

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA
PEQUEÑA EMPRESA HOTELERA “RIMA RIMA” S.R.L.
DE LA PROVINCIA DE YUNGAY, 2019**

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

AUTORA
PRUDENCIO BARROSO, PATRICIA DEYSI
ORCID: 0000-0002-8215-2416

ASESOR
SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ – PERÚ
2021

Título de la tesis

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019

Equipo de trabajo

AUTORA

Prudencio Barroso, Patricia Deysi

ORCID: 0000-0002-8215-2416

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

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

JURADO

Soto Medina, Mario Wilmer

ORCID:0000-0002-2232-8803

Capa Robles, Italo Sotero

ORCID: 0000-0001-5577-0078

Reyes Ponte, Marino, Celedonio

ORCID: 0000-0001-9297-7967

Firma del jurado y asesor

Soto Medina, Mario Wilmer
ORCID: 0000-0002-2232-8803
Presidente

Capa Robles, Italo Sotero
ORCID: 0000-0001-5577-0078
Miembro

Reyes Ponte, Marino Celedonio
ORCID: 0000-0001-9297-7967
Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios
ORCID: 0000-0002-5204-7412
Asesor

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la vida, por haberme guiado por un buen camino, por darme salud y fuerzas para salir adelante y cumplir mis metas.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Huaraz, por darme la oportunidad de formarme para ser un profesional para un futuro competitivo valores éticos y principios.

A mi asesor DR. CPCC. Juan de Dios Suárez Sánchez, por brindar sus conocimientos y consejos y contante apoyo durante el desarrollo de la tesis.

Agradecer a mi madre Rosa Barroso y a mi padre Wilfredo Prudencio, por haberme dado educación, desarrollarme y donde adquirí los valores que hoy precisan mi vida.

Patricia Prudencio

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, por estar siempre ahí conmigo por darme amor y paz y que desde el cielo me proteja siempre.

Dedico a mis padres Rosa Barroso y Wilfredo Prudencio, quienes me brindaron todo su apoyo en todo el trayecto de mi vida, por sus enseñanzas, valores y consejos, de esta manera permitiéndome ser una mejor persona.

A mi hermano Marlon y a mi hermana Mariela, por haberme apoyado en transcurso de mi carrera sin ellos jamás hubiese podido conseguir mis sueños quienes a largo de mi vida me apoyaron a salir adelante que velaron por mi bienestar depositando su confianza en mi inteligencia y capacidad.

Patricia Prudencio

Resumen

La presente tesis se realizó en base a la problemática ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?; tuvo como objetivo: Determinar las propuestas de mejora para los factores relevantes de control interno para la empresa ya mencionada; esta investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño no experimental. La población y la muestra fue el hotel “Rima Rima” S.R.L., se eligió como técnica la encuesta aplicada a 10 trabajadores. Los resultados fueron: 60% de los encuestados mencionó contratar empleados competitivos, 30% respondió contar con un área de auditoría interna. El 70% practica la identificación de peligros, 80% mencionó que las operaciones de la empresa no son registradas en softwares informáticos y el total indicó no haber sido sujetos de auditoría externa. El estudio concluyó que el hotel investigado busca continuamente la práctica de valores correctos, así como la rotación de funciones. Asimismo, practica el reconocimiento, estudio y busca una pronta solución de los riesgos; Se practica el inventariado y registro de activos de la entidad. En función a la comunicación existe un correcto traslado de ello internamente y finalmente cuenta con responsables para la supervisión continua. Por ello se propuso la difusión de las normativas y políticas internas a cada trabajador de la organización, para evadir la colusión organizacional, también la adquisición un sistema informático para el control de sus operaciones comerciales y el establecimiento de canales de comunicación externa.

Palabras clave: Control interno, Hotel, Pequeña empresa, Servicio.

Abstract

This thesis was carried out based on the problem: What are the proposals to improve the relevant factors of internal control for the small hotel company “Rima Rima” S.R.L. from Yungay province, 2019? Its objective was to: Determine the improvement proposals for the relevant internal control factors for the aforementioned company; This research was quantitative type, simple descriptive level, non-experimental design. The population and the sample were the hotel “Rima Rima” S.R.L., the survey applied to 10 workers was chosen as the technique. The results were: 60% of those surveyed mentioned hiring competitive employees, 30% answered having an internal audit area. 70% practice hazard identification, 80% mentioned that the company's operations are not recorded in computer software, and the total indicated that they had not been subject to external audits. The study concluded that the investigated hotel continually seeks the correct values practice, as well as the rotation of duties. Likewise, it practices the recognition, study and looks for a prompt solution of the risks; The inventory and registration of assets of the entity is carried out. Depending on the communication there is a correct transfer of it internally and finally it has people in charge for continuous supervision. For this reason, the dissemination of internal regulations and policies to each worker in the organization was proposed, to avoid organizational collusion, as well as the acquisition of a computer system to control their commercial operations and the establishment of external communication channels.

Keywords: Internal control, Hotel, Small business, Service.

Índice

Contenido	Página
Carátula	i
Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Firma del jurado y asesor	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract..	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	10
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Internacionales	10
2.1.2. Nacionales	12
2.1.3. Regionales	15
2.1.4. Locales	17
2.2. Bases teóricas de la investigación	21
2.2.1. Marco teórico	21
2.2.2. Marco conceptual	34

2.3. Hipótesis	36
2.4. Variables	37
III. Metodología	38
3.1. El tipo y el nivel de la investigación	38
3.2. Diseño de la investigación	38
3.3. Población y muestra	39
3.4. Definición y operacionalización de variables	40
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.6. Plan de análisis	43
3.7. Matriz de consistencia	44
3.8. Principios éticos	45
IV. Resultados	47
4.1. Resultados	47
4.1.1. Referente al objetivo específico 1:	47
4.1.2. Referente al objetivo específico 2:	51
4.1.3. Referente al objetivo específico 3:	52
4.1.4. Referente al objetivo específico 4:	55
4.1.5. Referente al objetivo específico 5:	56
4.2. Análisis de resultados	57
4.2.1. Referente al objetivo específico 1:	57
4.2.2. Referente al objetivo específico 2:	61
4.2.3. Referente al objetivo específico 3:	62
4.2.4. Referente al objetivo específico 4:	65

4.2.5. Referente al objetivo específico 5:	66
V. Conclusiones y recomendaciones	68
5.1. Conclusiones	68
5.1.1. Referente al objetivo específico 1:	68
5.1.2. Referente al objetivo específico 2:	69
5.1.3. Referente al objetivo específico 3:	69
5.1.4. Referente al objetivo específico 4:	70
5.1.5. Referente al objetivo específico 5:	70
Referencias bibliográficas	71
Anexos...	78
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	78
Anexo 2: Figuras estadísticas	81
Anexo 3: Consentimiento informado	101

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: La empresa hotelera practica los valores éticos e integridad	47
Tabla 2: La empresa hotelera promueve la competitividad labora	47
Tabla 3: La empresa hotelera cuenta con un órgano de control interno	48
Tabla 4: La empresa hotelera posee un organigrama	48
Tabla 5: El hotel cuenta con MOF	49
Tabla 6: Conocen sus funciones respecto a los objetivos institucionales	49
Tabla 7: La empresa posee políticas para la selección y entreno de empleados	50
Tabla 8: La empresa practica la rotación laboral	50
Tabla 9: La empresa identifica riesgos en los registros contables	51
Tabla 10: La empresa practica el costo/beneficio	51
Tabla 11: La empresa identifica riesgos en el personal	52
Tabla 12: La empresa efectúa la distribución de labores	52
Tabla 13: La empresa controla labores del personal	53
Tabla 14: El hotel procesa labores a través de sistemas tecnológicos	53
Tabla 15: La empresa protege sus activos	54
Tabla 16: La empresa practica la evaluación de desempeño	54
Tabla 17: El hotel cuenta con canales de información interna	55
Tabla 18: El hotel cuenta con canales de información externa	55
Tabla 19: La empresa posee responsables de la supervisión	56
Tabla 20: El hotel contrata personal externo para evaluar sus actividades	56

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: La empresa hotelera practica los valores eticos e integridad	81
Figura 2: La empresa hotelera promueve la competitividad labora	82
Figura 3: La empresa hotelera cuenta con un organo de control interno	83
Figura 4: La empresa hotelera posee un organigrama	84
Figura 5: El hotel cuenta con MOF	85
Figura 6: Conocen sus funciones respecto a los objetivos institucionales	86
Figura 7: La empresa posee politicas para la selección y entreno de empleados	87
Figura 8: La empresa practica la rotación laboral	88
Figura 9: La empresa identifica riesgos en los registros contables	89
Figura 10: La empresa practica el costo/beneficio	90
Figura 11: La empresa identifica riesgos en el personal	91
Figura 12: La empresa efectua la distribución de labores	92
Figura 13: La empresa controla labores del personal	93
Figura 14: El hotel procesa labores a traves de sistemas tecnologicos	94
Figura 15: La empresa protege sus activos	95
Figura 16: La empresa practica la evaluacion de desempeño	96
Figura 17: El hotel cuenta con canales de información interna	97
Figura 18: El hotel cuenta con canales de información externa	98
Figura 19: La empresa posee responsables de la supervision	99
Figura 20: El hotel contrata personal externo para evaluar sus actividades	100

I. Introducción

El presente estudio denominado: Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019 se encuentra desarrollada en función a la línea de investigación de la Universidad ULADECH católica, de igual manera se diseñó con el fin que los partícipes de esta investigación puedan tomar las medidas necesarias en su organización y obtengan un beneficio positivo dentro de la misma.

En Ecuador, el control interno en las empresas privadas han ido transformándose en uno de sus componentes más relevantes, debido a que facilita a analizar las actividades, para que se puedan ejecutar con efectividad y adecuadamente, así también permite elaborar registros y documentación importante para el cuidado de activos y mejor administración de los pasivos, por ultimo ayuda a que la entidad pueda estar sujeto a las normas y reglas actualizadas elaboradas por ella misma o por el estado de su jurisdicción (Almachi y Moreira, 2019).

En el Perú en cambio, las empresas que prestan servicio de hotelería en su gran mayoría no cuentan con un mecanismo de control, por motivo de que pertenecen al sector microempresario, sector el cual se caracteriza por no poseer trabajadores de profesión que dirijan hacia el cumplimiento de acciones de control, otra característica por la cual no se practica es porque están conformadas por personas que poseen un vínculo familiar e provoca que se crea que existirá confianza en el manejo de recursos por el simple acto de ser familiares, por tanto creen que no existirá fraude y traición dentro de su organización (Ibarra, 2006).

El progreso de las entidades dedicadas a la prestación de servicios hoteleros ha ido variando debido a que actualmente la necesidad principal de los clientes no es solo la de pernoctar en un lugar, si no también sentirse cómodo atraído y disfrutar el lugar a la cual está decidiendo hospedarse. Es por ese motivo importante que las entidades hoteleras posean un estructurado control interno en la administración y así pueda resultar más eficiente estimar el grado de errores dentro de las responsabilidades y funciones del personal a cargo del negocio.

Coopers y Lybrand (1997) sostienen que la necesidad por parte de los ejecutivos de mejorar el control de sus organizaciones es permanente desde tiempos antiguos. Los sistemas de control son puestos en marcha con la finalidad de identificar a plazo oportuno cualquier descarrilamiento en las operaciones y disposiciones que tengan que ver con el cumplimiento de metas o lucro de la entidad; estos procedimientos facilitan al personal directivo conocer de qué forma se puede contrarrestar eventos contingentes o que perjudiquen las metas del ente, así también mejora positivamente la actividad económica y en general la competitividad que es una virtud esencial que varían y deben de ser ajustados de acuerdo a los intereses de los clientes. Los controles internos en las empresas también favorecen a que se practique la eficiencia dentro de ella, que se desarrolle esta virtud y que se disminuya los riesgos en los activos, en la información económica, financiera y en el cumplimiento de normas reguladas por la jurisdicción o lugar donde se realizan las operaciones.

A nivel internacional, en el país de España el control interno únicamente involucra entidades del sector público y toma como referencia el modelo COSO, lo

que busca es que se cumpla con cada principio que comprenden los elementos del control dentro de las jurisdicciones del estado, por medio de la aplicación de comportamientos éticos, íntegros y pulcros al momento de atender a las necesidades de la población española, esta es por tanto una situación que ayuda a las entidades del estado, pero debería ser aplicada también a nivel privado (Gómez, 2016).

No guarda mucha diferencia con el control interno aplicado en el país de Argentina, que también busca la aplicación de este sistema dentro de las entidades públicas y no se enfoca en las del sector privado, muestra en sus estadísticas este país, que un 92% de sus entes la aplican y la diferencia no la realizan por tratarse de poca estructura y por estar ubicados en lugares alejados, consideran a este sistema como el principal medio para poder entregar una calidad de vida a la población y así haya menos injusticias con el manejo de contribuciones recibidas por la población (Kamiya, 2016).

Zevallos (2010) indica que en el Perú las micro y pequeñas empresas cubren el 98% del total de las entidades existentes, siendo el 94% micro y el 4% pequeñas; por otro lado, el 74% de estas Mypes realizan sus operaciones sin cumplir la normatividad peruana. En su gran mayoría las micro y pequeñas empresas realizan sus actividades fuera de la capital, brindan trabajo, pero de mala calidad refiriéndonos a aquellos trabajadores que no son gratificados con ingresos menores a las entidades formalizadas. Las Mypes, también contribuyen de tal forma que, el 47% del Producto Bruto interno es perteneciente a este régimen, por tanto, es de gran importancia que este sector se desarrolle, en el sentido de que pueda mejorar jurídicamente, formalmente y económica y transparentemente.

En nuestro país una gran mayoría de micro y pequeñas empresas no poseen un sistema de control interno, por motivo de insuficiencia en el capital económico, porque el directorio es un personal de confianza y “experiencia” en la realización de actividades administrativas o por la falta de personal competente en materia de control interno. En este tipo de situaciones es muy probable que existan situaciones fraudulentas y de mal manejo de los recursos de la organización. Entre los comportamientos más relevantes que afectan a las Mypes está la falta de formalidad, la carencia de una estructura organizacional y la distribución de funciones adecuada, y las políticas y normas internas fomentadas dentro de la empresa (Ibarra, 2006).

El hotel “Rima Rima” S.R.L. es una empresa que en los últimos años ha realizado sus operaciones de manera empírica, sin realizar el cumplimiento de cada uno de los factores que componen al control interno y su desarrollo eficaz. Esta organización tiene como giro de negocio satisfacer la necesidad de hospedaje de los usuarios de residencia externa, ofreciendo también un lugar de calidad.

Como diagnóstico, la entidad mencionada anteriormente, actualmente no presenta una adecuada estructura organizacional, ni para el área administrativa, ni mucho menos el área contable y financiera, por motivo de que no se aplican procedimientos ni políticas que permitan una mejora en base a sus objetivos, en conclusión no se aplican eficientes políticas de control interno, un plan de cuentas, documentación y operaciones contables que aseguren que su información sea confiable y que sus bienes o activos a su nombre este protegidos y a salvo de cualquier actividad ilícita y en contra a las metas de lucro de la entidad hotelera;

estas carencias han generado que en la entidad no se identifiquen y evalúen los riesgos altos y se generen muchos egresos descuidados y sin fundamento.

De continuar con dichas carencias, se verían afectadas las funciones de los trabajadores, provocando así que no tengan en cuenta de manera clara sus funciones. Asimismo, si no se practican procedimientos sobre la información financiera, provocaría a futuro que a través de las fiscalizaciones de la SUNAT o la evaluación de las entidades financieras se dé como resultado que la información no cumpla con el requisito de transparencia y veracidad, asimismo en función a los bienes de la organización no estarían protegidos, provocando sus pérdidas o un uso deficiente del mismo.

Como control al pronóstico se sostiene que todas estas consecuencias se pueden prevenir a través de la formulación de un sistema de control interno, que interceda en las operaciones, en la información y en las distintas normativas que la empresa decida crear. Asimismo, de manera específica se debe contar en toda organización con mecanismos para la protección de activos, como inventarios periódicos, el control de mercaderías a través de Kardex; también se debe de implementar un organigrama el cual delimite las responsabilidades y compromisos de los empleados y no se practique la colusión o fraude empresarial.

Ante lo anteriormente señalado, la problemática principal formulada es la siguiente: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?

Como problemas específicos, fueron formulados los siguientes:

- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del sistema de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?

Para dar respuesta o solución a esta interrogante se dispuso crear el siguiente objetivo general: Determinar las propuestas de mejora para los factores relevantes de control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.

Consecuente a ello, los objetivos específicos fueron diseñados en función a los cinco componentes del control interno:

- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente del control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades del control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del sistema de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.

La presente tesis fue de tipo cuantitativo, porque en el análisis de la información se aplicó las ciencias matemáticas y estadísticas, asimismo fue de carácter descriptivo por que únicamente se limitó a describió las principales particularidades de la variable en investigación, asimismo fue propositivo por buscar recomendar en función a lo detectado a través de la aplicación del instrumento; la población y muestra estuvo comprendida por el hotel “Rima Rima” S.R.L. a los cuales se les aplicó la encuesta como técnica y el instrumento como cuestionario.

El presente estudio de investigación se realizó con la finalidad de poder describir y diseñar propuestas de mejora para cada componente que comprende el control interno y genera como consecuencia en la entidad de estudio hotel “Rima Rima” S.R.L. un mejor desenvolvimiento en sus actividades, en sus áreas, trabajadores y administradores de esta, de tal forma que se enfoquen en beneficios económicos y la prestación de un servicio de calidad.

En el aspecto teórico esta investigación se justifica por motivo de que se describió los factores que componen el control interno en una empresa Hotelera, y permitirá al personal y empleadores de la entidad, tomar decisiones en función a los resultados que se originen después de aplicar el cuestionario estructurado.

Así también esta investigación se justifica porque se realizó la búsqueda de información teórica y doctrinal en relación a los factores de control interno y con ello analizar como el objeto a investigar cumple con ello. Esta investigación también se realizó con la principal finalidad de promover que las Mypes de nuestro país empleen más frecuentemente los principios del control interno en sus operaciones.

En el aspecto práctico, la presente investigación se justifica por que buscó que, con la aplicación del instrumento, se tomen las medidas correctivas necesarias y así pueda existir un progreso en la empresa y en el conocimiento de los usuarios. Así también que gracias al diseño de esta investigación se podrá conseguir el título profesional de contador público y que a largo plazo pueda considerarse antecedente por los estudiantes de esta universidad.

En el aspecto metodológico, este estudio se justifica por que buscó el empleo de instrumentos y técnicas de investigación que ayuden a la investigación y se pueda solucionar las problemáticas planteadas por los investigadores. Asimismo, se justifica porque pretende que las Mypes progresen a través de la ejecución de investigación en función a temas beneficiosos para su mejor gestión y optimización de recursos.

Los principales resultados obtenidos en esta tesis, fueron los siguientes: El 100% de los empleados del hotel "Rima Rima" fueron de opinión positiva al mencionar que buscan continuamente la práctica de los valores éticos e integridad, 60% mencionó afirmar que la entidad promueve la contratación de empleados competitivos, 30% respondió que la entidad cuenta con un sector u órgano de auditoría interna y el 80% mencionó que la empresa cuenta con un organigrama organizacional y MOF y practica la rotación de funciones.

Asimismo, el 70% mencionó que la empresa practica la identificación de peligros en relación a los registros de contabilidad, 90% indicó que la entidad no practica la evaluación del costo/beneficio de cada proyecto. El 50% indicó que la entidad cumple con la distribución de funciones y compromisos laborales, el 80% mencionó que las operaciones de la empresa no son registradas en softwares informáticos, el 60% respondió que la empresa realiza el inventariado y registro de bienes de la organización y el 80% negó que la entidad efectuó la evaluación del desempeño de los empleados.

Un 60% afirmó que en la empresa cuentan con canales de comunicación interna (entre empleados y directivos y viceversa) y un 70% mencionó desconocer

respecto a la existencia de canales de comunicación externa. También el 70% manifestó que la entidad posee empleados encargados de la supervisión de las operaciones y el 100% de los empleados del hotel "Rima Rima" fueron de opinión negativa al mencionar que la empresa no es evaluada por auditores externos o independientes respecto a sus operaciones

El presente estudio concluyó a nivel general que: Los factores relevantes encontrados en función al control interno son: El hotel "Rima Rima" busca continuamente la práctica de valores íntegros y éticos, contrata personal competente, poseen un organigrama y MOF, así como la rotación de funciones. Asimismo, practica el reconocimiento de peligros en función a los registros contables, practica el estudio de estos y busca una pronta solución hacia ellos. También se practica el inventariado y registro de activos de la entidad, sin embargo, no se distribuyen las funciones, ni existen registros informáticos y la evaluación de desempeño de su personal. En función a la comunicación existe un correcto traslado de la información internamente y finalmente cuenta con responsables para la supervisión de las operaciones que realiza la entidad.

Las principales propuestas de mejora determinadas para ello son las siguientes:

- Practicar la difusión de las normativas y políticas internas a cada trabajador de la organización.
- Poner en marcha el monitoreo constante a cargo de un determinado responsable, asimismo políticas para evadir la ineficiencia y desviaciones de control operacional.

- Adquirir un sistema informático para el control de sus operaciones comerciales (hospedaje), así como del patrimonio de la organización y la mejora de la comunicación interna.
- Establecer canales de comunicación externa, para facilitar la relación y generar rentabilidad de ello.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Almachi & Moreira (2019) en su tesis titulada “Evaluación del control interno para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Grand Hotel Santander, en santo domingo, año 2018”. Tuvo como objetivo: evaluar al sistema de control interno para mejorar la gestión de créditos y cobranza en la empresa Grand Hotel Santander, en la ciudad de Santo Domingo en el año 2018; el diseño de investigación es no experimental y el nivel de investigación es cualitativo y cuantitativo; en su población conforman el personal encargado del área de crédito y cobranza, que ascienden a un total de 33 personas y su muestra está conformada por 33 personas; la técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el cuestionario.

Finalmente se concluyó: que la empresa Grand Hotel Santander posee dos años en el mercado, manejando de forma empírica algunos procesos como la gestión de cartera, proceso ejecutando por una sola persona y el cual carece de las políticas necesarias para una eficiente gestión; la otra conclusión es que se presentan deficiencias en los procesos de gestión de crédito y gestión de cobranza, planteando las recomendaciones necesarias para mitigar los riesgos presentes.

Berrutti (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la hostería quindepungo en la parroquia de Mindo, provincia de Pichincha”; tuvo como objetivo general: elaborar una propuesta de mejoramiento operativo en el área de alojamiento con énfasis en el servicio, en la Hostería

Quindepungo de la parroquia de Mindo, provincia de Pichincha; en la metodología su diseño de investigación es de no experimental-transversal; el nivel de investigación es de cuantitativa; la técnica es la encuesta; el instrumento es cuestionario; el universo está conformada por hombres y mujeres nacionales y extranjeros clientes de la Hostería Quindepungo y la muestra es el promedio de huéspedes. Al finalizar se concluyó: La Hostería Quindepungo carece de ciertos procesos para cumplir con las funciones en el área operativa de alojamiento; también Se logró observar que la mayoría de falencias en los procesos se deben a la falta de documentación, estándares y normas a seguir.

Cevallos y Guamán (2018) en su investigación denominada “Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las Pymes ecuatorianas”; cuyo objetivo general fue: Analizar el uso e implementación del sistema de control interno de las pequeñas y medianas empresas (pymes) ecuatorianas y su importancia en el éxito empresarial; cuya metodología fue: descriptiva-bibliográfica documental, enfoque cualitativo. Llegó a la siguiente conclusión: El carecimiento de un sistema de control interno, es uno de los principales problemas que aquejan a las pymes, debido a que muchas de estas empresas han establecido un sistema que no va acorde a sus necesidades, ni naturaleza, o sencillamente ha sido instaurado de manera inconsciente, pero en otras ocasiones ni siquiera cuentan con dicho sistema, desencadenando una serie de inconvenientes que afectan directamente a la empresa. Por lo tanto, el informe Coso es uno de los informes que, a través de los cinco componentes, se debe tomar en cuenta para lograr contrarrestar dichas falencias, además de que influye de manera proporcional y encamina a las pymes hacia el éxito empresarial obteniendo mejores niveles de productividad.

2.1.2. Nacionales

Maza (2018) en su tesis titulada “Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. caso: Hotel villa del sol Piura, 2018 “; el objetivo de la presente investigación fue: Describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol Piura 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 58 preguntas relacionadas a la investigación , dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado a uno de los trabajadores de la empresa en estudio, para la obtención de los siguientes resultados: El Hotel Villa del Sol, es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa. se concluyó: La segregación de funciones permite una buena organización, instaurando labores y responsabilidad para cada uno de los trabajadores, sin importar el cargo que ejerzan dentro de la empresa, la estructura organizacional se presenta gráficamente en un organigrama para que pueda ser visualizado por todos y con ello, evitar inconvenientes como el sobrecargar las funciones.

Granda (2017) en su investigación denominada “Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbres, 2015”; fue de objetivo: Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El estudio es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, la población correspondió a 45 hoteles del distrito y de Tumbes y como muestra únicamente 12. Los principales resultados obtenidos fueron: Del 100% de los representantes encuestados que equivale a 12, un 33% afirman que la empresa si cuenta con un organigrama de las funciones, mientras que un 67 % manifiesta que no. Del 100% que equivale a 12, un 42% dice que la empresa si cuenta con Manual de organización y funciones, y el 58% señala que no. El estudio concluyó que se determina que no hay relación del control interno con la gestión ya que los controles que llevan las Mypes no se efectúan correctamente y a laves no ayudan al cumplimiento de las metas y objetivos del sector por las deficiencias que existen, a la hora de efectuar los respectivos controles.

Ayasta (2015) en su estudio denominado “El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel los portales de Piura, año 2015”; fue de objetivo general: Determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio del Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la

investigación, el cual fue aplicado al caso en estudio obteniendo como principales resultados los siguientes: El 95% de los trabajadores encuestados en la empresa Hotel Los Portales de Piura si conoce como se aplica el control interno en el área de almacén de la misma, mientras que el 5% de los trabajadores de la empresa no conocen como se aplica el sistema de control interno en el almacén debido a que es personal de nuevo ingreso. El estudio concluyó que el Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores, pero a la vez propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así, el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos en estas empresas que prestan servicio en el Perú.

Calle (2017) en su investigación titulada “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la Ciudad de Piura, 2016”; fue de objetivo: 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, transaccional, 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: El 100% de los hoteles de una estrella

en la ciudad de Piura, año 2016, no se elaboran estados financieros presupuestados, 94% no tienen organigramas generales, 75% no tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables. El estudio concluyó 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.

2.1.3 Regionales

Avalos (2019) en su investigación titulada “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hotel Buenos Aires S.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018” el cual fue de objetivo: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. La investigación fue bibliográfica-documental y de caso, para recoger la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas al gerente de la empresa; encontrando los siguientes resultados: La mayoría de autores revisados establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes y robos, que les permitirá aplicar controles en transacciones de actividades, de manera correcta, a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos para obtener buenos resultados, mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad. El estudio concluyó que se determinó que el “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, no tiene implementado

formalmente su sistema de control interno, a pesar de que toma en cuenta algunos de sus componentes, para mejorar la gestión administrativa; empero, de manera empírica realiza el control interno, lo cual le permite identificar y disminuir riesgos, para alcanzar sus objetivos y metas propuestas, pero con muchas debilidades.

Hervías (2019) en su investigación de título “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hostal Las Tejas E.I.R.L. – Chimbote, 2015”; fue de objetivo: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. La investigación fue bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente del hostel en estudio; encontrando los siguientes resultados: Respecto a las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica de gestión que permite monitorear (evaluar en forma periódica), para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, involucrando a todo su personal para el logro de los objetivos institucionales a través del eficiente y eficaz funcionamiento de las actividades dentro de ella. El estudio concluyó: de acuerdo a lo manifestado por el gerente del hostel “Las Tejas E.I.R.L.”: El hostel no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera empírica, así mismo, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del

informe COSO, como, información y comunicación, supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa.

Oncoy (2020) en su estudio titulado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018”; fue de objetivo: Describir la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C de Chimbote, 2018. La investigación tiende por ser de naturaleza no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Como principales resultados se obtuvo los siguientes: Los autores coinciden que la implantación de un sistema de control interno de la empresa especialmente en el servicio es eficiente y eficaz que sirve como herramienta de gestión para informar revela los manejos de distintas áreas. El estudio concluyó que en el Perú los autores Nacionales, Regionales y Locales determinan la caracterización del control interno en las empresas del Perú, en los seis antecedentes analizados del plan de estudio dicho autores analizados tienen concordancia que el control interno es importante, cuenta con procedimientos, estatutos, políticas del sistema, así haciendo uso de los cinco componentes del control interno, además debe debemos prevenir riesgos errores futuros.

2.1.4. Locales

Manrique (2015) tesis titulada “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel Pastoruri independencia – Huaraz, 2014”; tuvo como objetivo: Determinar qué manera el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; el tipo de

investigación cuantitativo de nivel descriptivo; diseño de investigación: diseño descriptivo – no experimental – de corte transversal; diseño de investigación: descriptivo – no experimental – de corte transversal; muestra son 30 directivos y trabajadores; técnica se aplicó la encuesta; se concluyó, debido a que se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno (CuadroN°01, según tablas del 01 al 10), dado que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en el Hotel "Pastoruri", el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.

Heredia (2018) en su investigación titulada “Cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017”; el cual fue de objetivo: Determinar el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017; el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se eligió una muestra de 17 trabajadores del hotel la cual está constituido por el recepcionista, personal de limpieza, el administrador, el supervisor entre otros. Para la obtención de datos se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario, el cual constó de 14 preguntas y para el análisis de los resultados obtenidos se usó el programa Microsoft Excel 2018 con el cual se elaboraron las tablas y figuras para obtener los siguientes resultados: el hotel andino cuenta con su respectivo organigrama, también un 82.35% afirman que existe un responsable por cada área, el 88.24% afirman que la comunicación del personal con la administración es muy buena, también el 100% afirman que existe un encargado para la supervisión del funcionamiento del hotel. Como conclusión general se ha determinado que se realiza el

cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino, las cuales son: la planeación, ejecución y evaluación, el cumplimiento de estas fases ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

Celmi (2019) en su tesis titulada “Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de independencia - Huaraz, 2017”. Tuvo como objetivo: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017; en su metodología tuvo de tipo de investigación cuantitativo ; el nivel de investigación es descriptivo; diseño de investigación es no experimental: su población estuvo conformado por 15 colaboradores y la muestra estuvo constituida por los 15 colaboradores del hotel; se aplicó la técnica de la encuesta y para su recolección de datos se aplicó un cuestionario. Finalmente se llegó a la conclusión de que las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 son: efectividad y confiabilidad. La otra conclusión es que la mayoría de trabajadores dijeron que sí conocen la misión, visión, y el reglamento de la empresa, y la totalidad afirmó que los encargados de la organización demuestran valores éticos e integridad, delegan funciones a sus trabajadores, y que ejecutan su responsabilidad de supervisión con independencia.

Ramírez (2020) en su investigación denominada “Características de control interno en la pequeña empresa The Nazareth School E.I.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019”; fue de objetivo general: : Determinar las características del control interno en la pequeña empresa “The Nazareth School”

E.I.R.L - del Distrito de Independencia – Huaraz, 2019; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, nivel descriptivo simple y tipo cuantitativo; la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Los principales resultados obtenidos en la pequeña empresa son: el 71% de los encuestados demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, el 100% señala que las actividades y tareas son supervisadas y monitoreadas por los niveles jerárquicos de la organización, el 71% maneja un adecuado canal de comunicación e información de actividades y de control, el 57% de los encuestados manifiesta que se realiza la supervisión y monitoreo del sistema de control. El estudio llegó a la conclusión que el control interno está enmarcado en los cinco componentes establecidos en el modelo COSO, la pequeña empresa “The Nazareth School” cuenta con un código de ética, las actividades del personal son supervisadas, en la organización existe buena comunicación e información de las actividades, no obstante, es de precisar, que no han implementado un sistema de valoración de riesgos que ayuden a cumplir los objetivos de la institución

Sánchez (2019) en su investigación titulada “Características del control interno en la empresa YARDYC E.I.R.L 2017”; fue de objetivo general: Determinar las características del Control en la Empresa “JARDYC” E.I.R.L. de la Ciudad de Huaraz, 2017. El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, diseño descriptivo simple, población muestra de 50 trabajadores de la Empresa JARDIC E.I.R.L. 2017, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado. El resultado permitió encontrar que el 70% indicó conocer la misión, visión, objetivos y estrategias que tiene la empresa, por otro lado, un

22% señala que no y el 8% no conoce. Y en la segregación de funciones del 100% de los encuestados el 74% afirman que tienen establecidas sus funciones, mientras que el 20% no las tiene y el 6% desconoce sobre las funciones sistemáticas. Analizando la información y comunicación el 76% afirman que el contenido de la información interna que se maneja en la entidad es apropiado. El estudio concluyó que el control interno mejoró significativamente la gestión, debido a una mejora en los procesos, código de ética, actualización del manual de procedimiento y rendición de cuentas.

II Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Marco teórico

Teoría de control interno

Cuellar (2009) en el Informe Ejecutivo COSO, define al control interno como un factor muy relevante de inspección estratégica por parte de la administración y está conformado por la estructura organizacional, la delimitación de responsabilidades y competencias, las técnicas, procesos y procedimientos dirigidos a desarrollar la competitividad, elaborar datos contables transparentes y confiables, logrando cumplir las metas societarias.

Se observa en la Revista Internacional de Contabilidad y auditoría, denominada: “Teoría organizativa y el sistema de control interno” menciona que las teorías de control interno están involucrados con diferentes temas organizacionales como la gestión de calidad, debido a que busca conseguir una percepción de los usuarios, por medio de mejoras en el estudio de cambios predichos, coordinación de procedimientos, atención al cliente, evaluación de desempeño del personal, la administración y los intereses de los titulares (Velázquez, 2005).

Modelos de control interno

Modelo COSO

Coopers y Lybrand (1997) sostiene que el control interno es un proceso que son realizados por los directivos, la administración, la alta gerencia y los trabajadores de una organización, el cual es trazado con el fin de brindar una mejor seguridad y alcanzar los objetivos establecidos en lo siguiente: la efectividad, eficiencia, cumplimiento de leyes, confiabilidad, etc.

Por lo mencionado se sustenta que el control interno es un conjunto de operaciones continuas, las cuales incide en la entidad por motivo de ser un componente esencial en el progreso continuo de las operaciones y actividades administrativas y de giro de este. El fin del control interno es vigilar, administrar y analizar los procedimientos realizados por la empresa para evadir cualquier tipo de error y facilitar el cumplimiento de metas de la organización.

González (2013) concluye en que el buen control interno solo apoya a las organizaciones u empresas a alcanzar sus objetivos más no su evolución.

Modelo COCO

El modelo COCO fue expuesto al público tres años después del modelo COSO en Canadá; Estupiñán (2015) define que el control es idéntico al modelo COSO, la diferencia solo está en que es un modelo dinámico y breve orientado a mejorar el control interno en una entidad.

Rivas (2011) define que el control interno a partir el enfoque del Modelo COCO como un conjunto de elementos de una empresa u organización, ya sea como los

recursos, sistemas, cultura, procesos, estructura y metas, y que en su conjunto ayudan a los colaboradores de una organización a lograr los objetivos basados en:

- La ejecución de operaciones de manera eficiente y eficaz

La elaboración de información financiera oportuna, transparente y confiable.

- La sujeción a normas y reglamentos internos y externos

Plasencia (2010) menciona que las particularidades de este mecanismo son:

- Es un conjunto de procedimientos que se añadirá a cada uno de los sectores de la empresa incluso al área de dirección y administración.
- Enfocado a los objetivos de la organización y no busca su propio beneficio.
- Es efectuado por todos los individuos de cada área y nivel jerárquico de la empresa a través de su comportamiento y palabras
- Únicamente brinda seguridad razonable mas no total.

Control interno

Monserrate y Sánchez (2017) indican que el control interno es un proceso, implementado por la junta general o propietarios de las organizaciones a través de la gerencia y cumplido por cada trabajador que comprenda la entidad, con el objetivo de poder brindar una confianza plena en empresa u organizaciones.

Características esenciales y primordiales del modelo COSO

Coopers y Lybrand (1997) indican que las características esenciales y primordiales del modelo COSO, es un manual que comprende los preceptos necesarios para la realización, gestión y evaluación de un sistema de control interno. Por motivo de ser un modelo reconocido por las organizaciones desde su difusión, actualmente se

conoce la versión del año 1992, 2004 y la última versión en 2013, actualizada a la ley “Sarbanes Oxley”. El informe COSO no contiene únicamente normas y procedimientos, sino que busca identificar los procedimientos negativos que podrían incidir en el cumplimiento de metas y asegurar a la dirección de la empresa la protección razonable de los recursos a su recaudo.

González (2013) indica que las principales novedades de la última actualización del informe COSO son las siguientes:

- Implantación de 17 principios en materia de control que son subcomponente esencial de cada componente, de tal forma que trabajen junto en el logro de objetivos de las organizaciones.
- Brindar puntos de enfoque o las aptitudes primordiales de los principios, indicando que a cada organización le corresponde diferentes principios.

Principios del control interno

El autor Torres (2016) menciona que el Informe COSO del año 2013 propone un conjunto de 17 principios que contienen doctrina esencial en relación con cada componente y de esa manera lograr un control interno eficiente, aplicado a todas las entidades. Dichos principios son:

- **Para el ambiente de control**
 - La entidad muestra el compromiso de cumplir sus operaciones con integridad y valores éticos.
 - La administración de la entidad propone a la junta general de accionistas los reportes, el contenido y la delimitación de responsabilidades para el cumplimiento de metas.

- Finalmente, la entidad establece los deberes y obligaciones de cada personal en relación con el control interno.
- **Para la evaluación de riesgos**
 - La entidad identifica sus objetivos con certeza para poder conocer e investigar los riesgos a los cuales está expuesta.
 - La organización diferencia los peligros a los que está expuesto en razón al nivel de afectación del objetivo y continuidad de este.
 - La entidad establece el grado de probabilidad de fraude dentro de los riesgos que puedan ocurrir.
- **Para las actividades de control**
 - La organización escoge y ejecuta actividades de control que apoyan a la entidad a disminuir riesgos a un nivel mínimo para el cumplimiento de objetivos.
 - La organización escoge y ejecuta controles sobre las TICs para ayudar a cumplir metas.
 - La entidad se basa al cumplimiento de políticas y procesos que establece el CI.
- **Para la información y comunicación**
 - La entidad emplea información importante para la buena ejecución del control interno.
 - Se realiza la difusión informativa dentro de la empresa para apoyar en la mejora del control interno.
 - Se realiza la difusión informativa fuera de la empresa para que incida en el buen ejercicio del control interno.
- **Para la supervisión**

- La entidad gestiona supervisiones continuas e independientes para determinar si los elementos del control interno están trabajando correctamente.
- La entidad analiza y difunde las desviaciones de control interno de manera oportuna y que sea empleado por los responsables de su corrección y mejora.

Importancia del control interno

Según Rivas (2011) se ha reconocido al control interno como algo primordial y necesario y su propósito es minimizar las desviaciones y los riesgos que pueda tener las empresas, en lo posible se puede anticipar a los posibles cambios a lo que ya está establecido.

Su importancia es que ayuda a la gerencia a enfrentar los cambios que se dan por la globalización, ya sea en el mercado competitivo o en el mercado económico, y mucho más en las exigencias y necesidades del cliente. Si la empresa cumple con los componentes del control interno y las normas puede sobrevivir ante los demás.

Componentes del control interno según COSO III

El órgano rector en control interno para el sector público Estupiñán (2015) indica que el sistema de control interno comprende cinco componentes, los cuatro primeros son los encargados del diseño y operatividad del control dentro de una entidad y el último propuesto con el propósito de poder asegurar que este sistema pueda continuar trabajado con eficiencia, dando a entender que un ente puede contar con un control interno eficiente que los cinco componentes trabajen coordinadamente y con un solo intención.

Los cinco componentes que muestra el control interno son:

- **Entorno de control:** Comprende el conjunto de reglamentos, procedimientos y sistemas que se emplearan para llevar a cabo el eficiente control interno en la organización, es de aplicación colateral a las actividades de la entidad. Rodríguez (2010) indica que el ambiente de control debe de cumplir con los presentes principios:

a) **Valores éticos e integridad:** Los objetivos y metas que necesita cumplir la organización, así como la manera como decida conseguirla, son cumplidos en las operaciones de análisis de montos, preferencias y las maneras de administrar la entidad.

Se dice que el fruto de la sabiduría organizacional es la ética administrativa por que la moralidad de los directores será motivada al resto del personal de la entidad (Rodríguez, 2010).

Los trabajadores deben de contar y conservar un nivel de competitividad profesional y laboral que les facilite el cumplimiento de sus responsabilidades, así como aceptar y concientizarse respecto a la eficiencia del mecanismo de control que existe en la organización. El poseer el control sobre los trabajadores en función a el análisis de su perfil profesional es decisivo para la atracción, desarrollo y retención de colaboradores eficientes. El personal administrativo debe de analizar la competitividad profesional de los trabajadores de toda la entidad, lo cual contribuirá a una mejor rendición de cuentas (ASF, 2014).

De igual manera estos deberán de comportarse, de manera adecuada, para ir de acorde con los lineamientos establecidos en la competitividad laboral. El

titular de la empresa debe de apoyar a la evaluación total de los trabajadores de toda entidad económica (ASF, 2014).

- b) Responsabilidad para la competencia:** El ambiente de control propone que toda entidad demuestra capacidad para atraer, agradar y retener personal profesional capaz, eficiente y eficaz en las diferentes áreas que requiere. Las aptitudes, así como las prácticas de la entidad comprenden un objetivo para apoyar a las necesidades de los empresarios, directores y demás involucrados con la rentabilidad de la empresa (Rodríguez, 2010).
- c) Órgano de auditoría interna:** En las entidades que realicen movimientos grandes de recursos económicos y materiales se necesita contar con un área encargada de las auditorías internas, que tienen por función evaluar la situación del control interno de la empresa, por tanto, deben ser comprendidos por personal previamente designado por la junta de socios (Rodríguez, 2010).
- d) Organigrama institucional:** Una empresa debidamente constituida establece la forma de planificar, modificar, supervisar y monitorear sus actividades para el adecuado logro de metas y fines. A través del organigrama institucional se reparte y delimita las responsabilidades, funciones y compromisos de todos los trabajadores (Rodríguez, 2010).

El propietario debe de capacitar al personal administrativo del diseño del organigrama institucional necesario para consentir la planificación, ejecución, control y monitoreo de la empresa en el cumplimiento de sus metas. El personal de administración, para poder obedecer a estas metas, debe de crear

responsabilidades generales por medio de cada objetivo que les permitan dar solución a peligros o el cumplimiento de cada meta propuesta (ASF, 2014).

e) Distribución de responsabilidad y compromisos: El personal administrativo de la entidad debe de establecer aquellos puntos certeros para el cumplimiento de sus obligaciones, también debe de proponer autoridades en cada área, que se comprometan con las metas del control interno (ASF, 2014).

Este aspecto ayuda a prevenir actos fraudulentos, el abuso de autoridad, y pérdida de bienes de la entidad, entre otros aspectos. Los trabajadores que poseen puestos importantes pueden impactar sobre el control interno y sus objetivos (ASF, 2014).

f) Política de RR. HH: Los aspectos con el que los trabajadores están siendo manipulados influirán en las operaciones de control interno. Por tanto, las habilidades y conocimiento de los empleados, su disposición, capacitación, evaluación y prestación intervienen en el entorno de control. Rodríguez (2010).

- **Estimación y evaluación de riesgos:** Comprende al procedimiento permanente que la entidad realiza para prepararse ante los riesgos que lo atacan. El riesgo se define como aquel acontecimiento que afecte de manera adversa las metas de la entidad.

En la mayoría de ocasiones el riesgo suele mostrarse en los siguientes acontecimientos:

- Registros contables inadecuados o en error.
- Desembolsos exagerados/ beneficios mínimos
- Disposiciones ilógicas
- Hurtos y estafas

- Falta de obediencia a las metas y objetivos.
- Manipulación dentro del área laboral
- Mala imagen del personal.

Rodríguez (2010) indica que la evaluación de riesgos debe de cumplir con los presentes principios:

a) Reconocimiento o identificación de riesgos:

En el reconocimiento de los peligros se clasifican todos los peligros que pueden impactar de manera negativa en el cumplimiento de las metas de la empresa por motivo de aspectos internos o externos. Dentro de aquellos factores internos encontramos la infraestructura, los trabajadores, procedimientos de giro empresarial y tecnología propia. No obstante, dentro de los factores externos abarcan aspectos económicos, políticos, ambientales, sociales, entre otros (Meléndez, 2016).

b) Análisis de riesgos:

La valoración o evaluación de peligros le facilita a la empresa establecer aquellos riesgos potenciales que pueden influir de manera negativa en la consecución de metas institucionales. Este proceso se origina con un estudio minucioso de puntos estratégicos de aquellos peligros seleccionados, la finalidad es conseguir la necesaria información referente a aquellos hechos para estimar su posibilidad de que suceda, consecuencias, periodo y posible solución (Meléndez, 2016).

c) Solución a los peligros:

El personal administrativo debe de definir solución a aquellos peligros detectados de tal manera que este se encuentre dentro del índice tolerable por cada

meta propuesta. La directiva debe de establecer todas las soluciones a los riesgos en función a la importancia de cada peligro. Las soluciones a los peligros pueden comprender:

- ✓ **Aceptación:** Ningún procedimiento es tomado para dar solución al peligro en función a su relevancia.
- ✓ **Evasión:** Se adoptan medidas para paralizar el proceso operacional o la parte que da nacimiento al peligro.
- ✓ **Comunicación:** Se adoptan medidas para disminuir la posibilidad de ocurrencia o el impacto del riesgo.
- ✓ **Aminorar:** Se efectúan procedimientos para compartir peligros organizacionales con usuarios externos, como el cumplimiento de un contrato de seguros.

- **Actividades de control:** Comprende aquellas acciones y políticas propuestas por la organización con el fin de dar solución a los peligros que asechan la entidad y se maximice el cumplimiento de estos. Para Rodríguez (2010) las clases de actividades de control son:

- a) **Reconocimiento de niveles altos:** Estas evaluaciones se realizan teniendo como punto de inicio el presente desempeño de la entidad ante riesgos, periodos pasados y futuros y por último frente a las empresas competidoras (Rodríguez, 2010).
- b) **Operaciones administrativas o labores directas:** Regulan las funciones y cargos de las actividades de la organización, verificando irregularidades en las labores del empleado dentro de él (Rodríguez, 2010).

- c) Procesamiento de datos:** Se realizan una diversidad de controles completos para así estimar que estén siendo efectuados y que las operaciones realizadas estén debidamente aprobadas. La información ingresada está sujeta a inspección con los files de control (Rodríguez, 2010).
- d) Control fisco de recursos:** Se legalizan físicamente los bienes, derechos, existencias y otros bienes para poder comprobar que guarden relación con los inventarios y otros registros (Rodríguez, 2010).
- e) Evaluación de desempeño:** Concernir entre sí los diversos conjuntos de datos, tanto estratégicos como financieros, además de estudiar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones (Rodríguez, 2010).
- f) Registros contables:** En las empresas debe de efectuarse la verificación y conciliación entre los registros de un mismo sector, entre ellos y su relación con las demás. Así también los registros generales de la entidad y los ajenos, con el fin de definir la confiabilidad, transparencia y veracidad de su contenido. Dichos registros también abarcan a aquellos relacionados con las finanzas, administración, operaciones, entre otros (Meléndez, 2016).
- g) Costo/beneficio:** La creación y puesta en marcha de cualesquiera operaciones de control debe de estar comprendido también por un previo estudio del costo – utilidad de la misma considerando aspecto de conveniencia y factibilidad en funciona las metas de la empresa (Meléndez, 2016).
- h) Comportamientos:** La responsabilidad por cada operaciones, tarea o labor empresarial debe de estar definida de manera clara y asignada de forma formal al trabajador correspondiente. Las aplicaciones de las labores deben de contar con

la aprobación y control de aquella autoridad encomendada en cada área

(Meléndez, 2016).

- i) **Políticas de control:** El acceso a los archivos o recursos de la entidad debe de abstenerse de personal no autorizado, por ende, debe de existir un encargado de su protección. El compromiso en cuanto a la protección se evidencia por medio del registro de inventarios, recibos y otra documentación que facilite el llevado de un control eficiente sobre estos (Meléndez, 2016).

- **Información y comunicación organizacional:** Comprende a los canales de distribución de información interna y externa de la entidad que se relacionan con el aporte al logro de metas. Rodríguez (2010) indica que la información y comunicación debe de cumplir con los presentes principios:

- a) **Comunicación interna:** La comunicación interna es aquella transferencia de información dentro de la entidad con fluidez horizontal y vertical, con el fin de generar la obtención de un mensaje eficiente y con claridad. De igual manera debe de ser de utilidad para controlar, motivar y comunicación de los empleados (Meléndez, 2016).

- b) **Comunicación externa:** La comunicación fuera de la empresa debe de enfocarse a buscar que el canal de mensajes y transferencia de información con los usuarios, proveedores, entidades bancarias y la sociedad en general se realice de una forma oportuna, rápida y segura, generan así una imagen confiable para la organización (Meléndez, 2016).

- c) **Procesamiento de datos:** “Los sistemas de información diseñados e implementados constituyen un instrumento para el establecimiento de las

estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos; por ello deberá ajustarse a las características, necesidades y naturaleza de la entidad” (Meléndez, 2016, p. 113).

- **Monitoreo continuo:** Comprende las acciones para medir la eficiencia del control interno de la entidad y con ello poder realizar los debidos ajustes, implementaciones o eliminación de actos ineficientes.

a) **Monitoreo dependiente:** La puesta en marcha de los principios del control interno sobre cada procedimiento y operaciones de la empresa, debe de ser motivo de continua supervisión con la finalidad de establecer su certera, eficiencia y vigencia, así como la ejecución de ajustes de ser necesario (Meléndez, 2016).

b) **Auditoria:** Así como las evaluaciones dependientes, se deben de efectuar análisis independientes o externos a responsabilidad de las sociedades de auditoria con el fin de certificar de manera objetiva e imparcial el comportamiento del mecanismo del control interno y la gestión empresarial desarrollada, reconociendo errores y proponiendo sugerencias para el bien común de la empresa (Meléndez, 2016).

2.2.2 Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

En la actualidad el trabajo de las micro y pequeñas empresas es de mucha importancia, debido a que en nuestro país brinda un gran porcentaje de empleo a la población y económica y tributariamente aporta en gran cantidad con el producto bruto interno del país. Estos negocios o entidades constituidas bajo el régimen Mype

representan a una fuerza impulsadora para el desarrollo económico y la disminución de índices pobres en el país a través del empleo (Mares, 2013).

Hotel

El hotel es un ente económico que comprende un conjunto de actividades que buscan pretenden satisfacer las necesidades de las personas (Oncoy, 2020).

Servicio

“Los servicios son un conjunto de actividades que producen una determinada empresa (público o privada) con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, sin necesidad de tener por qué ofrecerle un producto tangible para ello” (Méndez, 2020, p. 4).

Organigrama institucional

“Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa, que refleja en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría” (Chávez & Merino, 2012).

Fraude

Es un hecho provocado efectuado por uno o más grupo de personas del personal de una empresa, responsables de la dirección de la empresa, entre otros, que provoque el empleo de la mentira y engaño con la finalidad de conseguir una ventaja ilícita o injusta (Mendoza, 2009).

Audidores internos

Profesional autorizado y sujeto a una empresa para evaluar de forma continua y analizar el mecanismo de control interno y presentar los resultados de su estudio y

recomendar al personal directivo del ente con el fin de una mejora continua (Sánchez, 2018).

Audidores externos

Profesional calificado con la facultad de no ser empleado de la empresa cuya afirmación y declaración de auditoria sirve para conocer la veracidad o no razonabilidad de la información financiera u operatividad de la organización (Sánchez, 2018).

Riesgos internos

Son aquellos hechos que afectan de manera negativa a los objetivos de la empresa, se le considera como interno por concepto de que proviene de hechos dentro de la organización y se relaciona con actos realizados por el personal directivo y de las distintas áreas (Martin, 2015).

Riesgos externos

Son aquellos hechos que afectan de manera negativa a los objetivos de la empresa, se le considera como externos por concepto de que proviene de hechos fuera de la organización y se relaciona con la tecnología, economía, medio ambiental, entre otros (Martin, 2015).

Valores éticos

“Valores morales que permiten a quien tomar una decisión, determinar un curso de comportamiento apropiado, basados en lo que está bien, lo que puede ir más allá de lo que es legal” (Gonzales, 2021, p. 6)

2.3 Hipótesis

No aplica, “son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.” p.2
Hernández (2006).

2.4 Variables

El control interno

III. Metodología

3.1. El tipo y el nivel de la investigación

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo.

Monje (2011) señala como un procedimiento deductivo que en sus fases busca la comprobación, explicación o predicción de un determinado concepto. Asimismo, es una buena opción para generar un conocimiento objetivo, definido y sustentable.

Otro motivo por el cual este estudio fue cuantitativo es porque en la recolección de información y la presentación de resultados se empleó procedimientos matemáticos y estadísticos.

Nivel de la investigación de la tesis

En la presente investigación se aplicó el nivel descriptivo.

Grajales (2000) indica que este estudio se limitó únicamente a la descripción de los principales rasgos característicos de la variable factores relevantes del control interno.

3.2. Diseño de la investigación

Se aplicó el diseño no experimental – descriptivo.

No experimental: Debido a que no se manipuló libremente la variable en estudio, solo se realizó la observación y como se práctica la teoría dentro de la muestra a estudiar.

Descriptivo: Debido a que únicamente se limitó a describir los principales rasgos de la variable factores relevantes del control interno.



Donde:

M = Comprende al Hotel “Rima Rima”S.R.L, de la provincia de Yungay, 2019.

O = Observación de la variable independiente Control interno.

3.3. Población y muestra

Población

La población es un conjunto de personal, bienes u otros objetos que poseen relaciones o vínculos en común observables y medibles en un ámbito y tiempo establecido.

En el presente estudio la población comprendió el hotel “Rima Rima”, de la provincia de Yungay, 2019.

Muestra

La muestra es definida como la parte más involucrada con la variable de estudio, la cual ayudará a medir la realidad y descripción de esta.

En el presente estudio la muestra abarcó el hotel “Rima Rima” S.R.L. , de la provincia de Yungay, 2019.

3.4. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable Independiente: Control interno	(Monserrate & Sánchez (2017) indican que el control interno es un proceso, implementado por la junta general o propietarios de las organizaciones a través de la gerencia y cumplido por cada trabajador que comprenda la entidad, con el objetivo de poder brindar una confianza el logro de tres hechos vulnerables por las entidades: - La ejecución de operaciones de manera eficiente y eficaz - La elaboración de información financiera oportuna, transparente y confiable. - La sujeción a normas y reglamentos internos y externos.	Entorno de control	Valores éticos e integridad	1. ¿Los trabajadores de la empresa buscan practicar los valores éticos y la integridad?
			Responsabilidad para la competencia	2. ¿La empresa promueve la contratación de trabajadores competentes?
			Órgano de auditoría interna	3. ¿La empresa cuenta con el órgano de auditoría interna?
			Organigrama institucional	4. ¿La empresa posee organigrama institucional?
			Entrega de responsabilidades y de autoridades	5. ¿La empresa posee un Manual de organización y funciones? 6. ¿Conocen los trabajadores sus funciones laborales?
			Política de RR. HH	7. ¿Se realizan procedimientos de selección y capacitación de personal? 8. ¿Se realizan procedimientos de rotación de personal?
		Estimación y evaluación de	Registros contables	9. ¿Se identifican oportunamente los riesgos en los registros contables?

		riesgos	Costo/beneficio	10. ¿La empresa realiza la evaluación costo/beneficio de las actividades?
			Comportamientos	11. ¿Se identifican oportunamente los riesgos que vulneran al personal de la empresa?
		Actividades de control	Distribución de funciones	12. ¿La empresa realiza la distribución de responsabilidades o funciones de sus empleados?
			Políticas de control	13. ¿Se realizan procedimientos para controlar y asegurar las labores del personal?
			Procesamiento de datos	14. ¿Se realiza el procesamiento de labores en sistemas de tecnología (softwares)?
			Control físico de recursos	15. ¿Los bienes de la entidad son inventariados y registrados adecuadamente?
			Evaluación de desempeño	16. ¿La empresa realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores?
			Información y comunicación organizacional	Información interna
		Información externa		18. ¿Existen canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado,

				otros?
		Monitoreo continuo	Monitoreo dependiente	19. ¿Cuenta la empresa con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión?
			Auditoria	20. ¿La empresa es evaluada por auditores independientes?

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En el campo de trabajo se usó como técnica para el recojo de la información la encuesta porque se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales.

En el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta.

Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 20 preguntas aplicado a 10 trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019

3.6. Plan de análisis

Para analizar los datos recompilados se utilizó el análisis descriptivo a través del programa de Microsoft Excel, el mismo que servirá para la tabulación y presentación de los resultados en tablas y figuras. Todo esto se elaboró teniendo en cuenta la norma APA.

3.7. Matriz de consistencia

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.

Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Enunciado general ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar las propuestas de mejora para los factores relevantes de control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.</p>	<p>No aplica. “son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.” p.2 Hernández (2006).</p>	<p>El tipo de investigación Cuantitativo</p>
<p>Enunciados específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019? - ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019? - ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019? - ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del sistema de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019? - ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente del control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019. - Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019. - Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades del control para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019. - Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del sistema de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019. - Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019. 		<p>Nivel de investigación de la tesis Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación no experimental – transversal</p> <p>Técnica de investigación Encuesta</p> <p>Instrumentos de investigación Cuestionario</p> <p>Población y muestra Hotel Rima Rima, de la provincia de Yungay, 2019.</p>

3.8. Principios éticos

El presente estudio se realizó en función al cumplimiento de cada uno de los principios establecidos por la Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH católica (2021); normativa la cual se denomina “Código de ética para la investigación científica – Versión 004”.

Principio de protección a las personas

Se buscó la protección de las personas al realizar la evaluación de pertinencia del consentimiento informado, en él se especificó la finalidad de la investigación y las condiciones para poder retirarse de la investigación sin perjuicio alguno. Asimismo, se realizó la protección de sus principales derechos tratándolos en todo momento con respeto y sin distinguirlos en ningún aspecto.

Principio de beneficencia y no maleficencia

Por tratarse de una investigación de nivel descriptivo, de diseño no experimental -de un solo corte, no se requirió evaluar aquellos riesgos potenciales que afecten aspectos físicos, psicológicos, económicos o de otro tipo de los participantes.

Principio de justicia

Se impuso la justicia al haber informado a los encuestados la manera en que podrían tener acceso a la información recolectada sería por medio del correo electrónico de la investigadora o por CD. Asimismo, se practicó este principio al asegurar un trato equitativo a quienes participaron antes, durante y posterior a la recolección de información.

Principio de integridad científica

La integridad científica se practicó al haber informado a nuestros encuestados que su identidad sería tratada de forma privada y reservada. Asimismo, se les comentó que la información obtenida no sería cambiada y que únicamente tendrían acceso a estos datos el equipo de trabajo por un tiempo de 5 años como máximo. En el presente estudio no existen conflictos de ningún tipo que puedan afectar el transcurso del estudio.

Principio de libre participación y derecho a estar informado

Se practicó este principio por motivo de que se solicitó de manera personal a cada encuestado un consentimiento documentado y firmado por ellos. Asimismo, se les informó que ante cualquier interrogante podrían recurrir a nosotros para darle solución de manera oportuna.

Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Por tratarse de una investigación de nivel descriptivo, de diseño no experimental -de un solo corte, no se requirió evaluar aquellos riesgos potenciales que afecten al medio ambiente, plantas, biodiversidad o animales.

IV. Resultados

4.1. Resultados

4.1.1. Referente al objetivo específico 1:

Tabla 1

La empresa hotelera practica los valores éticos e integridad

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 2

La empresa hotelera promueve la competitividad labora

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	6	60.00
No	4	40.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 3

La empresa hotelera cuenta con un órgano de control interno

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	3	30.00
No	4	40.00
Desconozco	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 4

La empresa hotelera posee un organigrama

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	8	80.00
No	0	0.00
Desconozco	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 5*El hotel cuenta con MOF*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	2	20.00
No	0	0.00
Desconozco	8	80.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel "Rima Rima" S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 6*Conocen sus funciones respecto a los objetivos institucionales*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	4	40.00
No	6	60.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel "Rima Rima" S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 7

La empresa posee políticas para la selección y entreno de empleados

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	6	60.00
No	4	40.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 8

La empresa practica la rotación laboral

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	2	20.00
No	0	0.00
Desconozco	8	80.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

4.1.2. Referente al objetivo específico 2:

Tabla 9

La empresa identifica riesgos en los registros contables

Respuesta	f _i	Porcentaje
Si	7	70.00
No	3	30.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel "Rima Rima" S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 10

La empresa practica el costo/beneficio

Respuesta	f _i	Porcentaje
Si	1	10.00
No	0	0.00
Desconozco	9	90.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel "Rima Rima" S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 11

La empresa identifica riesgos en el personal

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	8	80.00
No	0	0.00
Desconozco	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima”, de la provincia de Yungay, 2019.

4.1.3. Referente al objetivo específico 3:

Tabla 12

La empresa efectúa la distribución de labores

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	5	50.00
No	5	50.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L, de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 13

La empresa controla labores del personal

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	7	70.00
No	3	30.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 14

El hotel procesa labores a través de sistemas tecnológicos

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	2	20.00
No	8	80.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 15*La empresa protege sus activos*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	6	60.00
No	0	0.00
Desconozco	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel "Rima Rima" S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 16*La empresa practica la evaluación de desempeño*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	2	20.00
No	8	80.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel "Rima Rima" S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

4.1.4. Referente al objetivo específico 4:

Tabla 17

El hotel cuenta con canales de información interna

Respuesta	f _i	Porcentaje
Si	6	60.00
No	0	0.00
Desconozco	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 18

El hotel cuenta con canales de información externa

Respuesta	f _i	Porcentaje
Si	3	30.00
No	0	0.00
Desconozco	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

4.1.5. Referente al objetivo específico 5:

Tabla 19

La empresa cuenta con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	7	70.00
No	3	30.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

Tabla 20

El hotel contrata personal externo para evaluar sus actividades

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	10	100.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Datos conseguidos de la encuesta efectuada a los trabajadores del hotel “Rima Rima” S.R.L., de la provincia de Yungay, 2019.

4.2. Análisis de resultados

4.2.1. Referente al objetivo específico 1:

La tabla 1 representa que el 100% de los empleados del hotel "Rima Rima" S.R.L. fueron de opinión positiva al mencionar que buscan continuamente la práctica de los valores éticos e integridad.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Oncoy (2020) realizada en el hotel Cadena Real de la ciudad de Chimbote, en la cual se pudo identificar que la entidad posee un código de ética que regula el comportamiento adecuado de su personal. Asimismo, Rivas (2011) es de opinión que se ha reconocido al control interno como algo primordial y necesario y su propósito es minimizar las desviaciones y los riesgos que pueda tener las empresas, en lo posible se puede anticipar a los posibles cambios a lo que ya está establecido.

La tabla 2 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% mencionó afirmar que la entidad promueve la contratación de empleados competitivos. No obstante, el 40% señaló que no se busca la competencia en la contratación de empleados.

Este resultado guarda correspondencia con el estudio de Maza (2018) en las cuales resultó que *el* procedimiento principal que se aplica para la contratación de trabajadores es por medio de convocatoria o concurso público.

Rodríguez (2010) indica que las formas en como los trabajadores están siendo manipulados influirán en las operaciones de control interno. Por tanto, las habilidades y

conocimiento de los empleados, su disposición, capacitación, evaluación y prestación intervienen en el entorno de control.

La tabla 3 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 30% respondió que la entidad cuenta con un sector u órgano de auditoría interna. Sin embargo, el 40% señaló que no se posee dicha área y la diferencia porcentual desconoce al respecto.

Este índice guarda correspondencia con la investigación de Sánchez (2019) en la cual el personal de la entidad JARDYC hizo mención en un 64% comentó que conoce referente al órgano de control interno, mientras un 36% desconoce de ello.

En aquellas empresas que realicen movimientos monetarios y materiales grandes se necesita contar con un área encargada de las auditorías internas, que tienen por función evaluar la situación del control interno de la empresa (Rodríguez, 2010).

La tabla 4 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó que la empresa cuenta con un organigrama organizacional. No obstante, el 20% restante indicó desconocer referente a la presencia del organigrama dentro de la empresa.

Estos resultados guardan relación con la tesis de Heredia (2018) en la cual se contempló que el 88.24% de los empleados del Hotel Andino de la ciudad de Huaraz hicieron mención que la entidad posee un organigrama institucional y el porcentaje restante desconoce al respecto.

Una empresa debidamente constituida establece la forma de planificar, modificar, supervisar y monitorear sus actividades para el adecuado logro de metas y fines. A

través del organigrama institucional se reparte y delimita las responsabilidades, funciones y compromisos de todos los trabajadores (Rodríguez, 2010).

La tabla 5 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó que la entidad no cuenta con un Manual de Organización y funciones. Sin embargo, existe un 20% el cual señaló que si se posee con dicha normativa para el control interno.

Estos resultados se relacionan con el estudio de Manrique (2015) en la cual se identificó que un 60% de los trabajadores del hotel “Pastoruri” indicaron que la entidad no posee un manual de organización y responsabilidades, mientras un 27% comentó desconocer al respecto.

El propietario debe de capacitar al personal administrativo respecto al Manual de organización y funciones, para consentir la planificación, ejecución, control y monitoreo de la empresa en el cumplimiento de sus metas (ASF, 2014).

La tabla 6 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% respondió no conocer sus funciones dentro de la organización en función a las metas que propone. No obstante, es resaltable un 40% el cual indicó si tener conocimiento de sus labores dentro de la empresa.

Este índice no guarda correspondencia con la investigación de Sánchez (2019) en la cual el personal de la entidad JARDYC en un 70% comentó que conoce sus deberes y compromisos en relación a las metas de la empresa. No obstante, el 30% restante indicó desconoció y no posee dicha asignación de responsabilidades.

El personal administrativo de la empresa debe de establecer aquellos puntos certeros para el cumplimiento de sus obligaciones, también debe de proponer autoridades en cada área, que se comprometan con las metas del control interno (ASF, 2014).

La tabla 7 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% afirmó que la empresa efectúa procesos para el entrenamiento y enseñanza de sus trabajadores. Sin embargo, el 40% indicó que no se cumple dicho principio.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Celmi (2019) en la cual se detectó que el 100% de los trabajadores del Hotel INEISA S.A.C. sostuvieron que la organización realiza la selección de empleados de acuerdo a cada puesto y el perfil del mismo. Al respecto Coopers y Lybrand (1997) sostiene que el control interno es un proceso que son realizados por los directivos, la administración, la alta gerencia y los trabajadores de una organización, el cual es trazado con el fin de brindar una mejor seguridad y alcanzar los objetivos establecidos en lo siguiente: la efectividad, eficiencia, cumplimiento de leyes, confiabilidad, etc.

La tabla 8 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó desconocer si la empresa practica la rotación de labores realizadas por los empleados. Sin embargo, el 20% restante indicó que si se cumple con dicho procedimiento.

Estos resultados no se relacionan con la investigación de Oncoy (2020) realizada en el hotel Cadena Real de la ciudad de Chimbote, el cual demostró que el gerente de esta organización sostuvo que no se practica la rotación de funciones o labores.

Este aspecto ayuda a prevenir actos fraudulentos, el abuso de autoridad, y pérdida de bienes de la entidad, entre otros aspectos. Los trabajadores que poseen puestos importantes pueden impactar sobre el control interno y sus objetivos (ASF, 2014).

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la empresa hotelera “Rima Rima” busca de manera continua la práctica de los valores íntegros y éticos, asimismo promueve la contratación de empleados competentes en más de la mayoría de casos, poseen un organigrama organizacional y un Manual de Organización y funciones y practica la rotación de funciones. Finalmente, no existe veracidad de la presencia de un órgano de control interno o de la capacitación y entrenamiento de sus empleados.

4.1.2. Referente al objetivo específico 2:

La tabla 9 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% mencionó que la empresa practica la identificación de peligros en relación a los registros de contabilidad, mientras un 30% negó que se obedezca con dicha práctica.

Estos resultados guardan similitud con la tesis de Celmi (2019) en la cual el total de trabajadores indicó que la entidad establece sus objetivos para la identificación y evaluación de peligros. Situación que les permite darle una solución temprana.

En la identificación de peligros se clasifican todos los hechos que pueden impactar de manera negativa en el cumplimiento de las metas de la entidad por motivo de aspectos internos o externos. Dentro de aquellos factores internos encontramos la infraestructura, los trabajadores, procedimientos de giro empresarial y tecnología propia. No obstante, dentro de los factores externos abarcan aspectos económicos, políticos, ambientales, sociales, entre otros (Meléndez, 2016).

La tabla 10 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 90% indicó que la entidad no practica la evaluación del costo/beneficio de cada proyecto a realiza. Sin embargo, el 10% sostuvo que si se cumple con dicho examen.

Al respecto Meléndez (2016) indica que la creación y puesta en marcha de cualquier operación debe de estar comprendido también por un previo estudio del costo – utilidad de la misma considerando aspecto de conveniencia y factibilidad en funciona las metas de la empresa.

La tabla 11 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% respondió que la empresa sí realiza la identificación oportuna de los peligros que afectan a los empleados de la organización. Sin embargo, el 20% restante desconoce al respecto.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Oncoy (2020) realizada en el hotel Cadena Real de la ciudad de Chimbote, el cual demostró que la entidad no ha efectuado un plan de operaciones para el reconocimiento, evaluación y examen de los riesgos que afectan las metas de la organización.

El riesgo se define como aquel acontecimiento que afecte de manera adversa las metas de la entidad (ASF, 2014).

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la empresa hotelera “Rima Rima” practica la identificación de peligros referente a los registros de contabilidad, asimismo practica la valoración de la misma lo cual le permitirá adoptar una adecuada y oportuna solución. No obstante, no se efectúa el costo/beneficio de cada operación que planifique realizar la entidad.

4.1.3. Referente al objetivo específico 3:

La tabla 12 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 50% indicó que la entidad cumple con la distribución de funciones y compromisos laborales, seguido por otro 50% que señaló que no se practica dicho principio.

Este resultado no guarda correspondencia con el estudio de Maza (2018) en las cuales se pudo identificar que dentro del hotel Villa del Sol de la ciudad de Piura, se pudo identificar que se tiene en cuenta la práctica de la distribución de funciones.

El personal administrativo de la entidad debe de establecer aquellos puntos certeros para el cumplimiento de sus obligaciones, también debe de proponer autoridades en cada área, que se comprometan con las metas del control interno (ASF, 2014).

La tabla 13 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% respondió que la entidad si efectúa prácticas para poder controlar y asegurar que se cumpla con las funciones del personal. No obstante, un 30% negó respecto a dicha práctica.

Estos resultados se relacionan con el estudio de Ramírez (2020) en la cual el total de empleados de la entidad sujeta a estudio señaló las actividades y funciones son controladas y monitoreadas por el personal directivo de forma continua, con la finalidad de que se cumpla de manera eficiente y en función a los objetivos diseñados.

Estas evaluaciones se realizan teniendo como punto de inicio el presente desempeño de la entidad ante riesgos, periodos pasados y futuros y por último frente a las empresas competidoras (Rodríguez, 2010).

La tabla 14 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó que las operaciones de la empresa no son registradas en softwares informáticos. Sin embargo, únicamente un 20% afirmó que se realice dicha práctica.

Este resultado no guarda similitud con la investigación de Hervías (2019) por motivo del gerente del Hostal Las tejas de la ciudad de Chimbote, el cual mencionó que su empresa promueve el empleo de sistemas informáticos que permitan obedecer a sus labores y objetivos institucionales.

En el procesamiento de datos se realiza una diversidad de controles completos para así estimar que estén siendo efectuados y que las operaciones realizadas estén debidamente aprobadas. La información ingresada está sujeta a inspección con los files de control (Rodríguez, 2010).

La tabla 15 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% respondió que la empresa realiza el inventariado y registro de bienes de la organización. Sin embargo, un 40% desconoce respecto a dicha práctica.

Este resultado guarda correspondencia con el estudio de Maza (2018) en el cual el gerente de la empresa hotelera Villa del Sol de Piura afirmó que la entidad realiza la verificación de existencias por medio del inventario de manera semanal, promoviendo así un control de sus bienes patrimoniales. Este principio de control interno comprende la legalización física de los bienes, aquellos derechos, existencias, entre otros bienes para realizar la comprobación con el inventariado y otros registros (Rodríguez, 2010).

La tabla 16 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% negó que la entidad efectuó la evaluación del desempeño de los empleados. No obstante, un 20% indicó que se cumpla con este principio.

Estos resultados no guardan relación con la investigación de Avalos (2019) en la cual se identificó que este ente cumple con la evaluación de desempeño de los trabajadores de manera constante.

La evaluación de desempeño es un indicador para estimar el nivel de sacrificio de los empleados de una organización, de esta manera se puede medir la competitividad y afán de continuidad por parte de los empleados. Es de utilidad para el monitoreo del trabajador, la mejora en la ejecución de labores e incremento de oportunidades (Rodríguez, 2010).

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la empresa hotelera “Rima Rima” realiza el control de las labores de sus empleados, asimismo realiza el inventariado y registro de posesiones de la empresa. No obstante, existe falta de certeza de la distribución de funciones, no existe el registro de las operaciones en un registro informático y tampoco la evaluación de desempeño de sus trabajadores.

4.1.4. Referente al objetivo específico 4:

La tabla 17 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% afirmó que en la empresa cuentan con canales de comunicación interna (entre empleados y directivos y viceversa). No obstante, un 40% sostuvo desconocer al respecto.

Este resultado no guarda similitud con la investigación de Hervías (2019) por motivo del gerente del Hostal Las tejas de la ciudad de Chimbote, el cual mencionó que su empresa cuenta con sistemas de información para el tránsito oportuno y accesible entre los trabajadores y el personal directivo.

La comunicación interna es aquella transmisión de información dentro de la entidad con fluidez horizontal y vertical, con el objetivo de generar la obtención de un

mensaje eficiente y con claridad. De igual manera debe de ser de utilidad para controlar, motivar y comunicación de los trabajadores (Meléndez, 2016).

La tabla 18 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% mencionó desconocer respecto a la existencia de canales de comunicación externos. Sin embargo, un mínimo 30% afirmó que si se cuentan con dichos sistemas de información.

Este resultado no guarda correspondencia con la investigación de Sánchez (2019) en la cual el personal de la entidad JARDYC en un 74% afirmó implementar medios de información y comunicación con usuarios externos a la empresa. Sin embargo, un 26% comentó que no se implementa dicho sistema para transferir información y comunicación.

La comunicación fuera de la entidad debe de orientarse a buscar que el canal de mensajes y transferencia de información con los usuarios, proveedores, entidades bancarias y la sociedad en general se ejecute de una forma oportuna, rápida y segura, generan así una imagen confiable para la organización (Meléndez, 2016).

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la empresa hotelera “Rima Rima” en la mayoría de casos existen canales de comunicación interna, sin embargo, existe una carencia de evidencia respecto a la presencia de canales de comunicación con usuarios externos a la organización.

4.1.5. Referente al objetivo específico 5:

La tabla 19 nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% manifestó que la entidad posee empleados encargados de la supervisión de las operaciones. No obstante, un 30% negó que se cuente con dichas funciones encargadas.

Estos resultados guardan similitud con la investigación de Celmi (2019) en la cual se determinó que el 73% de los encuestados indicó que el personal administrativo realiza la evaluación de los componentes del control interno, no obstante, el porcentaje restante indicó que no se practica dicha evaluación.

La puesta en marcha de los principios del control interno sobre cada procedimiento y operaciones de la empresa, debe de ser motivo de continua supervisión con la finalidad de establecer su certeza, eficiencia y vigencia, así como la aplicación de modificaciones de ser necesario (Meléndez, 2016).

La tabla 20 representa que el 100% de los empleados del hotel "Rima Rima" fueron de opinión negativa al mencionar que la empresa no es evaluada por auditores externos o independientes respecto a sus operaciones.

Meléndez (2016) indica que, así como las evaluaciones dependientes, se deben de efectuar análisis independientes o externos a responsabilidad de las sociedades de auditoria con el objetivo de certificar de manera objetiva e imparcial el comportamiento del mecanismo del control interno y la gestión empresarial desarrollada.

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la empresa hotelera "Rima Rima" cuenta con responsables para el monitoreo de las actividades operacionales que realiza la empresa. Sin embargo, un punto importante es que hasta la actualidad no hay la presencia de auditorías externas en esta entidad.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

5.1.1. Referente al objetivo general:

Los factores relevantes encontrados en función al control interno son: El hotel “Rima Rima” busca continuamente la practica de valores íntegros y éticos, contrata personal competente, poseen un organigrama y MOF, así como la rotación de funciones. Asimismo practica el reconocimiento de peligros en funcin a los registros contables, practica el estudio de estos y busca una pronta solución hacia ellos. También se practica el inventariado y registro de activos de la entidad, sin embargo no se distribuyen las funciones, ni existen registros informáticos y la evaluación de desempeño de su personal. En función a la comunicación existe un correcto traslado de la información internamente y finalmente cuenta con responsables para la supervisión de las operaciones que realiza la entidad.

Las principales propuestas de mejora determinadas para ello son las siguientes:

- Practicar la difusión de las normativas y políticas internas a cada trabajador de la organización.
- Poner en marcha el monitoreo constante a cargo de un determino responsable, asimismo políticas para evitar actos que vayan en contra de los objetivos organizacionales
- Adquirir un sistema informático para el control de sus operaciones comerciales (hospedaje), así como del patrimonio de la organización y la mejora de la comunicación interna.

- Establecer canales de comunicación externa, para facilitar la relación y generar rentabilidad de ello.

5.1.2. Referente al objetivo específico 1:

Ante los factores relevantes siguientes correspondientes al ambiente de control:

La empresa hotelera “Rima Rima” busca de manera continua la práctica de los valores íntegros y éticos, asimismo promueve la contratación de empleados competentes en más de la mayoría de casos, poseen un organigrama organizacional y un Manual de Organización y funciones y practica la rotación de funciones. Finalmente, no existe veracidad de la presencia de un órgano de control interno o de la capacitación y entrenamiento de sus empleados.

Ante lo mencionado, se diseñaron las siguientes propuestas de mejora:

- Crear y poner en funcionamiento un área de auditoria o monitoreo interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima”.
- Difundir la estructura y funcionamiento del organigrama institucional a todos los trabajadores de la organización.
- Difundir el funcionamiento del Manual de Organización y funciones a todos los empleados de la organización.
- Practicar la rotación de funciones en las áreas administrativas de la empresa hotelera “Rima Rima”
- Efectuar procedimientos para la capacitación y enseñanza de todos los empleados del hotel “Rima Rima” S.R.L. y demás políticas para la gestión de recursos humanos.

5.1.3. Referente al objetivo específico 2:

Ante los factores relevantes siguientes correspondientes a la evaluación de riesgos: La empresa hotelera “Rima Rima” practica la identificación de peligros referente a los registros de contabilidad, asimismo practica la valoración de la misma lo cual le permitirá adoptar una adecuada y oportuna solución. No obstante, no se efectúa el costo/beneficio de cada operación que planifique realizar la entidad.

Ante lo mencionado, se diseñaron las siguientes propuestas de mejora:

- Realizar la evaluación del costo/beneficio previo a la ejecución de proyectos e inversiones futuras para el lucro de la empresa.
- Promover una política adecuada para la evaluación o valoración de riesgos que puedan afectar las metas de la entidad económica.

5.1.4. Referente al objetivo específico 3:

Ante los factores relevantes siguientes correspondientes a las actividades de control: La empresa hotelera “Rima Rima” realiza el control de las labores de sus empleados, asimismo realiza el inventariado y registro de posesiones de la empresa. No obstante, existe falta de certeza de la distribución de funciones, no existe el registro de las operaciones en un registro informático y tampoco la evaluación de desempeño de sus trabajadores.

Ante lo mencionado, se diseñaron las siguientes propuestas de mejora:

- Realizar la distribución de funciones de manera formal a todos sus trabajadores, ello a través de un convenio contractual.
- Promover la sustentación de funciones a través de los informes documentarios a todos los trabajadores de la organización.

- Buscar el registro de sus operaciones a través de softwares informáticos, con la finalidad de un rápido y ordenado control.
- Realizar la evaluación de desempeño periódica de todos los trabajadores en general.

5.1.5. Referente al objetivo específico 4:

Ante los factores relevantes siguientes correspondientes a la información y comunicación: La empresa hotelera “Rima Rima” en la mayoría de casos existen canales de comunicación interna, sin embargo, existe una carencia de evidencia respecto a la presencia de canales de comunicación con usuarios externos a la organización.

Ante lo mencionado, se diseñaron las siguientes propuestas de mejora:

- Implementar canales de comunicación con los proveedores, estado, clientes, entre otros usuarios ajenos a la empresa para la más rápida adquisición de bienes, obtención de préstamos y promoción de servicios.
- Mejorar los canales de comunicación entre los trabajadores y personal directivo, con el fin de que exista mayor fluidez entre la transferencia de información.

5.1.6. Referente al objetivo específico 5:

Ante los factores relevantes siguientes correspondientes al monitoreo: La empresa hotelera “Rima Rima” cuenta con responsables para el monitoreo de las actividades operacionales que realiza la empresa. Sin embargo, un punto importante es que hasta la actualidad no hay la presencia de auditorías externas en esta entidad.

Ante lo mencionado, se diseñaron las siguientes propuestas de mejora:

- Buscar el punto de vista de una persona especializada en gestión empresarial para que la obtención de asesoría y mejora en el desempeño de las operaciones de la empresa.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Almachi, & Moreira. (2019). *Evaluación del control interno para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Grand Hotel Santander, En Santo Domingo, año 2018.*

ASF. (2014). *Marco Integrado de Control Interno.*

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf

Avalos, J. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicio del Perú: Caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” - Nuevo Chimbote, 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14140/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SERVICIOS_AVALOS_CORCUERA_JODIE_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de Servicio en el Perú. Caso: Hotel los Portales de Piura, año 2015.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Berrutti, G. S. (2015). *Propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la hostería quindepungo en la parroquia de mindo, provincia de Pichincha.*

Calle, M. del C. (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 Huaraz [ULADECH].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2318/CONTROL_INTERNO_HOTELES_DE_UNA_ESTRELLA_CALLE_PINTADO_MARIA_DEL_CARMEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Celmi, H. (2019). *Características del control interno en la empresa Hotelera de Categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017* [ULADECH].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12109/CARACTERISTICAS_CONTROL_INTERNO_CELMI_TUYA_HERLINDA_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cevallos, M., & Guamán, T. (2018). *Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas*.

http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4035/ANÁLISIS_DEL_CONTROL_INTERNO_Y_SU_IMPORTANCIA_EN_EL_ÉXITO_EMPRESARIAL_DE_LAS_PYMES_ECUATORIANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, J., & Merino, C. (2012). *Organización, Organigramas y teorías organizativas*.

<http://automocing-jeclage.blogspot.com/2012/01/4-organizacion-organigramas-y-teorias.html>

Choy Zevallos, E. E. (2010). Competitividad de las micro y pequeñas empresas (Mypes) ante el tratado de libre comercio (TLC). Lima, Perú. *Quipukamayoc*, 17(33), 127.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v17i33.4676>

- Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno: Informe Coso*.
[https://ci.inegi.org.mx/docs/Informe COSO Resumen.pdf](https://ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf)
- Coopers & Lybrand. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*
(E. D. de Santos (Ed.)).
- Cuellar, G. A. (2009). *Informe Ejecutivo COSO Control Interno- Marco Integrado de Trabajo Treadway Commission PDF*.
- Estupiñán, R. G. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en ... - Rodrigo Estupiñán Gaitán, Benjamin W Niebel - Google Libros*.
- Gómez, E. M. (2016). *Aplicación del Marco Integrado de Control Interno (COSO) en el Sector Público español*.
- Gonzales, L. (2021). *Control Interno - Glosario de Términos*.
<https://controlinterno.poder-judicial.go.cr/index.php/glosario-de-terminos>
- González, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*.
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Grajales, T. (2000). *TIPOS DE INVESTIGACION*.
- Granda, S. (2017). *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbres, 2015*. [ULADECH].
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Heredia, F. (2018). *Cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino - Huaraz, 2017*.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16990/CONTROL_CUMPLIMIENTO_HEREDIA_GARCIA_FIORELLA_MELISSA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*.

Hervías, I. (2019). *Caracterización del control interno en las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso hostel "Las Tejas E.I.R.L." - Chimbote, 2015.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11425/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SECTOR_SERVICIOS_HERVIAS_RIOS_IVONNE_ALCIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hervías, I. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hostal "Las Tejas E.I.R.L." - Chimbote. 2015.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11425/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SECTOR_SERVICIOS_HERVIAS_RIOS_IVONNE_ALCIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ibarra, F. &. (2006). *Diseño del Control Interno para la Pequeña y Mediana empresa*.

José, M. (2015). *Clasificación de riesgos en la empresa*.

https://app.mapfre.com/documentacion/publico/en/catalogo_imagenes/grupo.do?path=1029076

Juan, & Torres, M. (2016). *Control interno. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.*

Kamiya, E. (2016). *UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA*.

Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel "Pastoruri" Independencia - Huaraz, 2014.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INT
ERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES
_PERPETUA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INT
ERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES
_PERPETUA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Manrique, T. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “pastoruri” independencia – Huaraz, 2014.*

Mares, C. (201 C.E.). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú.*

Maza, S. (2018). *Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura, 2018.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS_H
OTELES_MAZA_GOYCOCHEA_SARA_GIULLIANA.pdf?sequence=4&isAllo
wed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS_H
OTELES_MAZA_GOYCOCHEA_SARA_GIULLIANA.pdf?sequence=4&isAllo
wed=y)

Meléndez, J. (2016). *Control interno.* www.uladech.edu.pe

Méndez, D. (2020). *Servicios.* <https://numdea.com/servicios.html>

Mendoza, J. (2009). *Detección del fraude en una auditoria de estados financieros.*
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160012.pdf>

Monje, Surcolombiana, U., De, F., Sociales, C., Humanas, Y., De Comunicación Social, P., Periodismo, Y., & Monje Álvarez, C. A. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica.*

Moreira Monserrate, B. E., & Sánchez Espinoza, M. M. (2017). El control interno y la valoración del riesgo inherente y de control en la auditoria. *Repositorio de La Universidad Estatal de Milagro.*

Oncoy, L. (2020a). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa hoteles Cadena Real S.A.C.*

de Chimbote, 2018.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oncoy, L. (2020b). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oncoy, L. (2020c). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16549>

PLASENCIA ASOREY, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Medisan*, 15(6), 773–779.

Ramírez, R. (2020). *Características del control interno en la pequeña empresa “The Nazareth School” E.I.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17300/CONTROL_INTERNO_ORGANIZACION_RAMIREZ_HUARANGA_RUTH_VICTORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH católica. (2021). *Código de ética para la*

investigación - Versión 004. ULADECH.

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Rivas Márquez, G. (2011). Contemporary models of internal control. Theoretical foundations. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 115–136.

Rodríguez, B. (2010). *Control interno*. <https://es.slideshare.net/HENRYHHSS/auditoria-control-interno>

Sánchez, F. (2019). *Características del control interno en la empresa “YARDYC” E.I.R.L. 2017.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15476/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_SANCHEZ_CAURURO_FIDENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, M. (2018). *El auditor externo y el análisis del control interno*.

https://racimo.usal.edu.ar/2655/1/Páginas_desdeTESIS_-_uni%270062850_-_El_auditor_externo_y_el_análisis_del_control_interno.pdf

Velázquez, J. A. D. (2005). *TEORÍAS ORGANIZATIVAS Y LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO*.

4. ¿La empresa posee organigrama institucional?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿La empresa posee un Manual de organización y funciones?
 - a) Si
 - b) No
6. ¿Conocen los trabajadores sus funciones laborales?
 - a) Si
 - b) No
7. ¿Se realizan procedimientos de selección y capacitación de personal?
 - a) Si
 - b) No
8. ¿Se realizan procedimientos de rotación de personal?
 - a) Si
 - b) No
9. ¿Se identifican oportunamente los riesgos en los registros contables?
 - a) Si
 - b) No
10. ¿La empresa realiza la evaluación costo/beneficio de las actividades?
 - a) Si
 - b) No
11. ¿Se identifican oportunamente los riesgos que vulneran al personal de la empresa?
 - a) Si
 - b) No
12. ¿La empresa realiza la distribución de responsabilidades o funciones de sus empleados?
 - a) Si
 - b) No
13. ¿Se realizan procedimientos para controlar y asegurar las labores del personal?
 - a) Si
 - b) No
14. ¿Se realiza el procesamiento de labores en sistemas de tecnología (softwares)?
 - a) Si
 - b) No

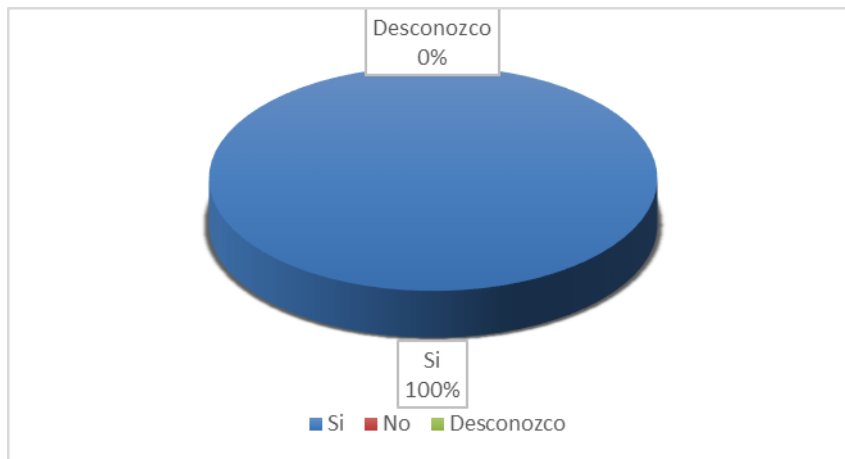
15. ¿Los bienes de la entidad son inventariados y registrados adecuadamente?
- a) Si b) No
16. ¿La empresa realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores?
- a) Si b) No
17. ¿Existen canales para la transferencia de información entre trabajadores?
- a) Si b) No
18. ¿Existen canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado, otros?
- a) Si b) No
19. ¿Cuenta la empresa con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión?
- a) Si b) No
20. ¿La empresa es evaluada por auditores independientes?
- a) Si b) No

21.

Anexo 2: Figuras estadísticas

Figura 1

La empresa hotelera practica los valores éticos e integridad



Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 1

Interpretación: El presente grafico representa que un 100% de los empleados del hotel "Rima Rima" fueron de opinión que cumplen con buscar continuamente la práctica de los valores éticos e integridad.

Figura 2

La empresa hotelera promueve la competitividad labora

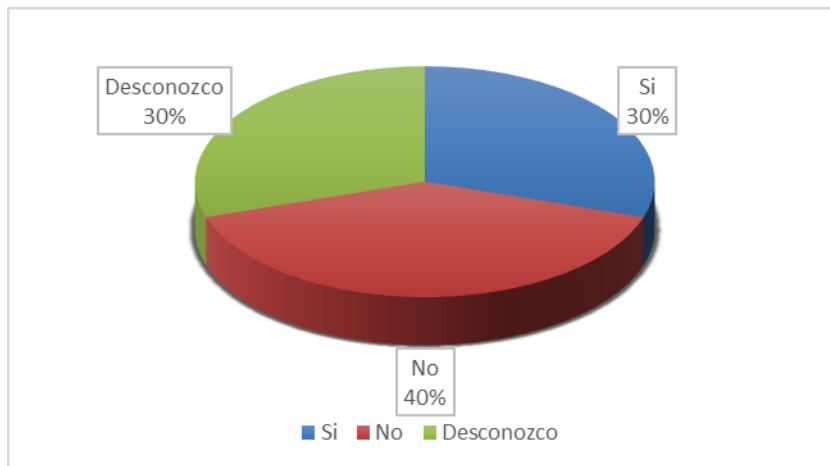


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 2

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% mencionó afirmar que la entidad promueve la contratación de empleados competitivos. No obstante, el 40% señaló que no se busca la competencia en la contratación de empleados.

Figura 3

La empresa hotelera cuenta con un órgano de control interno

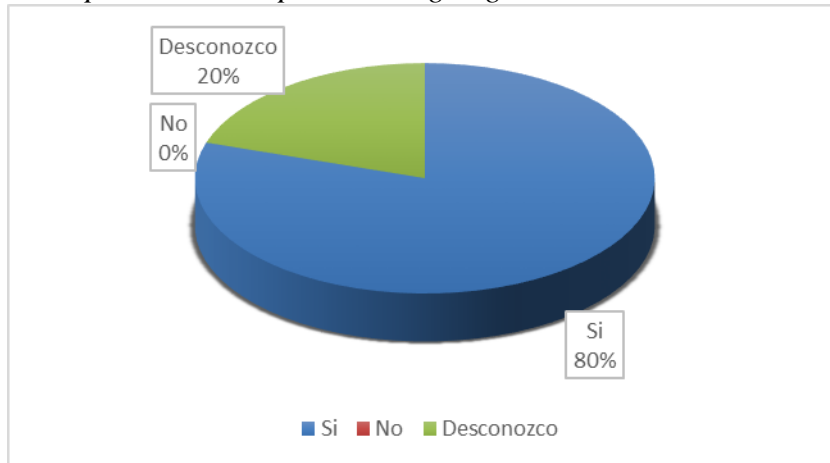


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 3

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 30% respondió que la entidad cuenta con un sector u órgano de auditoría interna. Sin embargo, el 40% señaló que no se posee dicha área y la diferencia porcentual desconoce al respecto.

Figura 4

La empresa hotelera posee un organigrama

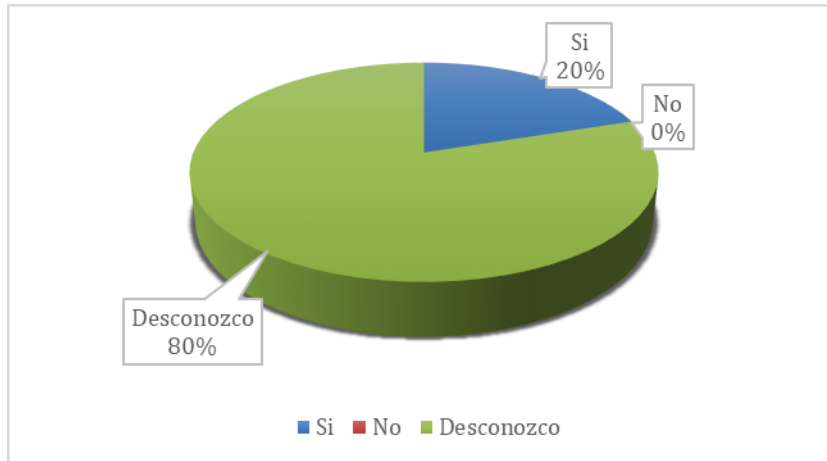


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 4

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó que la empresa cuenta con un organigrama organizacional. No obstante, el 20% restante indicó desconocer referente a la presencia del organigrama dentro de la empresa.

Figura 5

El hotel cuenta con MOF



Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 5

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó que la entidad no cuenta con un Manual de Organización y funciones. Sin embargo, existe un 20% el cual señaló que si se posee con dicha normativa para el control interno.

Figura 6

Conocen sus funciones respecto a los objetivos institucionales

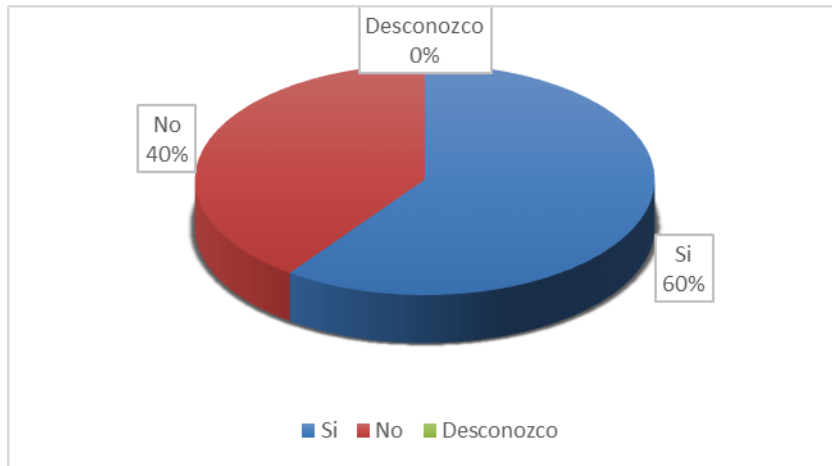


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 6

Interpretación: El presente gráfico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% respondió no conocer sus funciones dentro de la organización en función a las metas que propone. No obstante, es resaltable un 40% el cual indicó si tener conocimiento de sus labores dentro de la empresa.

Figura 7

La empresa posee políticas para la selección y entreno de empleados

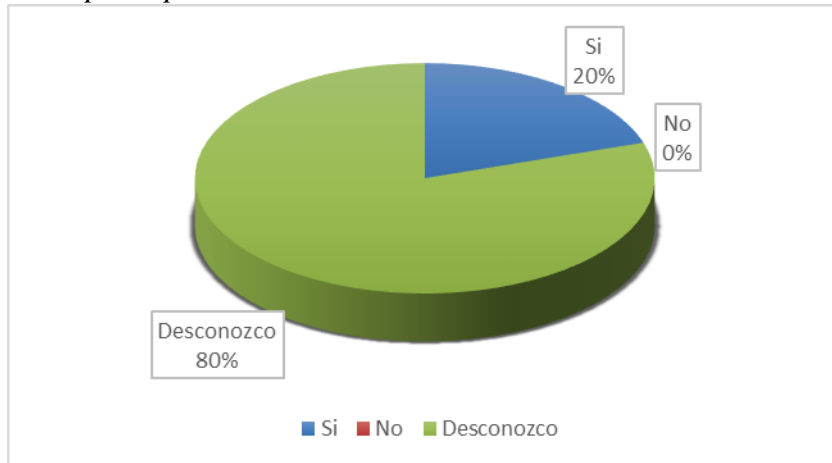


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 7

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% afirmó que la empresa efectúa procesos para el entrenamiento y enseñanza de sus trabajadores. Sin embargo, el 40% indicó que no se cumple dicho principio.

Figura 8

La empresa practica la rotación laboral

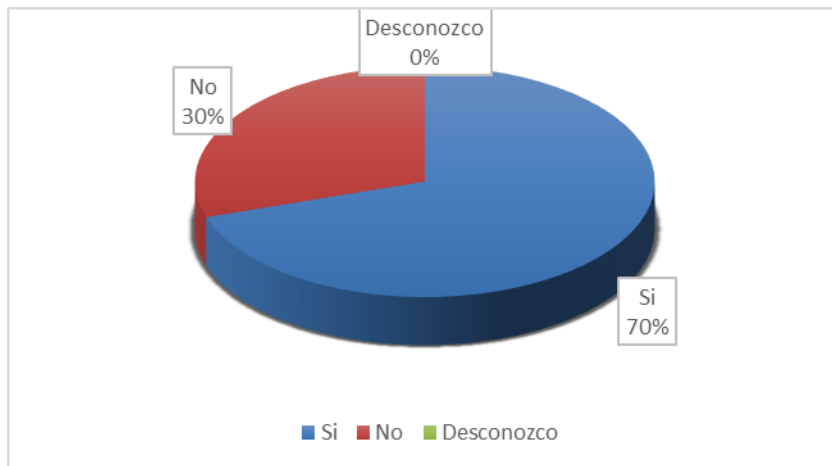


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 8

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó desconocer si la empresa practica la rotación de labores realizadas por los empleados. Sin embargo, el 20% restante indicó que si se cumple con dicho procedimiento.

Figura 9

La empresa identifica riesgos en los registros contables

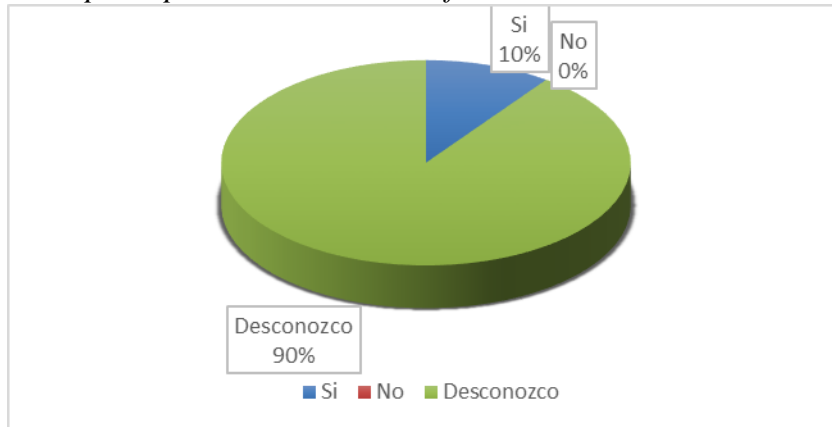


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 9

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% mencionó que la empresa practica la identificación de peligros en relación a los registros de contabilidad, mientras un 30% negó que se obedezca con dicha práctica.

Figura 10

La empresa practica el costo/beneficio

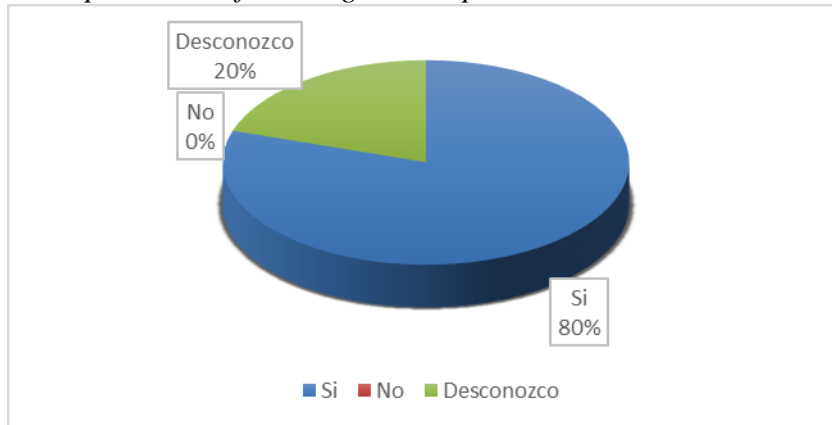


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 10

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 90% indicó que la entidad no practica la evaluación del costo/beneficio de cada proyecto a realiza. Sin embargo, el 10% sostuvo que si se cumple con dicho examen.

Figura 11

La empresa identifica riesgos en el personal

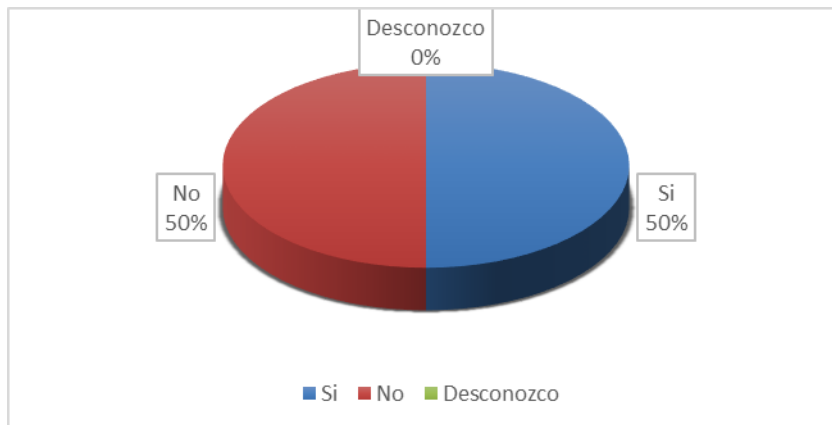


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 11

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% respondió que la empresa sí realiza la identificación oportuna de los peligros que afectan a los empleados de la organización. Sin embargo, el 20% restante desconoce al respecto.

Figura 12

La empresa efectúa la distribución de labores

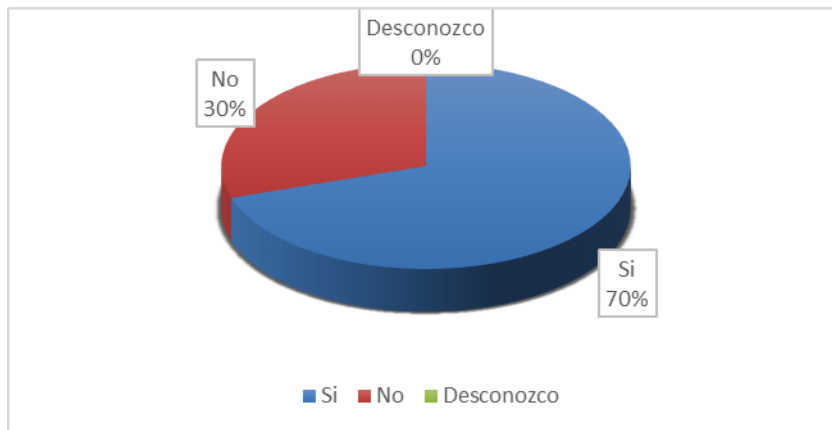


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 12

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 50% indicó que la entidad cumple con la distribución de funciones y compromisos laborales, seguido por otro 50% que señaló que no se practica dicho principio.

Figura 13

La empresa controla labores del personal

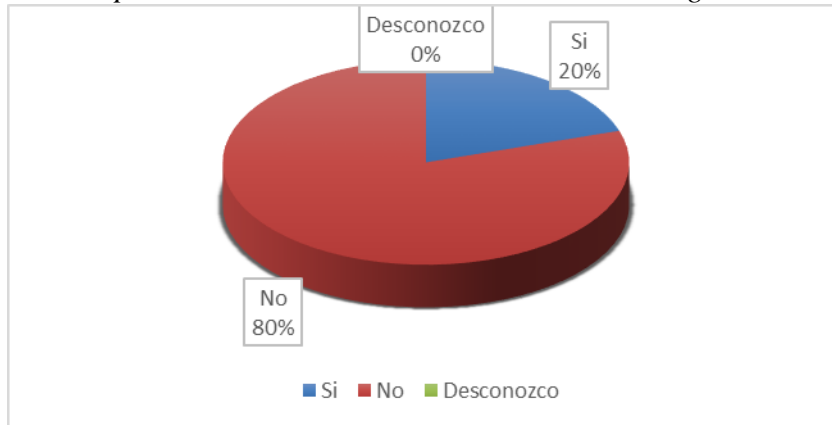


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 13

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% respondió que la entidad si efectúa prácticas para poder controlar y asegurar que se cumpla con las funciones del personal. No obstante, un 30% negó respecto a dicha práctica.

Figura 14

El hotel procesa labores a través de sistemas tecnológicos

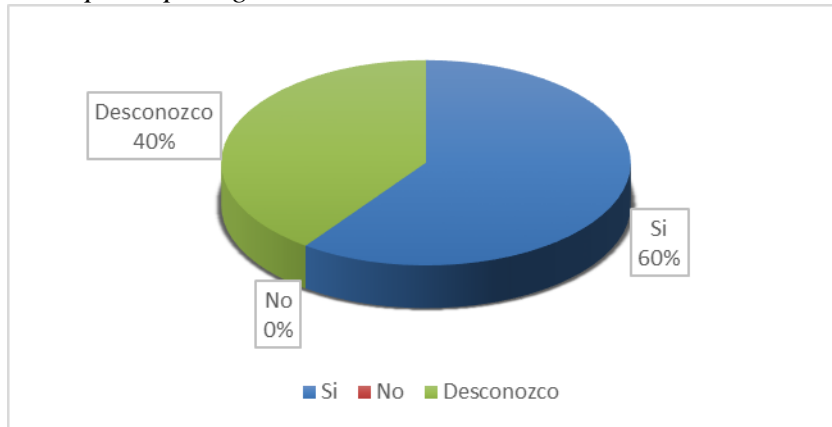


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 14

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% mencionó que las operaciones de la empresa no son registradas en Software informáticos. Sin embargo, únicamente un 20% afirmó que se realice dicha práctica.

Figura 15

La empresa protege sus activos

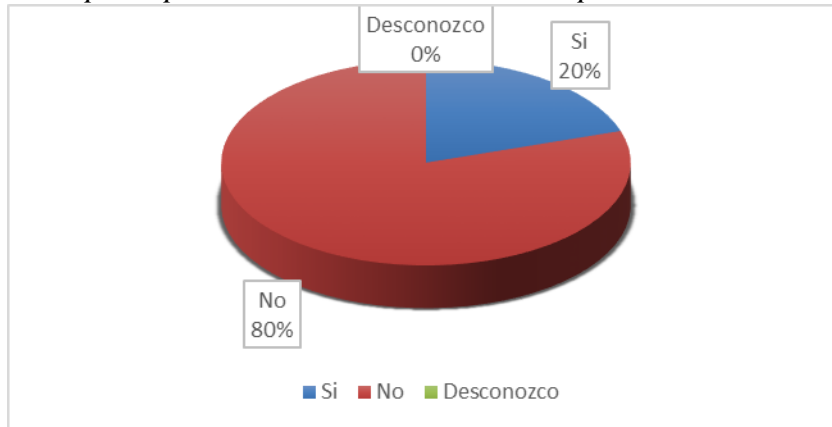


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 15

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% respondió que la empresa realiza el inventariado y registro de bienes de la organización. Sin embargo, un 40% desconoce respecto a dicha práctica.

Figura 16

La empresa practica la evaluación de desempeño

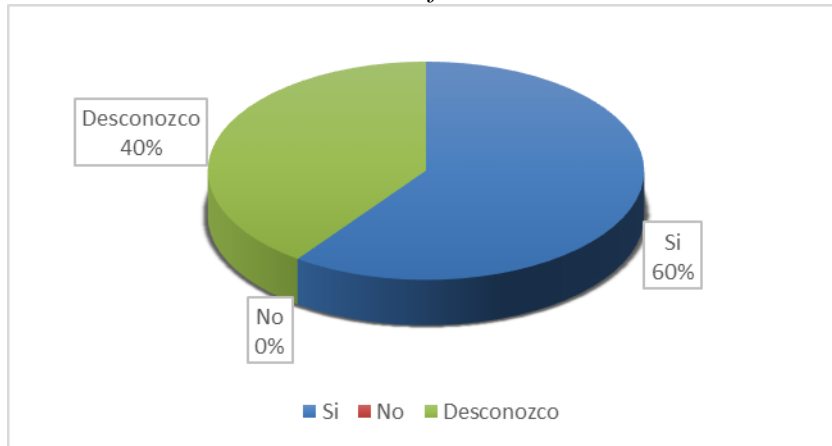


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 16

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 80% negó que la entidad efectuó la evaluación del desempeño de los empleados. No obstante, un 20% indicó que se cumpla con este principio.

Figura 17

El hotel cuenta con canales de información interna

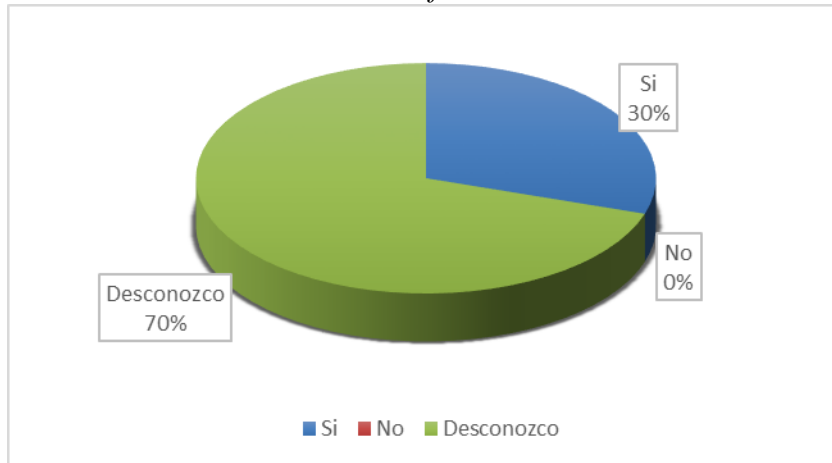


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 17

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 60% afirmó que en la empresa cuentan con canales de información interna (entre empleados y directivos y viceversa). No obstante, un 40% sostuvo desconocer al respecto.

Figura 18

El hotel cuenta con canales de información externa

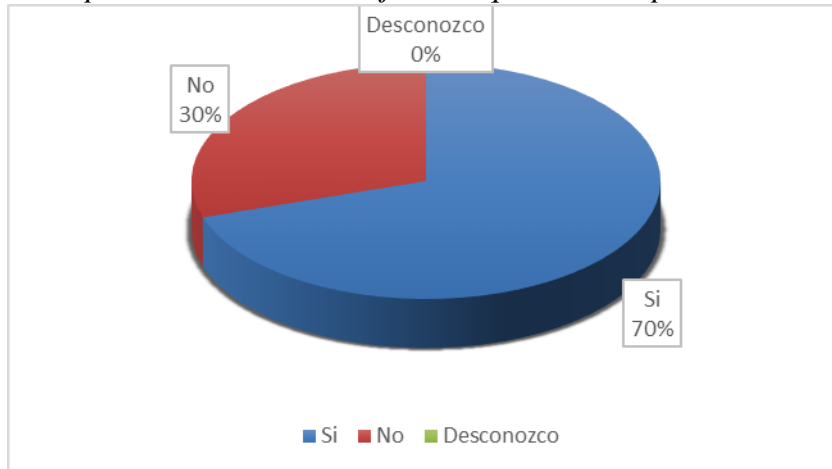


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 18

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% mencionó desconocer respecto a la existencia de canales de información externos. Sin embargo, un mínimo 30% afirmó que si se cuentan con dichos sistemas de información.

Figura 19

La empresa cuenta con trabajadores que realizan procedimientos de supervisión

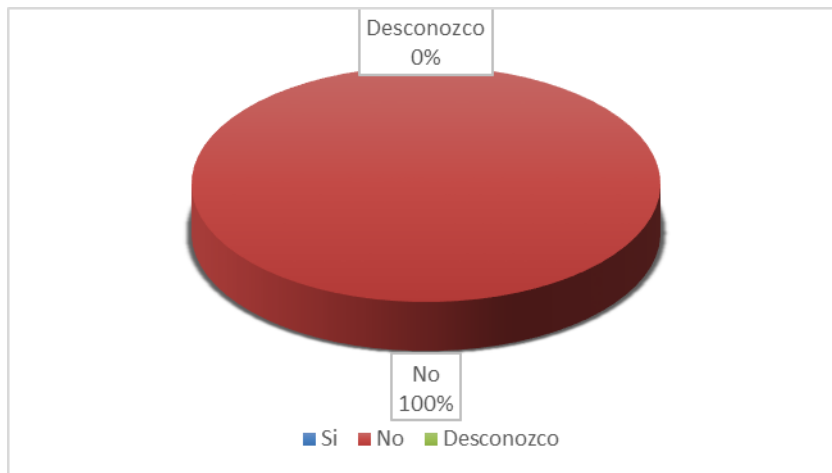


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 19

Interpretación: El presente grafico nos muestra que, del total de los trabajadores cuestionados, el 70% manifestó que la entidad posee empleados encargados de la supervisión de las operaciones. No obstante, un 30% negó que se cuente con dichas funciones encargadas.

Figura 20

El hotel contrata personal externo para evaluar sus actividades



Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 20

Interpretación: El presente grafico representa que un 100% de los empleados del hotel "Rima Rima" fueron de opinión que la empresa no es evaluada por auditores externos o independientes respecto a sus operaciones.

Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA PEQUEÑA EMPRESA HOTELERA "RIMA RIMA" S.R.L. DE LA PROVINCIA DE YUNGAY, 2019 y es dirigido por Patricia Deysi Prudencio Barroso, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las propuestas de mejora para los factores relevantes de control interno para la pequeña empresa hotelera "Rima Rima" S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

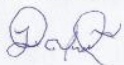
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp. Si desea, también podrá escribir al correo patriciaprudencio762@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: ZAIDA YESICA ZAVALA CHAVEZ

Fecha: 25/09/2019

Correo electrónico: friendsforever.bmmz.78@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 