoteles se practican inventarios físicos y se concilian contra registros contables.

5.2.3.12. Documentos por pagar

En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los documentos liquidados son inutilizados y archivados adecuadamente.

5.2.3.13. Resultados acumulados

En el 100% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se cancelan anualmente las cuentas de resultados contra la pérdida o ganancia del ejercicio, se tiene expediente por separado para el control e integración anual de las mismas. Además, si concuerdan los resultados presentados con las declaraciones de impuestos correspondientes.

5.2.4 Respecto al Objetivo específico 4

Describir el impacto de los mecanismos de control interno en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura 2016.

En el 56 % de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, la gestión que realiza la empresa es eficiente. En el 62% no se han alcanzado los resultados previstos en el inicio de año, ya que estos se habían planteado tener una mayor rentabilidad. En el 56%, de los hoteles que la rentabilidad ha mejorado en los 2 últimos años, esto se debe mayormente al gran crecimiento poblacional de la ciudad. El 81%, de los representantes de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura

2016, afirman que en la situación que se encuentra su empresa es posible alcanzar los objetivos planteados para el año 2017.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo específico 1

Los propietarios y/o representantes legales de las empresas del sector hotelero en la ciudad de Piura año 2016, el 94% tiene una edad entre 26-60 años, el 69% son de sexo masculino y el 31% son de sexo femenino, un 88% tienen un grado de instrucción técnica y/o superior, el 13% tienen un grado de instrucción básica secundaria y el 56% tienen una profesión; además el 63% de los propietarios y/o representantes legales son casados.

6.2 Respecto al Objetivo específico 2

Las principales características de las empresas del sector hotelero en la ciudad de Piura, año 2016; El 75% tienen de 6 a 10 años de constitución, el 87.5% tienen entre 2 a 4 trabajadores, el 60% tienen un financiamiento propio, el 69% tienen como objetivo obtener ganancias, un 63% llevan una contabilidad completa; además un 44% tienen asesoramiento de un contador y otro 44% tiene asesoramiento de un administrador.

6.3 Respecto al Objetivo específico 3

6.3.1 Estados financieros de la empresa:

En el 50% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016; se preparan estados financieros anuales, en el 38% se preparan los estados financieros semestralmente y en el 12% se preparan trimestralmente.

6.3.2. Organización y control interno en general:

En el 94% los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, no tienen organigramas generales, por departamento, no se encuentran actualizados, y no se cuenta con evidencia de publicación y difusión.

6.3.3. Situación fiscal

En los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, hay un profesional encargada de determinar los impuestos, de autorizar la presentación de declaraciones y vigila el cumplimiento de obligaciones fiscales. Además, se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales.

6.3.4. Seguros y fianzas

En el 94% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no tienen seguros contra todos los riesgos que corren todos los bienes; edificios, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa. En el 94% de los hoteles de una estrella, el personal que maneja efectivo no está afianzado.

6.3.5. Personal y nóminas

En los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los empleados se encuentran bajo contrato de trabajo individual; las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito; las boletas de pago son debidamente verificadas con respecto a horas,

salarios, cálculos, etc. y los expedientes personales cuentan con documentación completa.

6.3.6. Efectivo

En el 69% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante comprobantes de pago pre enumerados. Se preparan con frecuencia los cortes de caja, en el 88% las cobranzas diarias son depositadas en el banco.

6.3.6.1. Salidas de efectivo

En el 63% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no hacen autorizaciones previas y por escrito de las salidas de efectivo. Los cheques anulados son debidamente, cancelados y archivados, está prohibido la firma de cheques en blanco, las cuentas son conciliadas mensualmente, se investigan y registran oportunamente los ajustes que de ellas se derivan con oportunidad.

6.3.7. Cuentas y documentos por cobrar a clientes

En el 88% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan contra registros contables; En el 69%, no existen y no se aplican políticas para cuentas incobrables o de difícil recuperación, debido a que la mayoría de los cobros por la prestación del servicio son en efectivo. Si se tienen ventas a crédito, existen expedientes de su otorgamiento con evidencia de su autorización.

6.3.8. Cuentas por cobrar por operaciones distintas a las ventas y servicios.

En el 94% de los hoteles, los anticipos de sueldos al personal están autorizados por el gerente o administrador, se tienen como límite el importe de su sueldo mensual, se controlan mediante vales o recibos, existe un sistema de descuentos periódicos y consecutivos y, se evitan nuevos préstamos hasta no quedar saldado el anterior. Los anticipos para gastos de viaje se exige comprobación detallada de los gastos

efectuados, se con una forma expresa para tal efecto, se requiere que se adjunten los comprobantes relativos y son aprobados debidamente los gastos efectuados.

6.3.9. Inventarios de productos.

En el 75% de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, no se preparan informes de recepción de productos; pero todas las compras si son contabilizadas adecuadamente.

6.3.10. Control Físico del mobiliario.

En los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se practican inventarios físicos al final del ejercicio, Periódicamente y se comparan contra auxiliares. Se ajustan los registros contables de acuerdo con los resultados de los inventarios físicos.

Aunque no existen políticas para su control y castigos directos o mediante estimaciones, para los inventarios excesivos, dañados, obsoletos o de lento movimiento.

6.3.11. Terrenos, edificios, maquinaria y equipo

En el de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, las inversiones, ventas o bajas de bienes muebles y equipo no están controlados mediante registros individuales detallados por cada tipo de activo, y no cuentan con políticas para la adición y mantenimiento de activo fijo.

6.3.12. Documentos por pagar

En el de los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los documentos liquidados son inutilizados y archivados adecuadamente.

6.3.13. Resultados acumulados

En los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, se cancelan anualmente las cuentas de resultados contra la pérdida o ganancia del ejercicio, se tiene expediente por separado para el control e integración anual de las mismas. Además, si concuerdan los resultados presentados con las declaraciones de impuestos correspondientes.

6.4 Respecto al Objetivo específico 4

En los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura 2016, el 62% no se han alcanzado los resultados previstos en el inicio de año, ya que estos se habían planteado tener una mayor rentabilidad. En el 56 %, la gestión que realiza la empresa es eficiente. En el 81% de los representantes de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura 2016, afirman que en la situación en que se encuentra su empresa es posible alcanzar los objetivos planteados para el año 2017.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas

Benavides (2012). *“Calidad Y Productividad En El Sector Hotelero Andaluz”*. Disponible en: <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis:jsessionid=C3407D00E181B279990DC7778E8C3386?sequence=1>

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2007). *“Evolución del Índice Mensual de la Producción Nacional: Marzo 2015”*. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n05_produccion_mar2015.pdf

Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica (2007). *“Innovación En El Sector Hotelero”*

Gestión (2015). El impacto del buen servicio. Disponible en: <http://blogs.gestion.pe/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2007). *Sector Hoteles y Restaurantes.* Disponible en:

http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/beo/BEO2007-I_3.pdf

Montoya (2016). *Agitación en el sector hotelero.*

Moreno (2006). *Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL.*

Rodríguez, J. (2007). *Riesgos de control interno y su aplicabilidad en hotelería”.*

Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/riesgos-de-control-interno-y-su-aplicabilidad-en-hoteleria/>

Taype Y Peñaloza (2006). *La Tributación Y Su Efecto En La Inversión Hotelera: Análisis Y Propuesta”.* Disponible en:

<http://coneccof.pe.tripod.com/investigacion5.htm>

Universidad de les Illes Balears (2016). *La internacionalización del sector hotelero balear”.* Disponible en:

<http://www.expansion.com/opinion/2016/06/16/57628861e2704e9f1c8b4616.htm>

7.2 ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios- rubro hotelero, el mismo que servirá para desarrollar mi trabajo de Investigación titulado: LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS- RUBRO HOTELES DE UNA ESTRELLA DE LA CIUDAD DE PIURA PERIODO 2016.

Fecha: 02/02/ 2017.

FORMATO DE ENCUESTA

I. Respecto a los propietarios, gerentes y/o representantes legales.

1 Edad:

- a) 18 – 25 años
- b) 26 – 60 años
- c) 60 – a más años.

2 Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3 Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnica y/o superior

4 Estado Civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Divorciado

5 Profesión u ocupación:

- a)** Profesión
- b)** Técnico
- c)** Artesano

II. De las empresas del sector Hotelero

6 ¿Cuántos años de constituida tiene la empresa?

- a) 1 año - 5 años.
- b) 6 – 10 años.
- c) 11 a más años.

7 ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

- a) 1

- b) 2 a 4
- c) 4 a 10
- d) más de 10

8 ¿Cuál es el tipo de financiamiento para su empresa?

- α) Propio.
- β) De entidades financieras.
- χ) De otras personas.

9 ¿Cuál es el objetivo de su empresa?

- a) Obtener más ganancias.
- b) Dar empleo a la familia.
- c) Dar empleo a la comunidad.

10 ¿Su empresa lleva Contabilidad completa?

- a) Si
- b) No
- c) No está obligada.

11 Tiene asesoramiento profesional de un :

- a) Contador.
- b) Administrador.
- c) Economista.
- d) Otro profesional

III. Respecto al Control interno.

▣▣ Estados financieros de la empresa:

12 ¿Se preparan estados financieros?:

13 ¿Se presentan estados financieros presupuestados?

▣▣ Organización y control interno en general:

14 ¿La empresa tiene organigramas generales, por Departamento, se encuentran actualizados, se cuenta con evidencia de publicación y difusión?

15 ¿La empresa tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables, esta actualizado?

3.3. Situación fiscal

16 Existe una persona que:

- Determine los impuestos que deben causarse
- Autorice la presentación de declaraciones
- Vigile el cumplimiento de obligaciones fiscales

17 ¿Sabe usted que las empresas privadas deben implementar un manual de control interno contable?

18 ¿Se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales y monitoreado su cumplimiento?

19 ¿ Las declaraciones de impuestos son:

- Preparadas con los datos de la contabilidad
- Conciliadas contra registros contable
- Presentadas oportunamente

20 Existe archivo completo y ordenado de:

- Declaraciones y comprobantes de su presentación y/o pago
- Requerimientos fiscales

3.4. Seguros y fianzas

21 ¿Están asegurados contra todos los riesgos que se corren todos los bienes; edificios, maquinaria, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa?

22 ¿Están asegurados los bienes de terceros bajo responsabilidad de la empresa y de la empresa bajo responsabilidad de terceros?

23 ¿Los endosos de las pólizas de seguro son presentados oportunamente?

24 ¿El personal que maneja efectivo esta afianzado?

3.5. Personal y nóminas

25 ¿Se cuenta con contratos de trabajo individual y colectivo?

26 ¿Las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito?

27 ¿Las nóminas son debidamente verificadas con respecto a horas, salarios, cálculos, etc.?

28 ¿Los Expedientes personales cuentan con documentación completa?

3.6. Efectivo

29 ¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante comprobantes de pago pre enumerados?

30 ¿Se preparan con frecuencia los cortes de caja?

31 ¿Las cobranzas diarias son depositadas en el banco intactas y sin demora?

3.6.1. Salidas de efectivo

32 ¿Existe autorización previa y por escrito de las salidas de efectivo?

33 ¿Se hacen todos los desembolsos con cheques (excepto caja chica)?

34 ¿Los cheques anulados son debidamente, cancelados y archivados?

35 ¿Está prohibido la firma de cheques en blanco?

36 ¿Las cuentas de cheques se concilian mensualmente y se investigan y registran oportunamente los ajustes que de ellas se derivan con oportunidad?

37 ¿El pago de las facturas es aprobado por algún funcionario responsable?

3.7. Cuentas y documentos por cobrar a clientes

38 ¿Se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan contra registros contables?

39 ¿Existe y se aplica política para cuentas incobrables o de difícil recuperación?

40 ¿Si se otorgan descuentos, estos son aprobados por funcionario competente?

41 ¿Si se tienen ventas a crédito, existen expedientes de su otorgamiento con evidencia de su autorización?

3.8. Cuentas por cobrar por operaciones distintas a las ventas y servicios.

- 42 Existe una separación contable adecuada para el registro de anticipos: ¿De sueldos al personal, para gastos de viaje, proveedores; Depósitos en garantía y Otras cuentas por cobrar y son conciliados mensualmente contra contabilidad?
- 43 ¿Los anticipos de sueldos al personal están autorizados por un funcionario (de mayor jerarquía), se tienen como límite el importe de su sueldo mensual, se controlan mediante vales o recibos, existe un sistema de descuentos periódicos y consecutivos y, se evitan nuevos préstamos hasta no quedar saldado el anterior?
- 44 ¿Los anticipos para gastos de viaje se exige comprobación detallada de los gastos efectuados, se con una forma expresa para tal efecto, se requiere que se adjunten los comprobantes relativos y son aprobados debidamente los gastos efectuados?
- 45 ¿Los anticipos a proveedores son debidamente autorizados y cancelados en su oportunidad?
- 46 ¿Los depósitos en garantía son efectuados con base en contratos y son recuperados después de los plazos respectivos?

3.9. Inventarios.

- 47 ¿Todas las compras son realizadas por medio de órdenes de compra del cliente, están pre enumerado y debidamente autorizado?
- 48 ¿Se preparan informes de recepción de mercancías o productos y están pre enumerados?
- 49 ¿Existe alguna persona en el Departamento de Contabilidad que controle la secuencia numérica de los informes de recepción a fin de verificar que todos han sido registrados en forma secuencial y oportunamente, se efectúan cortes de formas periódicamente?
- 50 ¿Las facturas son verificadas contra las órdenes de compra y con los informes de recepción en cuanto a precios, condiciones, calidad, contabilidad, etc.?

51 ¿Todas las compras son contabilizadas adecuadamente?

3.10. Control Físico

52 Se practican inventarios físicos: ¿Al final del ejercicio, Periódicamente - Se comparan contra auxiliares?

53 ¿Se ajustan los registros contables de acuerdo con los resultados de los inventarios físicos?

54 ¿Existen inventarios excesivos, dañados, obsoletos o de lento movimiento, existen políticas para su control y castigos directos o mediante estimaciones?

3.11. Terrenos, edificios, maquinaria y equipo

55 Las inversiones, ventas o bajas de bienes muebles y equipo están: ¿Controlados mediante registros individuales detallados por cada tipo de activo?

56 ¿Se practican inventarios físicos y se concilian contra registros contables?

57 Existe política para la adición y mantenimiento de activo fijo.

3.12. Documentos por pagar

58 ¿Los documentos liquidados son inutilizados y archivados adecuadamente?

3.13. Resultados acumulados

59 ¿Se cancelan anualmente las cuentas de resultados contra la pérdida o ganancia del ejercicio, se tiene expediente por separado para el control e integración anual de las mismas?

Gracias por su apoyo a la investigación.

ANEXO 2

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2016	2017		
	DIC	ENE	FEB	MAR
Recolección de información	X	X		
Elaboración del Proyecto de Tesis	X	X		
Presentación del Proyecto de Tesis		X		
Presentación del informe de investigación			X	
Presentación del Artículo científico				X
Sustentación de Tesis				X

ANEXO 3

I.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	39.00
TOTAL S/.			39.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Taller de titulación	1		1800.00	1800.00
Internet	20	Horas	1.00	20.00
Movilidad	10	Pasajes	35.00	350.00
TOTAL S/.			2,170.00	

II.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
--------------	----------------

Bienes	39.00
Servicios	2,170.00
TOTAL S/.	2,209.00

III. FINANCIAMIENTO

Totalmente Auto financiado por la alumna investigadora.