



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA HOTELERA BUENA VISTA MÁNCORA
ENTERPRISES E.I.R.L, MÁNCORA-2019**

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

AUTOR

LAMA TEMOCHE WENDY THAIS

ORCID: 0000-0002-7060-7372

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA HOTELERA BUENA VISTA MÁNCORA
ENTERPRISES E.I.R.L, MÁNCORA-2019**

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

AUTOR

LAMA TEMOCHE WENDY THAIS

ORCID: 0000-0002-7060-7372

ASESOR

MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA HOTELERA BUENA VISTA MÁNCORA
ENTERPRISES E.I.R.L, MÁNCORA-2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Lama Temoche Wendy Thais

ORCID: 0000-0002-7060-7372

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR:

Manrique Plácido Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú.

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr: Espejo Chacón, Luis Fernando.

PRESIDENTE

Mgtr: Baila Gemin Juan Marco

MIEMBRO

Mgtr: Yepez Pretel Nidia Erlinda

MIEMBRO

Mgtr: Manrique Plácido, Juana Maribel

ASESOR

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

En primer lugar le agradezco a Dios por acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome salud, sabiduría por darme fortaleza y bienestar para continuar en este proceso y permitirme cumplir uno de mis anhelados sueños.

De igual forma le agradezco a mi asesora la Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel, por el apoyo y paciencia que me tuvo y que gracias a sus consejos y correcciones que me dio puede culminar con mi investigación de Tesis.

DEDICATORIA

A mi madre por acompañarme en este proceso y por darme amor y fortaleza cada día y a su vez por el sacrificio que hizo durante todos estos años, por confiar y creer siempre en mí. Y a mi abuela y hermanos quienes estuvieron en cada momento incentivándome para no rendirme, por el apoyo incondicional y estar siempre presentes.

A Universidad Católica los Ángeles de
Chimbote por brindarme las
herramientas suficientes para poder
realizar mi Tesis

RESUMEN/ABSTRACT

En la presente investigación se tuvo como objetivo general Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019, se dedica a la prestación de servicio al turista. Se utilizó como metodología de tipo cualitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para lograr este proyecto se aplicó como técnica un cuestionario de 35 preguntas donde se pudo extraer información acerca de cómo se encuentra la empresa, se realizó un análisis, donde se plantearon los objetivos específicos. Se detectaron las siguientes debilidades no cuenta con un sistema de control interno, carece de un manual de organigrama, también se logró detectar que el personal no cuenta con un control de entrada y salida, se pudo determinar que los empleados desconocen las funciones que les corresponde a cada uno de ellos en las áreas, el gerente no supervisa si sus colaboradores están realizando correctamente su labor, falta de capacitaciones al personal, los cuales no les permite desempeñarse y brindarles buena información al turista, por otra parte se detectó que el gerente no acepta críticas constructivas por medio de los empleados y para finalizar en la empresa no se realizan arqueos de caja. Es por ello que este sistema permitirá llevar un adecuado control el cual es favorable tanto para los mismos de la empresa como para sus clientes y así lograr que el huésped se lleve una buena imagen del hotel.

Palabras Clave: Control Interno, Propuestas, Empresa

ABSTRACT

The general objective of this research was Identify the internal control opportunities that improve the possibilities of the Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019 hotel company, which is dedicated to providing service to tourists. It was used as a qualitative, descriptive level, non-experimental, bibliographic, documentary and case design methodology. To achieve this project, a questionnaire of 35 questions was applied as a technique where I can extract information about how the company is doing, an analysis was carried out, where the specific objectives were raised. The following weaknesses were detected, it does not have an internal control system, it lacks an organizational chart manual, it was also possible to detect that the staff does not have an entry and exit control, it was determined that the employees are unaware of their functions to each of them in the areas, the manager does not supervise if his collaborators are doing their work correctly, lack of training for the personnel, which does not allow them to perform and provide good information to the tourist, on the other hand it was detected that the manager did not accepts constructive criticism from the employees and, finally, the company does not carry out cash counts. That is why this system will allow adequate control to be carried out, which is favorable both for the company's employees and its clients and thus ensure that the guest takes a good image of the hotel.

Keywords: Internal Control, Company, Proposals.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	v
5. RESUMEN/ABSTRACT.....	vii
6. CONTENIDO.....	x
7. ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. REVISIÓN LITERARIA.....	8
III. HIPÓTESIS.....	19
IV. METEODOLOGÍA.....	20
4.1 Diseño de la Investigación.....	20
4.2. Población y Muestra.....	20
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	21
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
4.5 Plan de análisis.....	21
4.6 Matriz de Consistencia.....	22
4.7 Principios Éticos.....	23
V. RESULTADOS.....	24

VI. CONCLUSIONES.....	81
Aspectos Complementarios.....	84
Referencias Bibliográficas.....	84
Anexos.....	87

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS

TABLA 1 ¿EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL HOTEL? ...	24
TABLA 2 ¿CUENTA CON UN ORGANIGRAMA GENERAL ACTUALIZADO?	25
TABLA 3 ¿CUENTA CON UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES QUE SIRVA DE GUÍA PARA EL PERSONAL?	26
TABLA 4 ¿EL GERENTE ESTABLECE LAS FUNCIONES QUE TIENE QUE REALIZAR CADA TRABAJADOR?	27
TABLA 5 ¿SE ACEPTAN LOS APORTES QUE DA EL PERSONAL PARA MEJORAR EL CONTROL?.....	28
TABLA 6 ¿CUENTA CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES DE ACUERDO A LA LEY N° 29571?	29
TABLA 7 ¿CUÁL ES EL TIPO DE COMPROBANTE DE PAGO QUE ENTREGA?	30
TABLA 8 ¿EL HOTEL CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO EL CUAL DEMUESTRE SU MISIÓN, VISIÓN Y PLANES?	31
TABLA 9 ¿EL GERENTE EVALÚA EL SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL?	32
TABLA 10 ¿NÚMERO DE TRABAJADORES?	33
TABLA 11 ¿EXISTE UNA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE EL GERENTE Y LOS TRABAJADORES?	34
TABLA 12 ¿EL GERENTE SUPERVISA A SU PERSONAL PARA VER SI CUMPLEN CON SUS FUNCIONES?.....	35
TABLA 13 ¿EL PERSONAL CUENTA CON UN CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA?	36

TABLA 14 ¿HAY UN CONTROL ADECUADO DE ASISTENCIA?.....	37
TABLA 15 ¿SE LE BRINDA CAPACITACIONES AL TRABAJADOR PARA QUE REALICE BIEN SU FUNCIÓN?	38
TABLA 16 ¿HAY BUENA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES?.	39
TABLA 17 ¿SE PRACTICAN PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS?.....	40
TABLA 18 ¿EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA POR EL GERENTE?	41
TABLA 19 ¿EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN EL PERSONAL?	42
TABLA 20 ¿EN EL HOTEL EXISTEN DESCRIPCIONES DE LOS CARGOS QUE VA A REALIZAR CADA PERSONAL?.....	43
TABLA 21 ¿ESTÁN DEFINIDAS LAS FUNCIONES DE CADA TRABAJADOR?.....	44
TABLA 22 ¿SE ROTAN LAS TAREAS ENTRE LOS TRABAJADORES?	45
TABLA 23 ¿HAY UN ENCARGADO PARA LLEGAR LA CONTABILIDAD DEL HOTEL?.....	46
TABLA 24 ¿SE LLEVA UN CONTROL EN ÁREA DE CONTABILIDAD?	47
TABLA 25 ¿EL GERENTE SUPERVISA EL ÁREA CONTABLE?	48
TABLA 26 ¿EN EL ÁREA DE CAJA HAY UNA PERSONA RESPONSABLE? ...	49
TABLA 27 ¿LA CAJA ES LLEVADA POR UN CONTROL DE INGRESOS?	50
TABLA 28 ¿LOS INGRESOS DE CAJA SE REGISTRAN?.....	51
TABLA 29 ¿EL GERENTE REALIZA ARQUEOS DE CAJA?.....	52
TABLA 30 ¿CADA CUÁNTO TIEMPO SE REALIZAN LOS ARQUEOS DE CAJA?	53
TABLA 31 ¿SE REALIZAN LIQUIDACIONES DE CAJA PARA RENDIR LOS INGRESOS Y GASTOS QUE SE EFECTÚAN EN EL DÍA?	54
TABLA 32 ¿SE MANEJA UN CONTROL DE COMPRAS?	55

TABLA 33 ¿EXISTE UN PERSONAL DESIGNADO PARA EL ÁREA DE COMPRAS?.....	56
TABLA 34 ¿EL HOTEL LLEVAN A CABO LAS EVALUACIONES DE RIESGOS?	57
TABLA 35 ¿EL GERENTE ESTABLECE MECANISMOS NECESARIOS PARA IDENTIFICAR LOS RIESGOS A LOS QUE SE EXPONE EL HOTEL?.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ¿EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL HOTEL?..	24
GRÁFICO 2 ¿CUENTA CON UN ORGANIGRAMA GENERAL ACTUALIZADO?	25
GRÁFICO 3 ¿CUENTA CON UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES QUE SIRVA DE GUÍA PARA EL PERSONAL?	26
GRÁFICO 4 ¿EL GERENTE ESTABLECE LAS FUNCIONES QUE TIENE QUE REALIZAR CADA TRABAJADOR?.....	27
GRÁFICO 5 ¿SE ACEPTAN LOS APORTES QUE DA EL PERSONAL PARA MEJORAR EL CONTROL?.....	28
GRÁFICO 6 ¿CUENTA CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES DE ACUERDO A LA LEY N° 29571?	29
GRÁFICO 7 ¿CUÁL ES EL TIPO DE COMPROBANTE DE PAGO QUE ENTREGA?	30
GRÁFICO 8 ¿EL HOTEL CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO EL CUAL DEMUESTRE SU MISIÓN, VISIÓN Y PLANES?.....	31
GRÁFICO 9 ¿EL GERENTE EVALÚA EL SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL?	32
GRÁFICO 10 ¿NÚMERO DE TRABAJADORES?.....	33
GRÁFICO 11 ¿EXISTE UNA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE EL GERENTE Y LOS TRABAJADORES?	34
GRÁFICO 12 ¿EL GERENTE SUPERVISA A SU PERSONAL PARA VER SI CUMPLEN CON SUS FUNCIONES?	35
GRÁFICO 13 ¿EL PERSONAL CUENTA CON UN CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA?	36
GRÁFICO 14 ¿HAY UN CONTROL ADECUADO DE ASISTENCIA?.....	37

GRÁFICO 15 ¿SE LE BRINDA CAPACITACIONES AL TRABAJADOR PARA QUE REALICE BIEN SU FUNCIÓN?	38
GRÁFICO 16 ¿HAY BUENA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES?.....	39
GRÁFICO 17 ¿SE PRACTICAN PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS?.....	40
GRÁFICO 18 ¿EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA POR EL GERENTE?	41
GRÁFICO 19 ¿EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN EL PERSONAL?	42
GRÁFICO 20 ¿EN EL HOTEL EXISTEN DESCRIPCIONES DE LOS CARGOS QUE VA A REALIZAR CADA PERSONAL?.....	43
GRÁFICO 21 ¿ESTÁN DEFINIDAS LAS FUNCIONES DE CADA TRABAJADOR?.....	44
GRÁFICO 22 ¿SE ROTAN LAS TAREAS ENTRE LOS TRABAJADORES?	45
GRÁFICO 23 ¿HAY UN ENCARGADO PARA LLEGAR LA CONTABILIDAD DEL HOTEL?	46
GRÁFICO 24 ¿SE LLEVA UN CONTROL EN ÁREA DE CONTABILIDAD?	47
GRÁFICO 25 ¿EL GERENTE SUPERVISA EL ÁREA CONTABLE?	48
GRÁFICO 26 ¿EN EL ÁREA DE CAJA HAY UNA PERSONA RESPONSABLE?	49
GRÁFICO 27 ¿LA CAJA ES LLEVADA POR UN CONTROL DE INGRESOS?	50
GRÁFICO 28 ¿LOS INGRESOS DE CAJA SE REGISTRAN?.....	51
GRÁFICO 29 ¿EL GERENTE REALIZA ARQUEOS DE CAJA?.....	52
GRÁFICO 30 ¿CADA CUÁNTO TIEMPO SE REALIZAN LOS ARQUEOS DE CAJA?	53
GRÁFICO 31 ¿SE REALIZAN LIQUIDACIONES DE CAJA PARA RENDIR LOS INGRESOS Y GASTOS QUE SE EFECTÚAN EN EL DÍA?	54
GRÁFICO 32 ¿SE MANEJA UN CONTROL DE COMPRAS?	55
GRÁFICO 33 ¿EXISTE UN PERSONAL DESIGNADO PARA EL ÁREA DE COMPRAS?	56

GRÁFICO 34 ¿EL HOTEL LLEVAN A CABO LAS EVALUACIONES DE RIESGOS?
..... 57

GRÁFICO 35 ¿EL GERENTE ESTABLECE MECANISMOS NECESARIOS PARA
IDENTIFICAR LOS RIESGOS A LOS QUE SE EXPONE EL HOTEL? 58

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1	22
CUADRO 2	64

I. INTRODUCCIÓN

El sector de servicio hoteleros es uno de los más importantes ya que se ha generado un aumento en sus ingresos anuales, es por esa razón que en sus últimos años se ha ido incrementando este rubro, asimismo el turismo ha ido creciendo, ya que esto trae a que la población cuente con fuentes de trabajo y que incrementen sus ingresos económicos. Las empresas hoteleras se dedican a brindar el servicio de alojamiento y tranquilidad a la población peruana o extranjera.

Principalmente Máncora es un distrito que se ha convertido en un lugar turístico de la costa piurana que es muy frecuentada por los turistas nacionales y extranjeros, Máncora es un centro creativo para aquellos que buscan tranquilidad y con un clima cálido. El Hotel Buena Vista se ganado un lugar dentro de las empresas hoteleras ya que cada año el sector hotelero crece y es uno de las fuertes por lo que cuenta con un servicio de alojamiento ya que son esenciales para los huéspedes.

Buena Vista es una empresa hotelera que se dedica a brindar servicio de alojamiento a sus huéspedes, también ofrece servicios adicionales como: información turística, servicio de restaurante. Cuenta con muchos clientes ya que el servicio que brinda es de alta calidad y con precios cómodos a comparación de otros hoteles del distrito, sin embargo dicha empresa no cuenta con un adecuado control interno, es por ello que aún no logra igualar a los grandes hoteles de dicha zona, ya que el sistema con el que cuentan no es el apropiado y esto genera a que tenga imperfecciones en todas las áreas, lo cual afecta el futuro de dicha empresa hotelera.

El principal problema con el que cuenta la empresa hotelera Buena Vista, es la falta de organización en todas sus áreas como: área de Administrativa, recepción, lavandería, cocina, limpieza y compras, además los empleadores no cuentan con un cargo específico,

constantemente no son capacitados, no se realizan arqueos de caja, etc.

Es por ello que se formuló el siguiente enunciado del problema de investigación:

¿Las oportunidades de control interno mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019?

Teniendo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019?

Y como objetivos específicos los siguientes:

- 1.- Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019”.
- 2.- Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019”.
- 3.- Explicar las propuestas del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019”.

La metodología que se usó en este trabajo de tesis, es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo de estudio de caso, diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso, teniendo como población a todas las empresas hoteleras y como muestra se utilizó a la empresa donde se realizó la investigación, como instrumento se utilizó un cuestionario de 37 preguntas con respecto al análisis fueron basados con respecto a los objetivos específicos.

Esta investigación se justifica:

Punto de vista Teórico: Esta investigación está basada en el control interno que es una herramienta de suma importancia ya que hoy en día el sector hotelero cuenta con huéspedes rigurosos, pues gracias a este control se logró enfocarse en cuales son los puntos débiles que

perjudicaban a la empresa, estas debilidades permitieron a dar soluciones, es por ello que este sistema ha permitido mejorar el servicio de la empresa y así brindar un buena atención ante sus clientes.

.,Punto de vista práctico: La empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, ofrece el servicio de alojamiento a huéspedes, así como también el servicio de restaurante, en sus últimos años ha competido con grandes empresa hoteleras de Máncora, este trabajo de investigación trae como situacion a implementar el sistema de control interno, asimismo se propondrán estrategias las cuales ayudaran a que el hotel mejore y así obtener a que sus objetivos establecidos les permita lograr a que la empresa sigan como uno de los grandes hoteles del balneario del distrito y lograr ser reconocida nacional e internacional.

Punto de vista académico: La presente investigación tendrá como finalidad ser una ayuda para las futuras investigaciones y puedan tener una guía y así poder desarrollar su trabajo de investigación de forma correcta, así como también para aquellos estudiantes que tengan como base teórica esta línea de investigación.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación utilizado por algún investigador en cualquier país del mundo menos Perú, que se utiliza la misma variable y unidades de análisis demuestra investigación.

Pincay (2017), en la tesis titulada *“Manual de control interno contable para el hotel Salinas, Del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”*, se tuvo como objetivo general Evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015. Para identificar la información de esta investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica fue; revisión bibliográfica. Se llegó a concluir: Que el Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégicos en el área administrativa contable que facilite y determine funciones de los empleados, quienes afirman que no tienen suficientes conocimientos de políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos para aplicar el manual de control interno contable; así mismo, el Hotel no dispone de un manual de funciones, es por ello, que los métodos de control que aplican son empíricos y se evidencia la existencia de fraudes como cuentas contables vulnerables en la actividad económica; se evaluó el control interno y se determinó que el riesgo del Hotel en mención es moderado,

Salcedo (2017), en la tesis titulada *“Propuestas de un sistema de control interno para el Hotel Mansion Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”*. Cuyo objetivo general fue: “Proponer un Sistema de Control Interno para el hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y

eficaz. Se utilizó una metodología de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Se concluyó que: El hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo; dentro del hotel solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones y normas de la entidad; el hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante; no existe un uso de graficas de control como Diagramas de Flujo para el control de sus procedimientos y actividades en todas sus diferentes áreas dentro del hotel; las funciones que realiza la persona subgerente del hotel Mansión Santa Isabella, no son de acuerdo a sus responsabilidades, afectando así a la segregación de funciones de la entidad.

Yambay (2017), en la tesis titulada *“Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A, Ubicada en el Catón Riobamba, Provincia de Chimborazo”*. Cuyo objetivo general fue: “Diseñar el sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, a fin de mejorar la ejecución de cada proceso administrativo y financiero. Cuya metodología de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Se concluye que: El hotel Zeus dispone de un sistema de control interno, que regula los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz, controlado por un departamento administrativo, así mismo, el hotel se encuentra listo para enfrentar cualquier tipo de riesgos al que se puede estar expuesto, sin embargo, le hace falta la reingeniería de la misma. El hotel se encuentra listo para enfrentar

cualquier tipo de riesgos al que se puede estar expuesto, simplemente se toma las medidas y las correcciones ya aplicadas para resolver el mismo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En esta investigación se entiende que los antecedentes nacionales son todas los trabajos de investigación que ha sido realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, que haya utilizado la misma variable, unidades de análisis y sector de esta investigación.

Sandoval (2017), *“Sistema de Control Interno bajo enfoque Coso e incidencia es mejora del servicio en Hotel Koarianka, Ejercicio 2014, Trujillo – Perú”*, su objetivo general es: Determinar un adecuado Sistema de Control Interno bajo enfoque Coso incide de manera favorable en la mejora del Servicio en Hotel Korianka, ejercicio 2014. Sus objetivos específicos son elaborar un diagnóstico de la situación actual del sistema de control interno del Hotel Korianka, implementar las herramientas de gestión de la administración y del personal. La metodología es de nivel descriptivo, documental, diseño no experimental (porque observa, describe, analiza y explica cada acontecimiento relacionado al sistema de control interno para mejorar los servicios de hotelería. Instrumento encuestas (noviembre 2014 – Setiembre 2015). Se concluye que un adecuado sistema de control interno bajo enfoque coso incide de manera favorable en la mejora del servicio en Hotel Korianka. Se ha determinado que para la mejora del servicio el Gerente tiene la responsabilidad de aplicar evaluaciones periódicas que detecten las dificultades que afectan al logro de los objetivos.

Diaz (2017), en su tesis titulada *“Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel El golf Trujillo S.A”* Nos dice que el establecimiento de un sistema de control interno para el área de venta en este hotel, aportaría significativamente la mejora de las mismas, debido a la ceración de mayor y mejor flujo operativo en el proceso de ventas e ingresos, además esto contribuye a

salvaguardar los activos y sirve como base para la elaboración y presentación de la información financiera.

Granda (2017), en la tesis titulada “*Características del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015.*”, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos, recursos productivos, y la minimización de los Riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Como resultado de esta tesis concluye que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo al micro empresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en sugerión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

2.1.3. Antecedentes Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, aquellos trabajos de investigación que han sido realizados por otros investigadores en la región o locales de Piura, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de esta investigación.

Martínez (2017), en la tesis titulada, “*Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura, periodo 2014*”. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura Piura, periodo 2014. Cuya metodología de investigación fue: De tipo - cuantitativo, nivel - descriptivo y de diseño - no experimental/ transversal, se

aplicó un cuestionario a través de la técnica de la encuesta. Se concluyó: Que la Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura, luego de ser encuestados sus gerentes y/o representantes legales, afirmaron que, el control interno en los hospedajes, se lleva a cabo a través de controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realicen correctamente, tienen definido su misión y visión, cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, cuentan con un organigrama estructural definido, con un fondo de caja chica para gastos menores, con un registro adecuado de los huéspedes, depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, reservan el derecho de admisión, controlan el ingreso de menores de edad, cuentan con libro de reclamaciones y con sistema de seguridad en sus habitaciones, sin embargo, los hospedaje no capacitan a su personal.

Calle (2017), en la tesis 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”, tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. Metodología: diseño no experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental, técnica encuesta-entrevista e instrumento cuestionario, población 70 empresas del sector hotelero y muestra 16 empresas a la población del sector en estudio. Concluyo que las empresas hoteleras de una estrella verifican que sus obligaciones sean veraces y para su registro se haya cumplido con procesos de control previo.

Maza (2018), en la tesis titulada “*Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso. Hotel Villa del sol Piura 2018*”, tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol Piura 2018. Metodología: tipo

cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, técnica de la encuesta, entrevista y observación directa, instrumento cuestionario, población trabajadores del Hotel Villa del Sol Piura. Concluyo que Hotel Villa del Sol es una empresa que está sometida a soportes que brindan beneficios y satisfacción, garantizando seguridad y comodidad y estos a su vez se encuentran atentos a las necesidades y eventualidades y así poder atenderlos.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Teorías del Control Interno

Mantilla (2017), menciona que el control interno es de suma importancia ya que permite establecer medidas a los cuales se corregirán las funciones con el objetivo que se llegue a alcanzar los proyectos con éxito, esto ayudara a analizar las causas en las que se puede producir un desvío, para que estas no se presenten en el futura de la empresas y así se evitaran errores. La teoría del control administrativo consiste en comprobar si se están realizando conformemente el proyecto, a las reglas y normas. Cuyo fin es mostrar los delitos y errores, cuyo objetivo es mejorar y eludir a que estos se repitan.

2.2.2. Importancia

Giménez (2017), El control interno implementa normas en las que tiene que corresponder por la administración o gerencia de la entidad, con el fin de organizar la efectividad, la eficacia y control, su objetivo es llegar a recibir informaciones contables y financieras que serán válidas y confiables, como también se tendrá en cuenta las reglas, leyes o normas con las que contara la entidad financiera. Estas ayudaran a obtener informaciones administrativas y financieras oportunas que estén correctamente confiables, la gerencia llegara a tomar unas determinadas en las distintas áreas de la empresa.

2.2.3. Objetivos del Control Interno

Bacallao (2018), menciona que los objetivos del control interno ayudaran a lograr a obtener un buen resultado ante la gerencia, ya que estas se cumplirán por medio de los siguientes objetivos.

- Eficiencia en las Operaciones.
- Información financiera fiable y segura y oportuna.

- Cumplimiento en las leyes.

2.2.4. Dimensiones del Control Interno

Hermosa, (2017) nos dice las siguientes dimensiones:

1) Ambiente de Control

Fonseca (2017), se considera que se tiene que identificar los problemas, errores para luego proceder a identificar por cada cual los riesgos y establecer la medida del control. Las reglas que se han creado se le tienen que dar a conocer a todo el personal y periódicamente las jefaturas o el superior realizar verificaciones sorpresivas al cumplimiento de lo dispuesto.

Viene a ser la base para los componentes del control, los cuales son los siguientes:

- El conocimiento de sus actividades.
- El conocimiento de su infraestructura.
- La filosofía del empleador.
- Interactuar entre el personal.
- Tratamiento laboral de la empresa.
- La entidad cuenta o no con póliza de seguros.

2) Identificación de Riesgo

Estupiñán (2017), se considera que se llega a identificar los errores, problemas o deficiencia, la probable ocurrencia con perjuicio a la organización.

3) Actividades de Control

Sotomayor (2017), se refiere a lo que se tiene que crear como medidas, reglas o disposiciones que permite anular o reducir el efecto en caso se produzca lo considerado como riesgo.

3) Información y Comunicación

Meléndez (2017), lo que se tenga que crear como medidas se deberá de informar a todos los trabajadores utilizando los distintos medios ya sea redes sociales, correo electrónico, murales etc. El jefe de oficina deberá de informar a su personal cualquier alcance a gerencia.

4) Supervisión

Meléndez (2018), lo que se ha dispuesto para el cumplimiento deberá ser supervisado permanentemente con el fin de razonablemente los objetivos propuestos la supervisión genera un aspecto disuasivo.

2.2.5. Clases de Control Interno

a) Control Contable

Aguirre (2017), son aquellos que permiten establecer una estructura y planes de acción de una empresa como guías en sus funciones, además permite controlar y utilizar correctamente todos los recursos con los que cuenta.

b) Control Interno Financiero

Alvarez (2017), manifiesta que comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera.

c) Control Presupuesto

Alvarez (2017), tiene como propósito seguir un lineamiento eficaz y eficiente de las bondades económicas obtenidas por la empresa y distribuyendo en las áreas donde más requiere para realizar sus actividades de manera óptima y lograr los objetivos establecidos por la empresa.

Elementos

- **Recursos Humanos**

Bravo (2018), se señala que el sistema de control interno, no llega a alcanzar los logros, ya que la organización no cuenta con capacitaciones para el personal.

- **Estructura Orgánica**

Perdomo (2017), la organización es la misión de la empresa en áreas las cuales tienen sus propias metas, funciones, se seleccionan a los responsables para realizar las actividades y se distribuye los recursos que necesita para el desarrollo de estas.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición del Control Interno

Ruano, (2017) dice que son reglas implementadas por las empresas las cuales deben ser respetadas y puestas en marcha para el buen funcionamiento de las áreas, adicionalmente deben estar pendiente a los cambios que pueden surgir y estar dispuestas a adaptarse.

2.3.2. Tipos de Control Interno

Koontz y Wehrich, (2017) nos dice lo siguiente:

a) Control Previo:

Las empresas establecen medidas preventivas antes de que ocurra alguna situación de riesgo que afecte a la empresa.

b) Control Concurrente:

Son aquellas empresas que constantemente están en busca de mejora, en capacitarse, estar en la vanguardia de los cambios e identificando aquellos eventos que puedan producir alguna pérdida en la empresa.

c) Control Posterior:

Las empresas toman conciencia y establecen medidas correctivas después de haber ocurrido algún incidente y que afectado severamente a la empresa.

Ventajas de la importancia del control interno

Hermosa, (2017) nos dice las siguientes ventajas

- **Mejor control en las actividades establecidas al personal**

Todas las actividades designadas por la empresa deben estar establecidas en un manual de control con la finalidad que estén controladas constantemente.

- **Estudio consecutivos en las operaciones financieras.**

Las operaciones que se realizan en la empresa deben ser de fácil entendimiento para que estas puedan ser interpretadas y buscar acciones de mejora.

- **Disminución de tiempo**

El sistema de control interno permite que la empresa reduzca el tiempo en sus operaciones y consigo buscar la rentabilidad y productividad de la organización.

- **Permite identificar las debilidades o fallas de la empresa:**

El Sistema de Control Interno permite identificar aquellos puntos débiles que la empresa mantiene con la finalidad de implementar medidas correctivas.

- **Ayuda a tomar decisiones más eficaces en la toma de decisiones:**

Gerencia debe tener la capacidad de buscar soluciones a los problemas que pueden presentar la empresa, con la finalidad que la organización disminuya su eficiencia.

- **Nos permite identificar nuevas oportunidades:**

Las organizaciones deben de estar atentas a las oportunidades y preparadas para identificar aquellas oportunidades que le permitirá ser más competitiva en el mercado.

- **Ayuda a prevenir y controlar riesgos**

El Sistema de Control Interno nos permite estar siempre a la vanguardia de los cambios que surgen en este mundo muy competitivo la empresa que no se encuentre preparada, estará a punto de su liquidación, mientras las que se encuentren preparadas tendrán una ventaja competitiva ante las demás.

Desventajas del control interno

Amaro, (2017) nos dice las siguientes desventajas

- **Resistencia para adaptarse a nuevos cambios:**

Muchas empresas se resisten a cambio debido a que toma mucho tiempo adaptarse a ellos y no quieren salir de su zona de confort y eso hace que rápidamente lleguen a un proceso de liquidación.

- **Es muy costoso:**

Es muy costoso debido a que la empresa debe implementar nuevos procesos aplicaciones, capacitar a su personal y adquirir nuevas máquinas y equipos para una adaptación eficaz y eficiente.

- **Toma decisiones inadecuadas frente a los riesgos:**

Cuando los miembros de una empresa no tienen la suficiente capacidad para enfrentar los riesgos toman decisiones inadecuadas que afecta y disminuyen la operatividad y rentabilidad de la empresa.

Empresa Hotelera

Es aquella sociedad pública la cual se dedica a ofrecer un servicio a aquellas personas que necesitan hospedarse donde se les ofrecerá una habitación en buen estado y también algún tipo de alimento y bebida y a su vez brindarles un buen pasatiempo y otros servicios con lo que cuenta la empresa. Todas las organizaciones cuentan con metas, es por ello que una de ellas es tener un principio con un cargo de forma directa e indirecta, ya sea de manera económica por medio de la evaluación de resultado, donde se interpreta la utilidad y la prestación que se le da a la sociedad.

Sistema de control interno en un Hotel.

Este sistema permite a que la empresa tenga un desenvolvimiento y a obtener unos objetivos precisos los cuales serán diseñados para llevar un apropiado control y poder tener una adecuada eficacia y eficiencia de la operación, conseguir las informaciones financieras y a tener una buena ejecución de normas.

Importancia del sistema de control en una empresa Hotelera

La importancia de este sistema es que facilita a que todas las áreas con la que cuenta la sociedad puedan cumplir todas sus actividades de manera eficaz y eficiente donde los objetivos y propuestas que se han planteado, las lleguen a cumplir ya que son de acuerdo a las funciones que se le ha designado a cada personal.

Calidad

Toda empresa tiene que contar con una adecuada calidad, donde se caracteriza que en la empresa se brinda un servicio apropiado y es donde se lograra satisfacer la necesidad de los clientes y así llevarse una buena imagen de la empresa y a su vez se conseguir más clientes y es donde la empresa llega a crecer ya que cuenta con una buena calidad.

Clientes

Es la persona jurídica o natural que mantiene un vínculo contractual con el hotel, los cuales tienen derechos y obligaciones. Y para llegar a firmar algún contrato ambas partes tiene que estar acuerdo.

Recepcionista

Son los que reciben a los clientes al momento que ingresan al hotel, ellos tendrán que recibir y acoger al huésped. La función que tienen es registra el ingreso y salida de sus clientes. Es quien deberá de entregar las llaves de la habitación que será ocupada, es quien será hará responsable a que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que se les brindara en el

hotel, en caso sea lo contrario es quien tendrá que escuchar los reclamos que tengan y tendrá que buscar solución al problema.

Turista

Es la persona que se viaja de un lugar a otro sitio geográfico, cuya finalidad es llegar a conocer más países y así tener conocimientos culturales que aprende de todos los sitios que ha logrado conocer.

2.4. CASO DE ESTUDIO

“HOTEL BUENA VISTA MÁNCORA ENTERPRISES E.I.R.L”

RUC: 20481895121

Inicio de actividad: 10 de Junio 2008

N° de Trabajadores: 10

Buena Vista es un hotel que se desempeña en el área hotelera hace 12 años esta creado con el diseño de una arquitectura contemporánea, está ubicado en el balneario de Máncora en el norte del Perú. El hotel Buena Vista cuenta con 28 habitaciones, las cuales están divididas en 2 bungalows, 4 departamentos, 5 habitaciones standard, 3 habitaciones simples, 2 habitaciones con baño compartido, 12 habitaciones swite con aire acondicionado. Es un hotel de alto prestigio, cuenta con precios económicos los cuales están ideales para el turista nacional, como también para extranjero. Se caracteriza por el confort y por el aseo que tiene sus distintas áreas. Su personal trabaja con mucha honradez y gentileza.

Ubicación:

El hotel Buena Vista se encuentra ubicado en Av. Piura 416, Máncora

Misión

La misión del Hotel Buena Vista es lograr a que sus clientes gocen de un excelente servicio no solo de entretenimiento y confort, sino que también cuenta con un ambiente de relajamiento donde se aprovecha la majestuosa naturaleza. Y también poder brindarles una alta calidad a todos sus huéspedes.

Visión

Lograr los estándares de calidad requeridos en la prestación de servicios y productos a sus huéspedes, a través de un proceso de mejora continua, obteniendo una generación de beneficios para que el nombre del hotel llegue a ser conocido.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo no formulara hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) *“La hipótesis en la investigación donde determino que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea tipo e estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relacione entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”*

IV. METEODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación aplicada fue no experimental y de caso, debido a que la recolección de la información se tomó tal como está en la empresa a través de las unidades de análisis. La investigación a realizar, se buscó la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

4.1.1. Tipo de Investigación

Este trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de recolección de información para realizar la medición de variable para determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L.

4.1.2. Nivel de Investigación

La presente investigación ha utilizado la técnica de tipo descriptiva, esto debido que solo se ha realizado la recolección de datos en un tiempo y momento único y determinado, con la finalidad de describir la variable y poder facilitar una propuesta que mejoren las actividades de la empresa en mención.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población fue confirmada por la empresa hotelera Buenos Vista dedicada al rubro de hotelería en el distrito de Máncora.

4.2.2. Muestra

En la investigación se ha tomado como muestra a la empresa hotelera Buena Vista dedicada al rubro de hotelería en el distrito de Máncora, como es el caso de estudio.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

En esta investigación, debido a que es una investigación bibliográfica y de caso, no aplicara.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La investigación se empleó la técnica de la encuesta.

4.4.2 Instrumento

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario de 35 preguntas, el cual sirvió como instrumento para la recolección de la información del caso de estudio.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se utilizó un cuestionario con preguntas acerca de la empresa hotelera, así mismo fue dirigida al gerente de la empresa y a sus trabajadores, donde recopiló información.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó la explicación de una propuesta de mejora en base a la problemática.

4.6 Matriz de Consistencia

Cuadro 1

Enunciado	Objetivos		Variable	Metodología
	General	Específicos		
¿Las oportunidades de control interno mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019. 2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019. 3. Explicar las propuestas del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019. 	Control Interno	<p>Tipo: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Descriptivo, bibliográfico</p> <p>Documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión Bibliográficas y Documental</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7 Principios Éticos

Esta investigación cuenta con el código de la ética y los principios éticos del contador como: honradez, honestidad, imparcialidad y conducta profesional. La ética viene a ser los principios de la persona, ya que nos indica cómo es que debemos de llevar una vida, como buenos profesionales y en esta se incluye el comportamiento de la persona o el hábito que tenemos.

Se tuvo en cuenta que se debería de cuidar los valores de sinceridad, confianza y solidaridad, ya que estos vienen a ser primordiales en los derechos humanos, el respeto hacia los demás, es por ellos que estos valores nos permiten demostrar nuestra cultura y nos facilitan demostrar las buenas enseñanzas aprendidas en el hogar y hábitos.

Creo que un profesional debe de tomar conciencia y comiencen hacer las cosas de manera correcta, sobretodo comprometiéndose con ellos mismos y poniendo en práctica los valores éticos de un profesional.

Protección a las personas: durante toda la investigación se velará por la protección de las personas que participen durante todo el proceso. Para ello se tratará de tener el máximo cuidado al momento de la publicación de este proyecto, sin perjudicar la dignidad, privacidad e identidad, si esto no se llegase a cumplir se estaría alterando lo que el concepto en sí de este principio.

Beneficencia y no maleficencia: Se busca el bienestar de las personas que participaran en la investigación. Se tratará de reducir los problemas e incrementar sus beneficios.

Justicia: El investigador del presente proyecto ejercerá un juicio prudente y tomara las precauciones para que posteriormente no surja alguna injusticia en el transcurso de su colaboración con la investigación. Así mismo se brindara la información a quienes deseen conocer más, acerca de lo que se está realizando.

Integridad científica: Se procurara velar por el bienestar del investigador tanto como sea posible así mismo este se regirá por la guía metodológica establecida por el centro de estudios.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Estableces las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019.

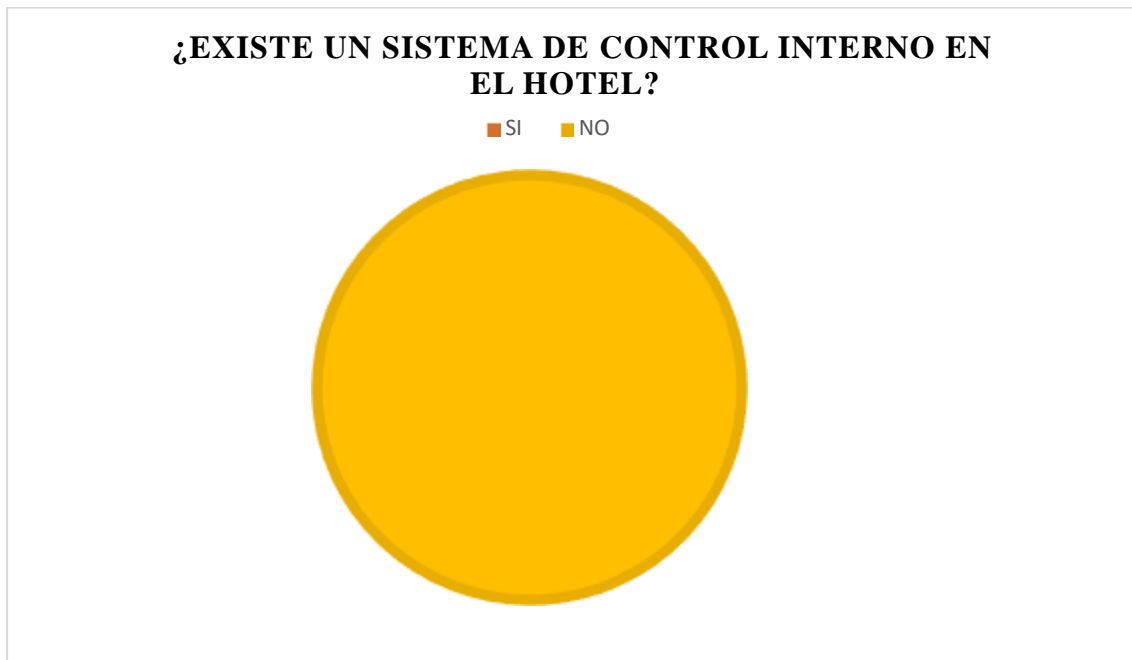
AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 1 ¿Existe un Sistema de Control Interno en el Hotel?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 1 ¿Existe un Sistema de Control Interno en el Hotel?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100 % indico que no existe un sistema de control interno.

Tabla 2 ¿Cuenta con un organigrama general actualizado?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 2 ¿Cuenta con un organigrama general actualizado?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que no cuenta con un organigrama.

Tabla 3 ¿Cuenta con un Manual de Organización y Funciones que sirva de guía para el personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 3 ¿Cuenta con un Manual de Organización y Funciones que sirva de guía para el personal?



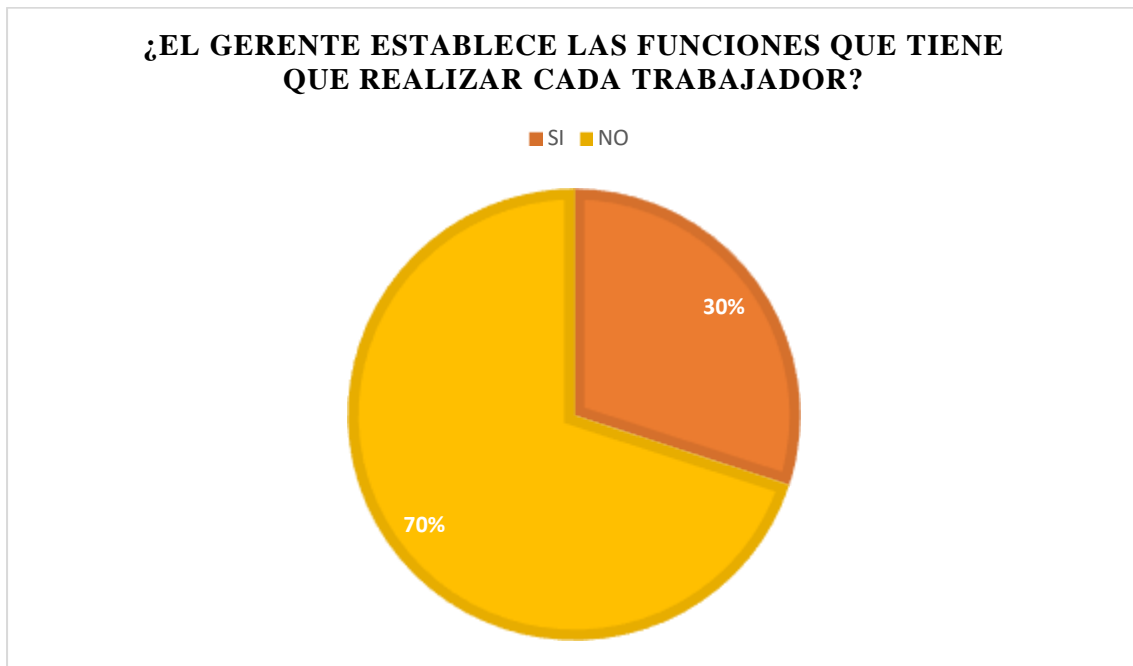
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que el personal no cuenta con un organigrama de funciones.

Tabla 4 ¿El Gerente establece las funciones que tiene que realizar cada trabajador?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 4 ¿El Gerente establece las funciones que tiene que realizar cada trabajador?



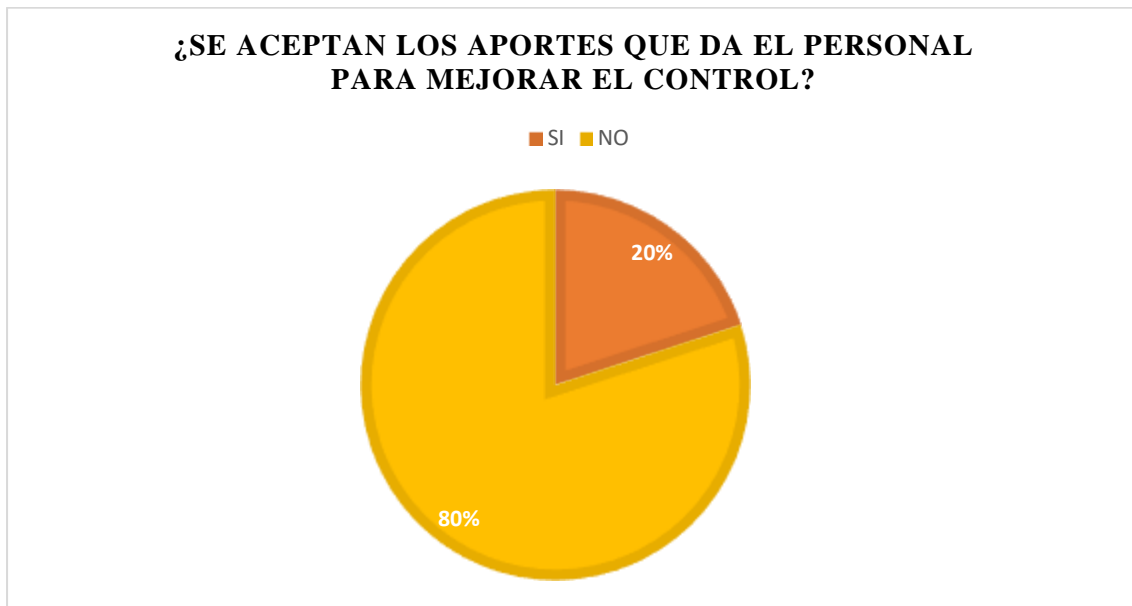
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 70% indico que no se establecen las funciones realizadas son establecidas por el gerente, mientras que el 30% indico lo contrario.

Tabla 5 ¿Se aceptan los aportes que da el personal para mejorar el control?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	20%	
NO	8	80%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 5 ¿Se aceptan los aportes que da el personal para mejorar el control?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 80% indicó que no se aceptan aportes por medio del personal, mientras que el 20% indicó lo contrario.

INFORMACIÓN GENERAL

Tabla 6 ¿Cuenta con un Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N° 29571?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 6 ¿Cuenta con un Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N° 29571?



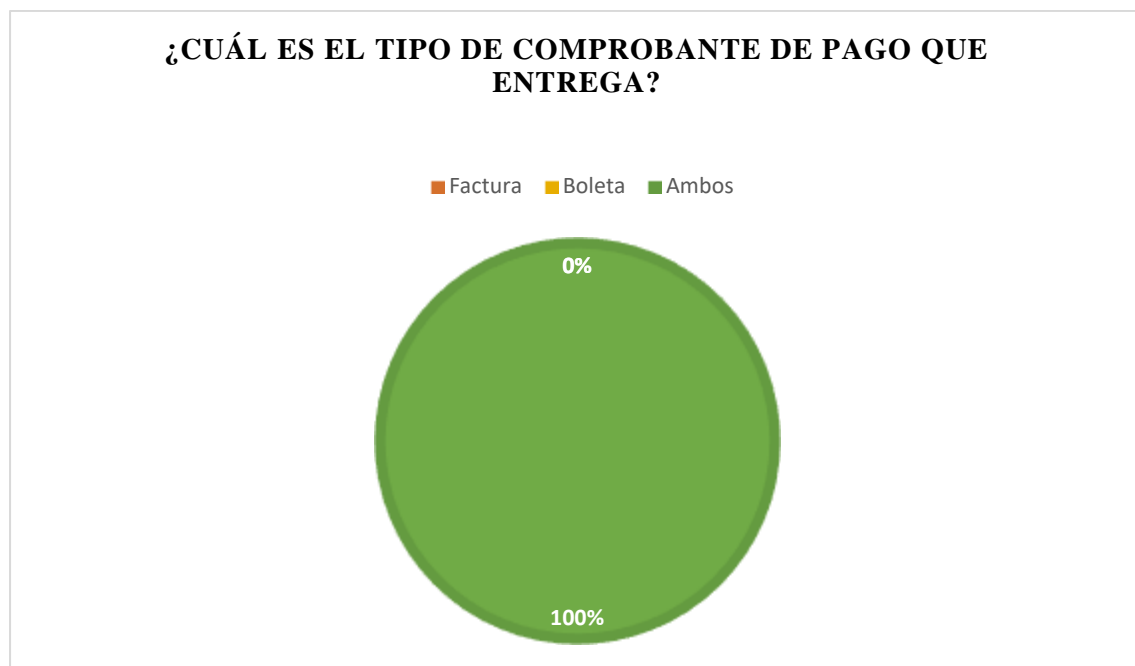
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que si cuentan con un libro de reclamaciones.

Tabla 7 ¿Cuál es el tipo de comprobante de pago que entrega?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
a)Factura	0	0%	
b)Boleta	0	0%	
c)Ambos	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 7 ¿Cuál es el tipo de comprobante de pago que entrega?



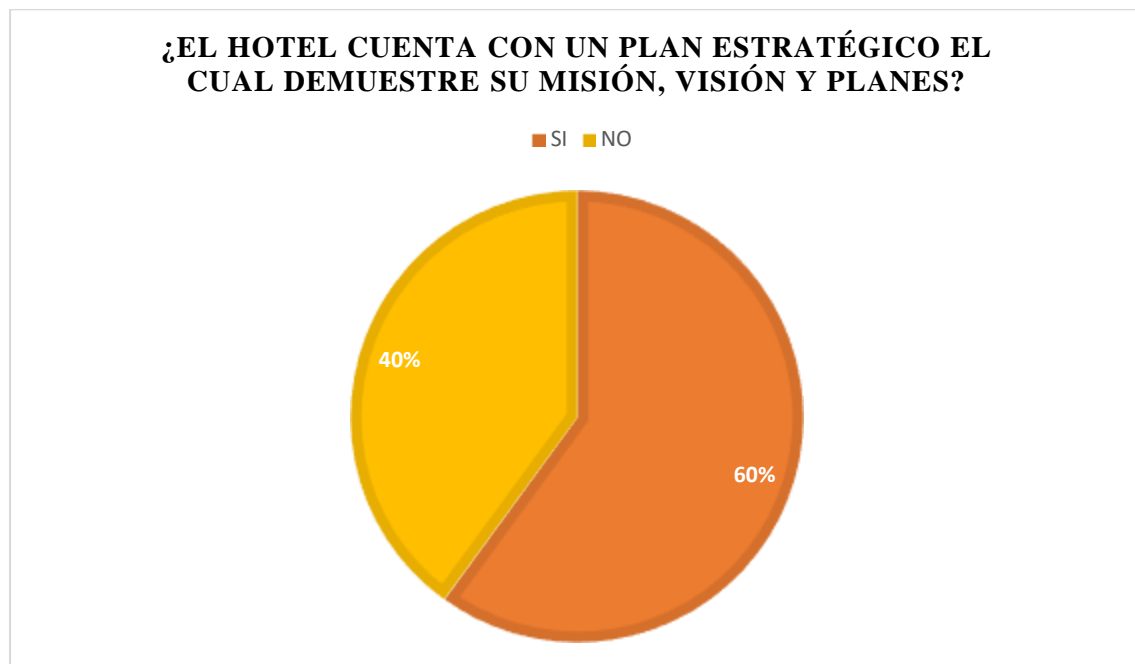
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que se entregan ambas cosas, tanto como Facturas y Boletas.

Tabla 8 ¿El Hotel cuenta con un Plan Estratégico el cual demuestre su misión, visión y planes?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	60%	Oportunidad
NO	4	40%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 8 ¿El Hotel cuenta con un Plan Estratégico el cual demuestre su misión, visión y planes?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 60% indico que si cuentan con un plan estratégico, mientras que el 40% indico lo contrario.

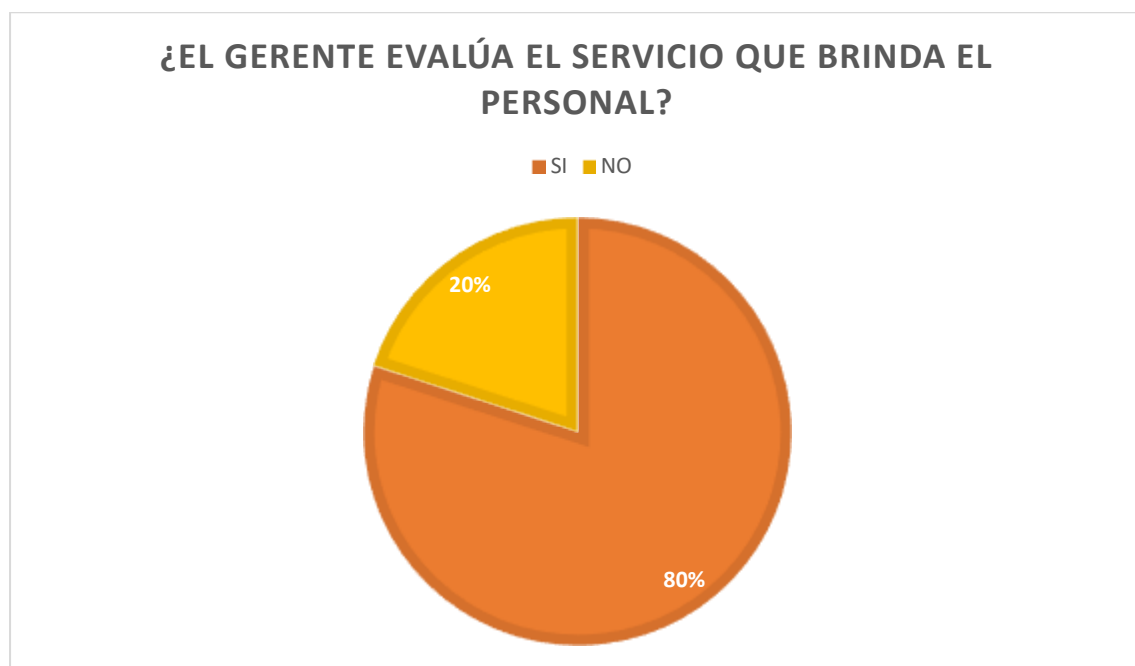
CONTROL DE PERSONAL

Tabla 9 ¿El Gerente evalúa el servicio que brinda el personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	8	80%	Oportunidad
NO	2	20%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 9 ¿El Gerente evalúa el servicio que brinda el personal?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 80% indico que el gerente si supervisa el servicio que brinda su personal, mientras que el 20% indico lo contrario.

Tabla 10 ¿Número de trabajadores?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
a) 1-5	0	0%	
b) 6-10	10	100%	Oportunidad
c) más de 10	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 10 ¿Número de trabajadores?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indico que el número de trabajadores es de 6 a 10.

Tabla 11 ¿Existe una buena comunicación entre el Gerente y los trabajadores?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	7	70%	Oportunidad
NO	3	30%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 11 ¿Existe una buena comunicación entre el Gerente y los trabajadores?



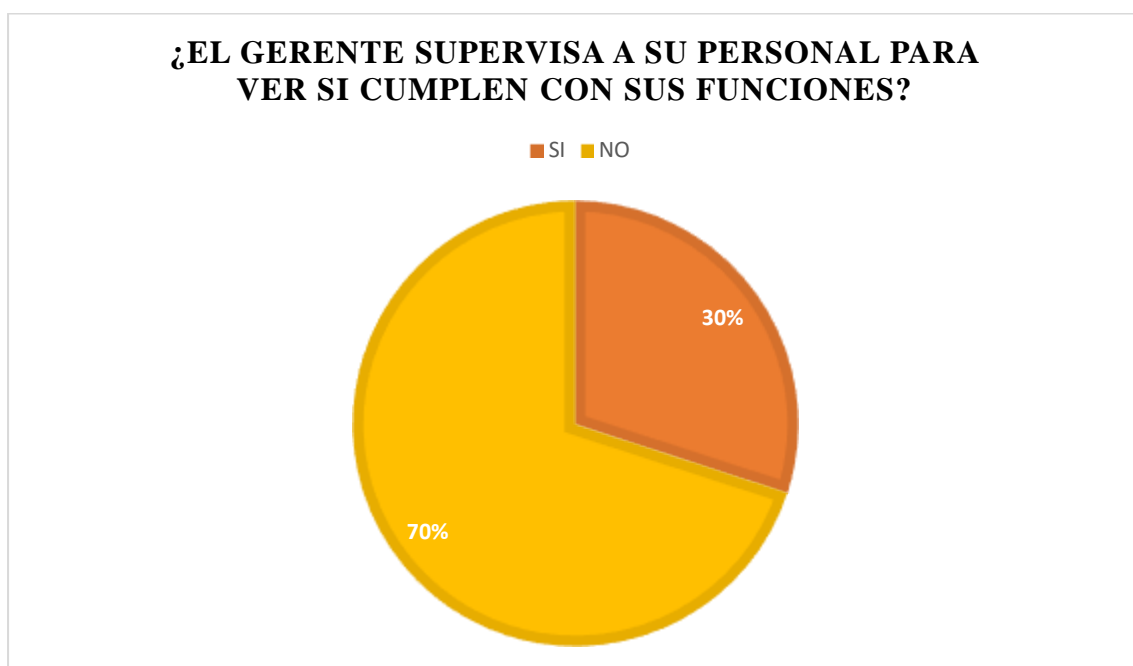
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 70 % indico que si existe una buena comunicación con el gerente, mientras que el 30 % indico lo contrario.

Tabla 12 ¿El Gerente supervisa a su personal para ver si cumplen con sus funciones?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 12 ¿El Gerente supervisa a su personal para ver si cumplen con sus funciones?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 70% indicó que no se supervisan, mientras que el 30% indicó lo contrario.

Tabla 13 ¿El personal cuenta con un control de entrada y salida?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 13 ¿El personal cuenta con un control de entrada y salida?



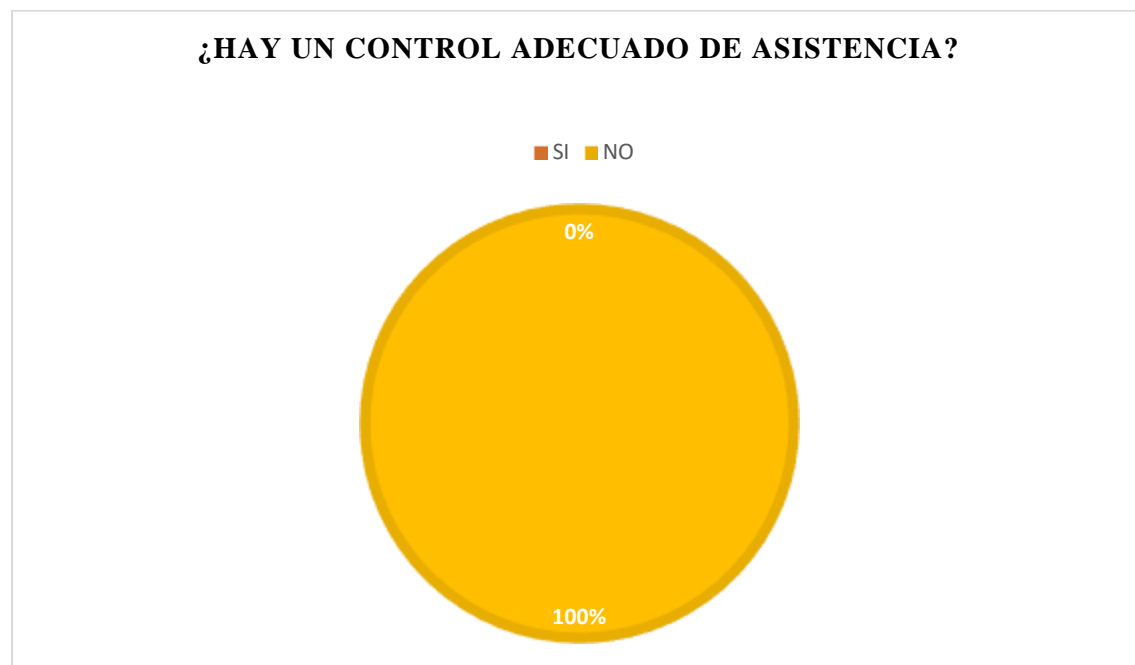
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 70% indico que no cuenta con un control de entrada y salida, mientras que el 30% indico lo contrario.

Tabla 14 ¿Hay un control adecuado de asistencia?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 14 ¿Hay un control adecuado de asistencia?



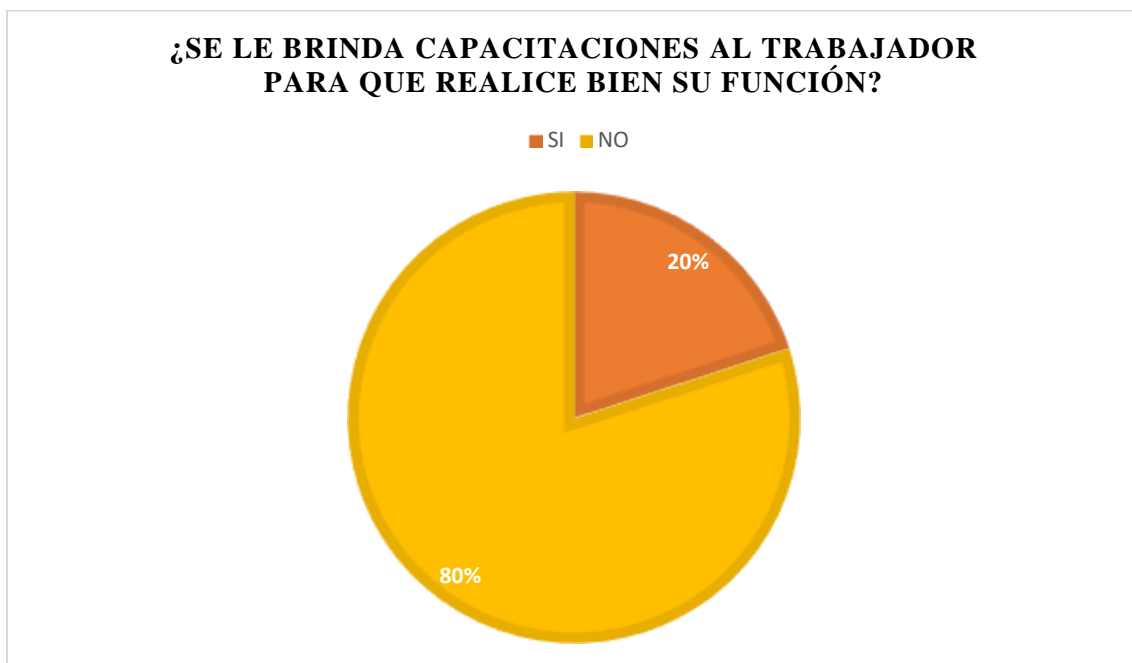
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que no hay un control de asistencia.

Tabla 15 ¿Se le brinda capacitaciones al trabajador para que realice bien su función?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	2	20%	
NO	8	80%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 15 ¿Se le brinda capacitaciones al trabajador para que realice bien su función?



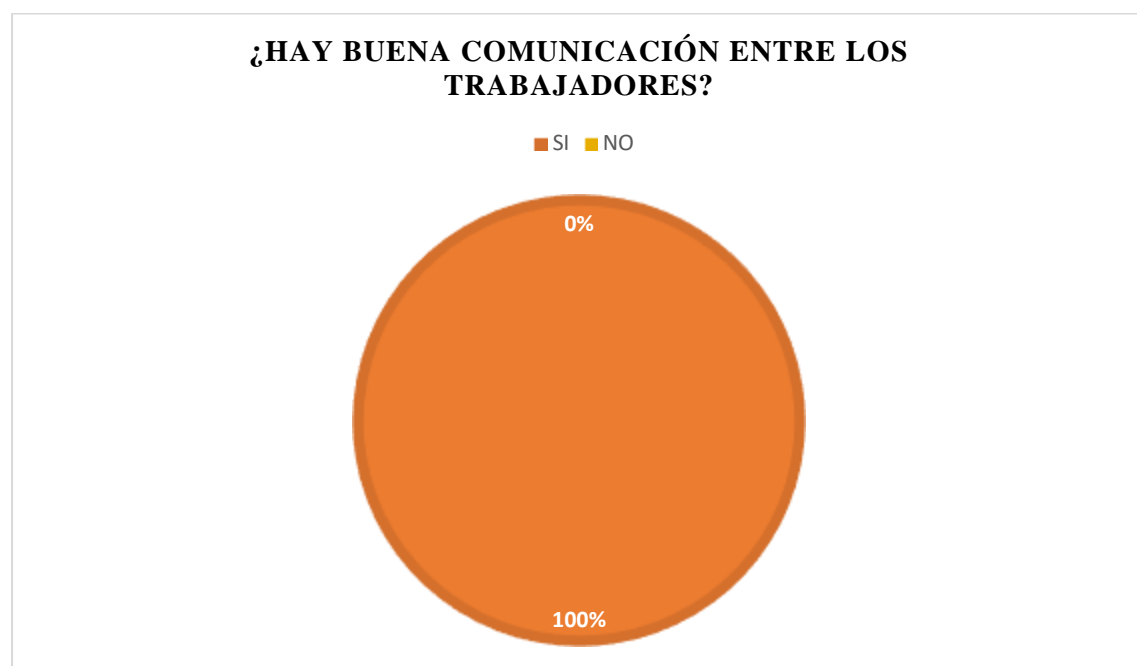
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 80% indico que no se brindan capacitaciones, mientras que el 20% indico lo contrario.

Tabla 16 ¿Hay buena comunicación entre los trabajadores?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 16 ¿Hay buena comunicación entre los trabajadores?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100 % indicó que si se hay buena comunicación entre los trabajadores.

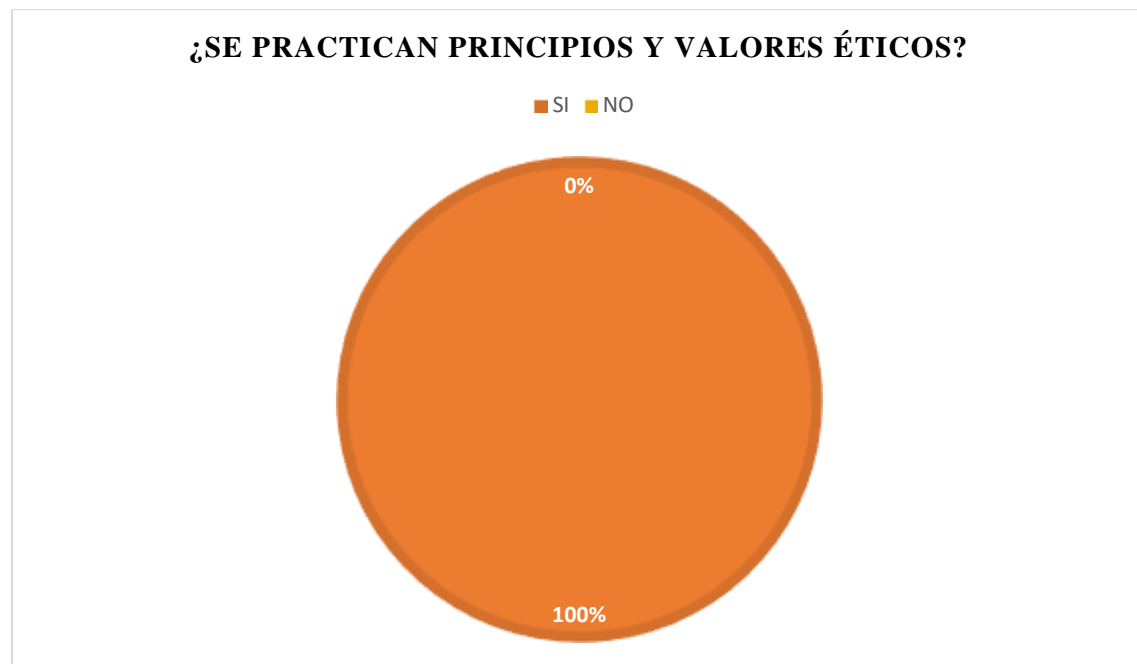
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

Tabla 17 ¿Se practican principios y valores éticos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 17 ¿Se practican principios y valores éticos?



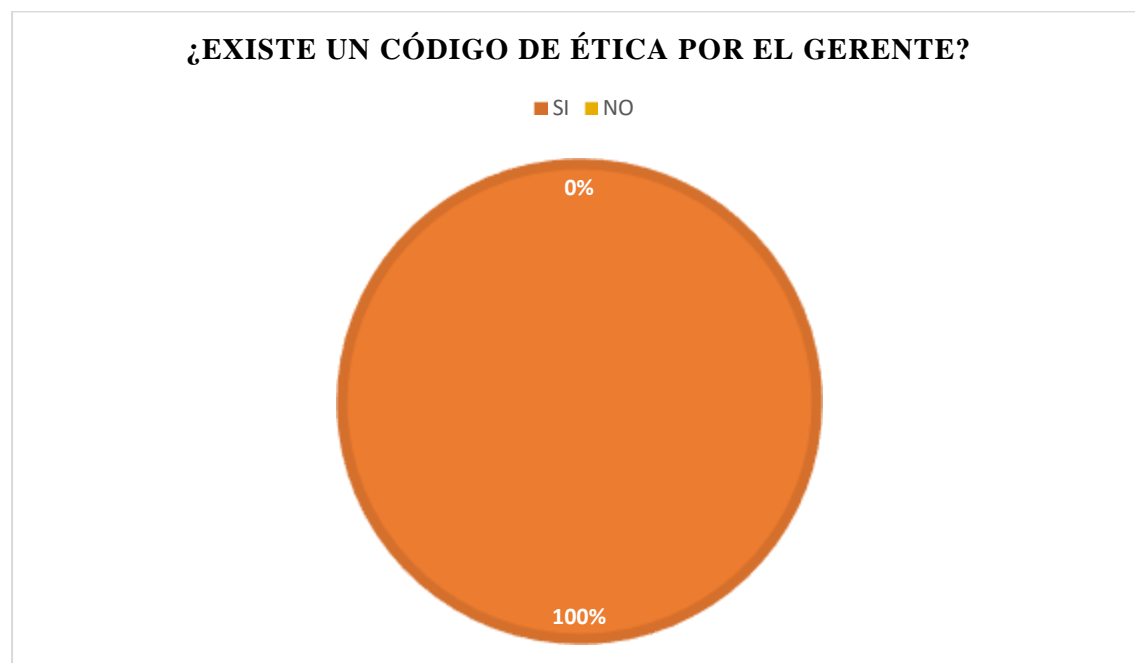
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que se practican principios y valores éticos.

Tabla 18 ¿Existe un código de ética por el Gerente?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 18 ¿Existe un código de ética por el Gerente?



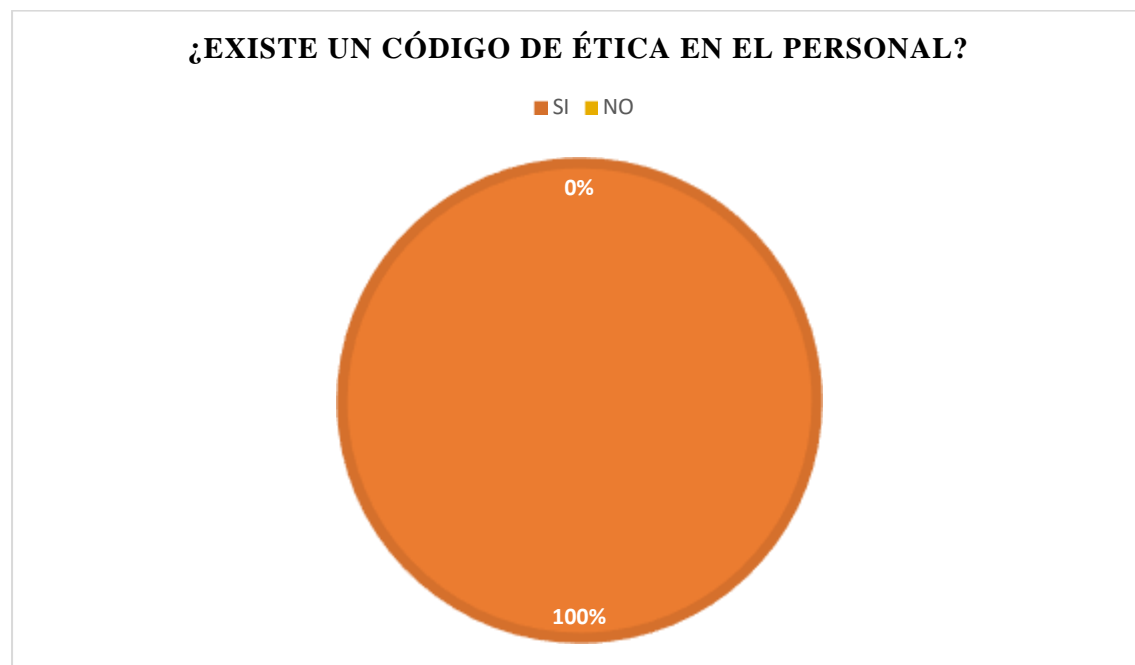
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que si existe un código de ética por medio del gerente.

Tabla 19 ¿Existe un código de ética en el personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 19 ¿Existe un código de ética en el personal?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que si existe un código de ética por medio del personal.

SEPARACIÓN DE FUNCIONES

Tabla 20 ¿En el Hotel existen descripciones de los cargos que va a realizar cada personal?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	Debilidad
NO	10	100%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 20 ¿En el Hotel existen descripciones de los cargos que va a realizar cada personal?



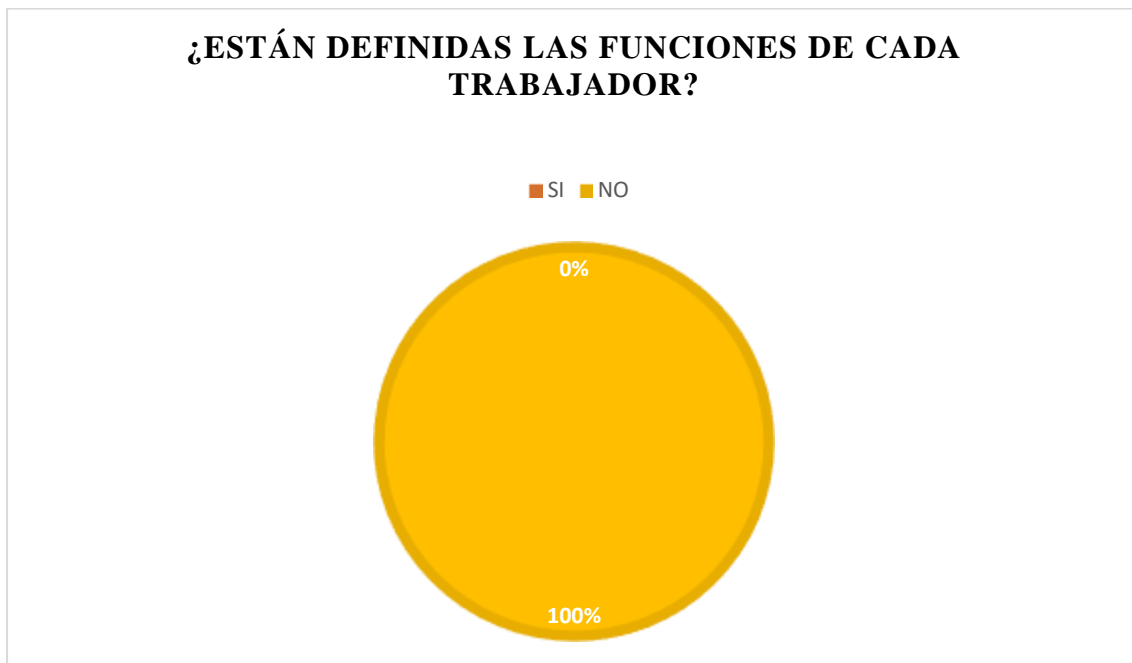
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100 % indicó que si hay descripciones de los cargos para el personal.

Tabla 21 ¿Están definidas las funciones de cada trabajador?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 21 ¿Están definidas las funciones de cada trabajador?



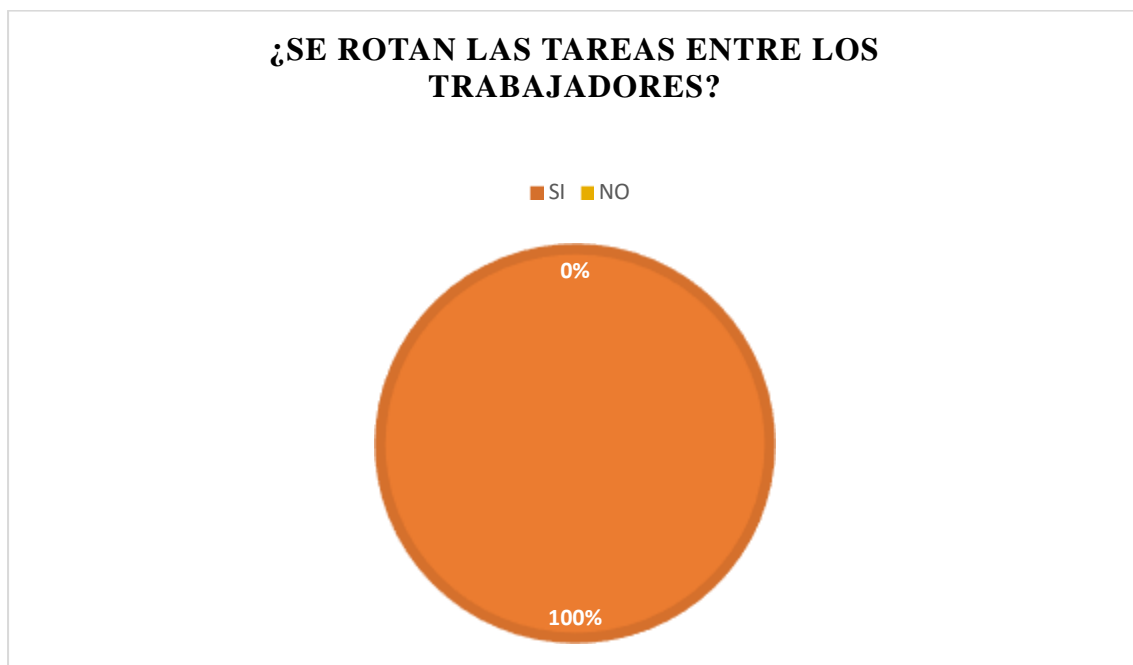
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que no están definidas las funciones de los trabajadores.

Tabla 22 ¿Se rotan las tareas entre los trabajadores?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 22 ¿Se rotan las tareas entre los trabajadores?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que se rotan las funciones de los trabajadores.

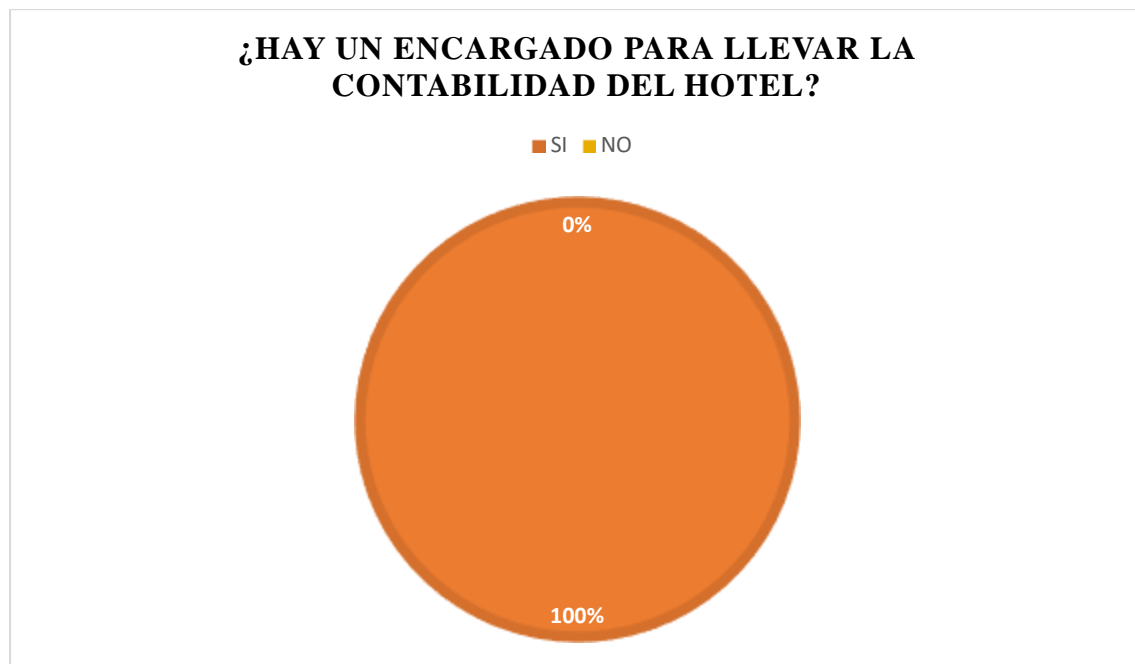
CONTROL EN EL ÁREA CONTABLE

Tabla 23 ¿Hay un encargado para llevar la contabilidad del Hotel?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 23 ¿Hay un encargado para llevar la contabilidad del Hotel?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que si hay un encargado de llevar la contabilidad.

Tabla 24 ¿Se lleva un control en área de contabilidad?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	9	90%	Oportunidad
NO	1	10%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 24 ¿Se lleva un control en área de contabilidad?



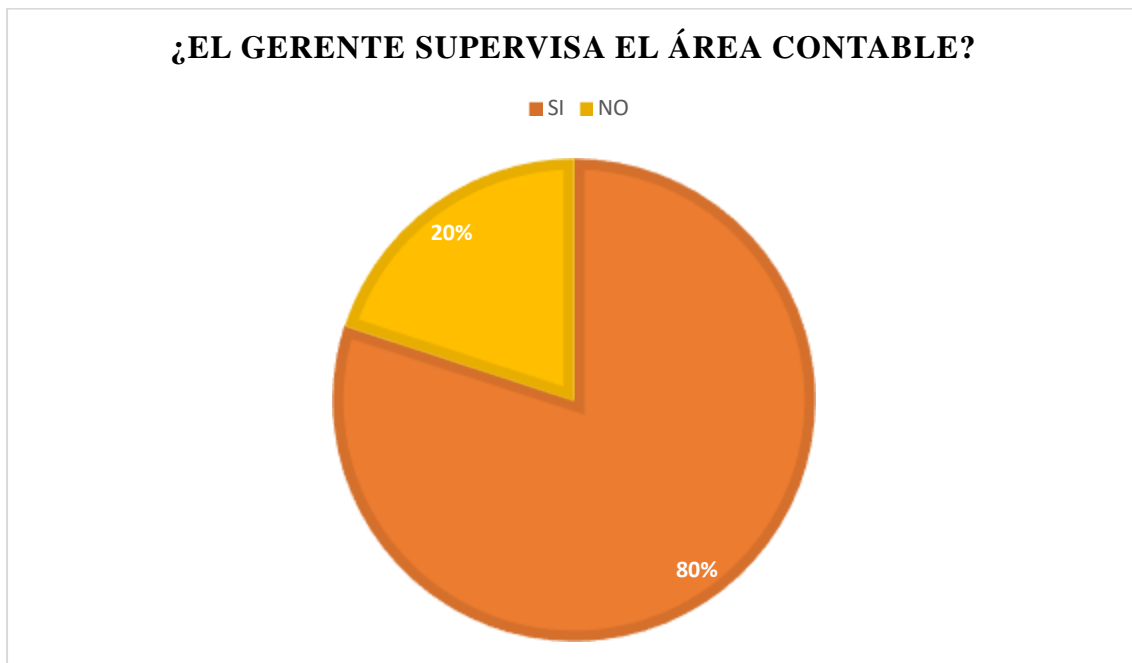
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 90% indicó que si se lleva un control en el área de contabilidad, mientras que el 10% indicó lo contrario.

Tabla 25 ¿El Gerente supervisa el área contable?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	8	80%	Oportunidad
NO	2	20%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 25 ¿El Gerente supervisa el área contable?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 80% indico que el área de contabilidad si es supervisada por el gerente, mientras que el 20% indico lo contrario.

CONTROL DE CAJA

Tabla 26 ¿En el área de caja hay una persona responsable?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	10	100%	Oportunidad
NO	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 26 ¿En el área de caja hay una persona responsable?



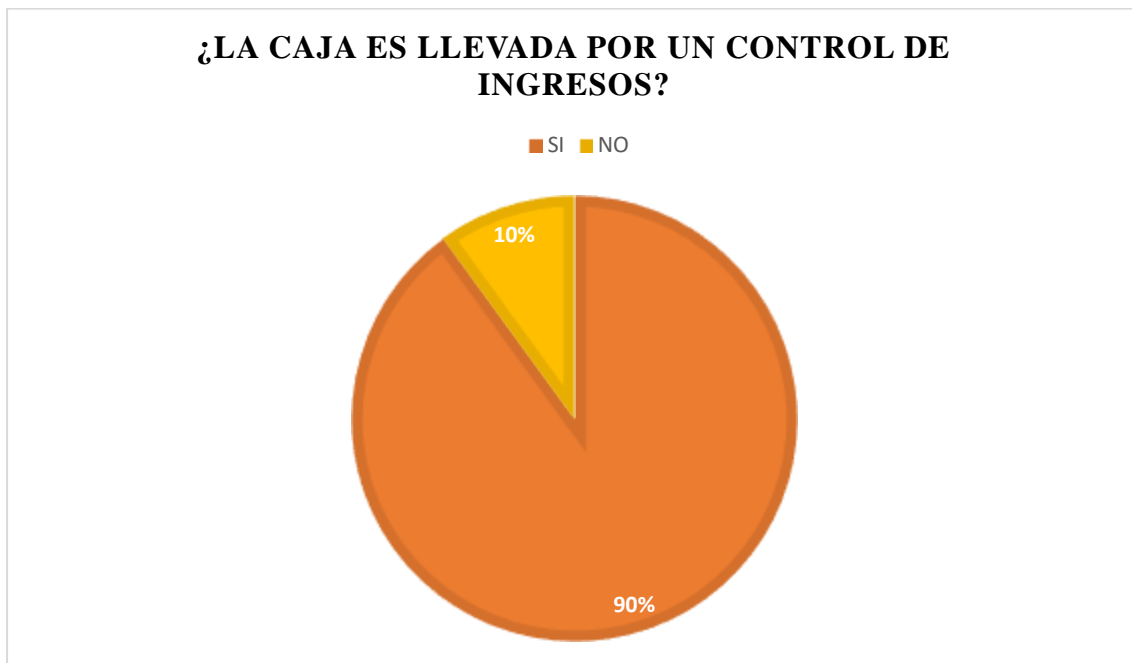
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que si hay responsable para el área de caja.

Tabla 27 ¿La caja es llevada por un control de ingresos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	9	90%	Oportunidad
NO	1	10%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 27 ¿La caja es llevada por un control de ingresos?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 90% indico que si se controlan los ingresos de caja, mientras que el 10% indico lo contrario.

Tabla 28 ¿Los ingresos de caja se registran?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
a) Excel	10	100%	Oportunidad
b) Cuaderno	0	0%	
c) Otro	0	0%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 28 ¿Los ingresos de caja se registran?



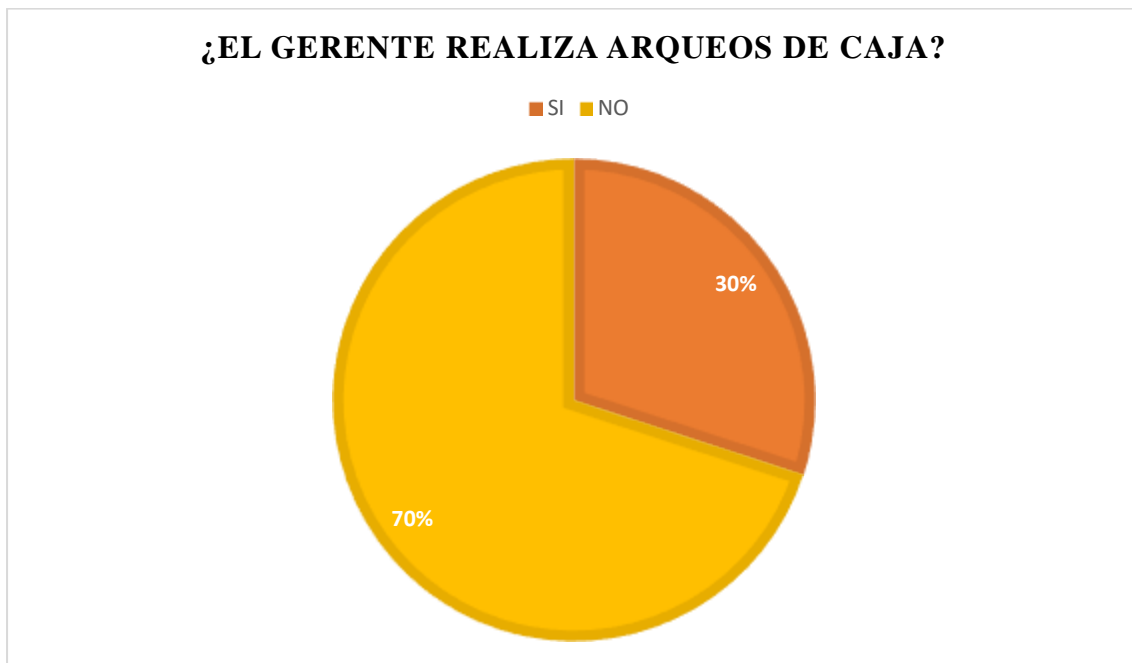
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que los ingresos se registran en Excel.

Tabla 29 ¿El Gerente realiza arquezos de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	3	30%	
NO	7	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 29 ¿El Gerente realiza arquezos de caja?



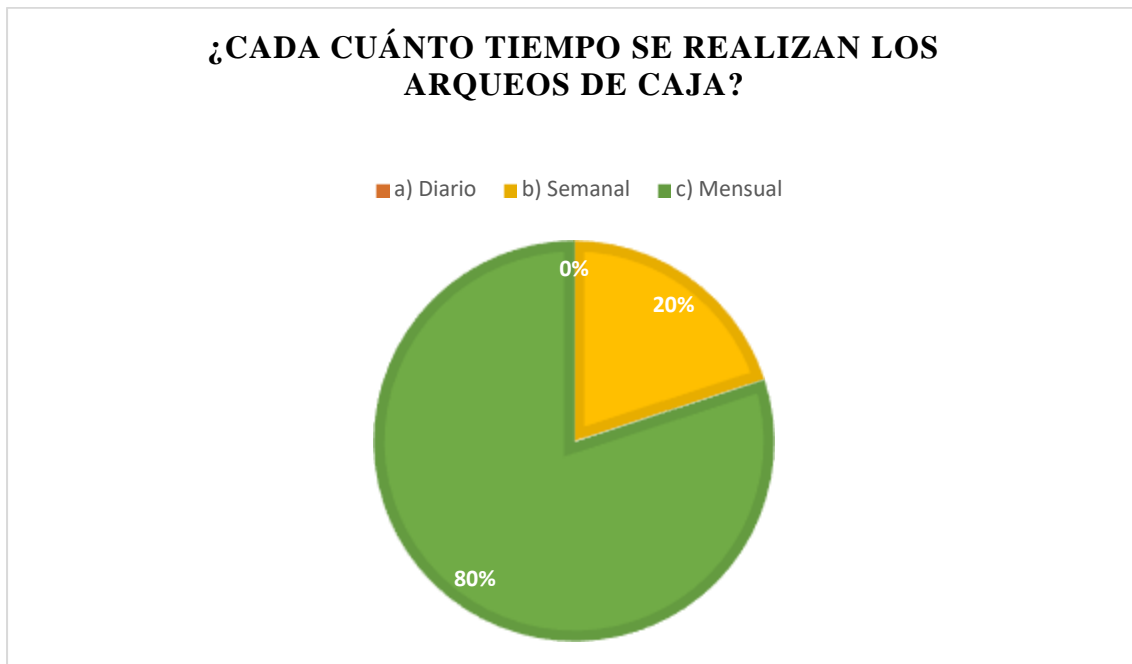
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 70% indico que no se realizar arquezos de caja, mientras que el 30% indico lo contario.

Tabla 30 ¿Cada cuánto tiempo se realizan los arquezos de caja?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
a) Diario	0	0%	
b) Semanal	2	20%	
c) Mensual	8	80%	Oportunidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 30 ¿Cada cuánto tiempo se realizan los arquezos de caja?



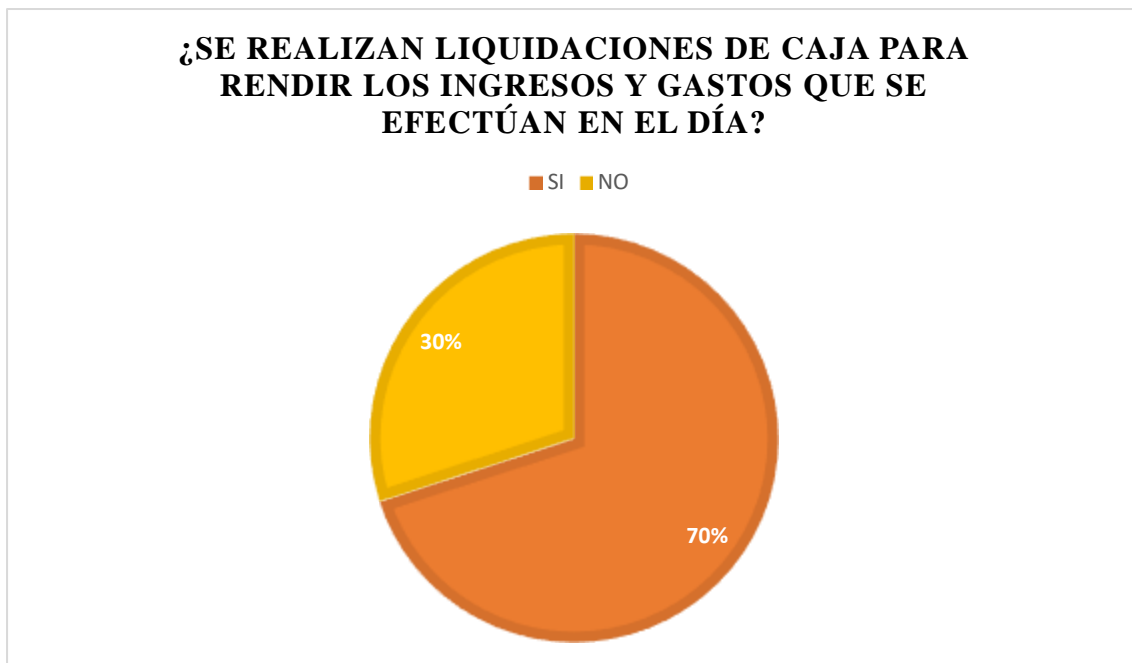
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 80% indico que los arquezos de caja se realizan mensualmente, mientras que el 20% indico que los arquezos de caja se realizan semanal.

Tabla 31 ¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir los ingresos y gastos que se efectúan en el día?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	7	30%	
NO	3	70%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 31 ¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir los ingresos y gastos que se efectúan en el día?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 70% indicó que se realizan liquidaciones de caja en los ingresos y gastos que se efectúan en el día, mientras que el 30% indicó lo contrario.

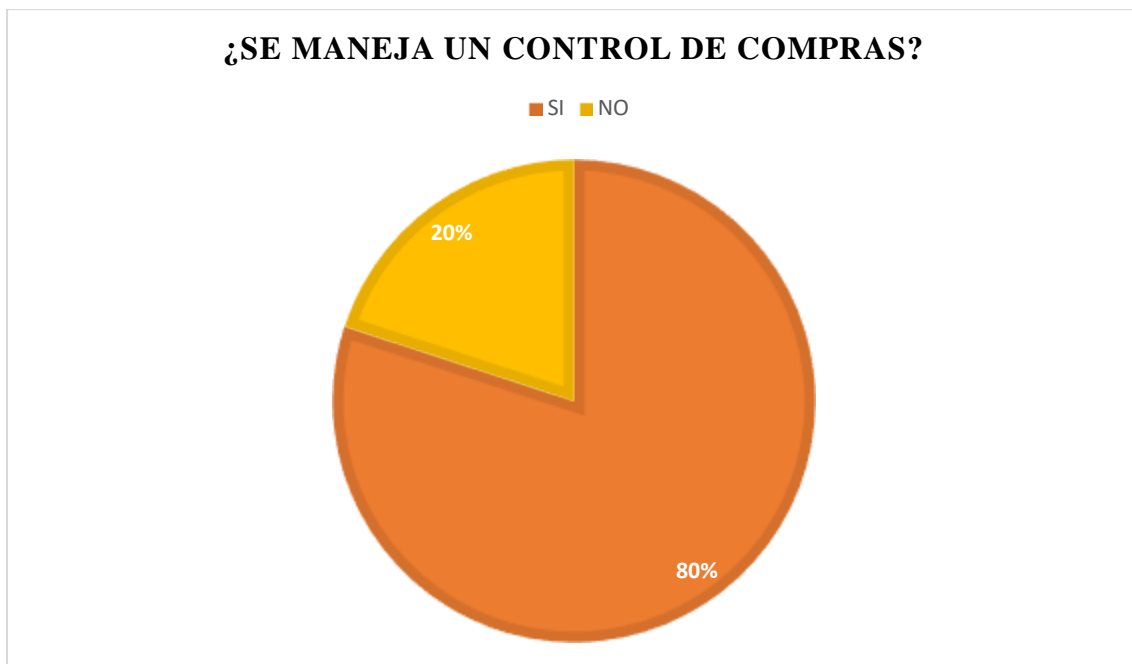
CONTROL DE COMPRAS

Tabla 32 ¿Se maneja un control de compras?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	8	80%	Oportunidad
NO	2	20%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 32 ¿Se maneja un control de compras?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 80% indicó que si se maneja un control de compras, mientras que el 20% indicó lo contrario.

Tabla 33 ¿Existe un personal designado para el área de compras?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	0	0%	
NO	10	100%	Debilidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 33 ¿Existe un personal designado para el área de compras?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 100% indicó que no hay un personal designado para el área de compras.

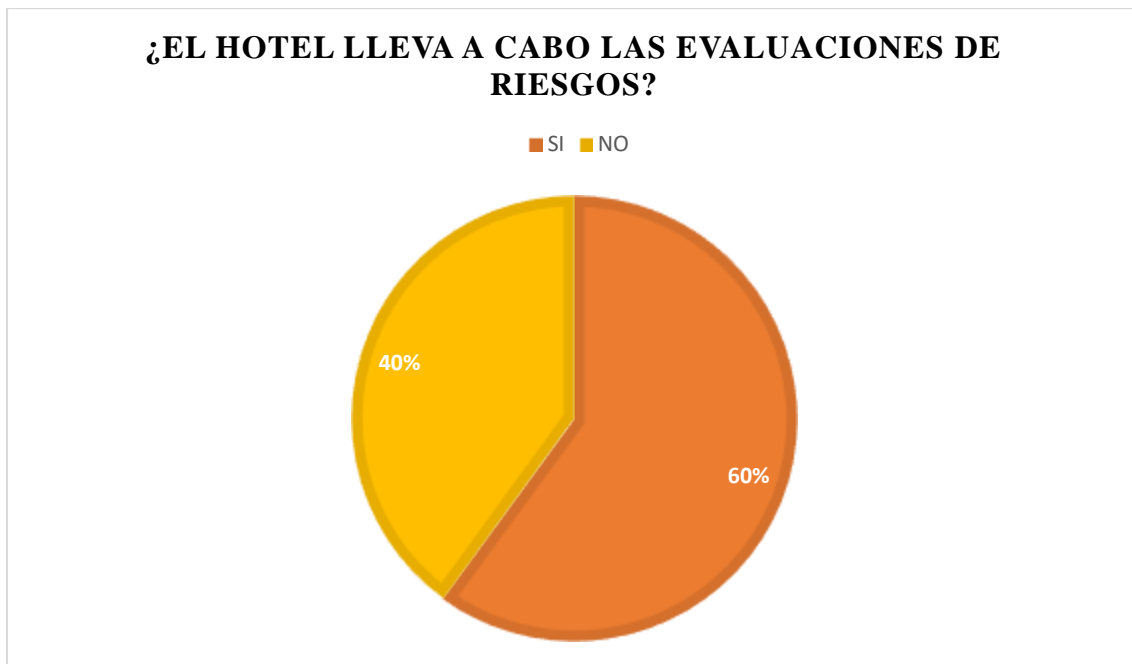
EVALUACIÓN DE RIESGOS

Tabla 34 ¿El Hotel lleva a cabo las evaluaciones de riesgos?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	6	60%	
NO	4	40%	Oportunidad
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 34 ¿El Hotel lleva a cabo las evaluaciones de riesgos?



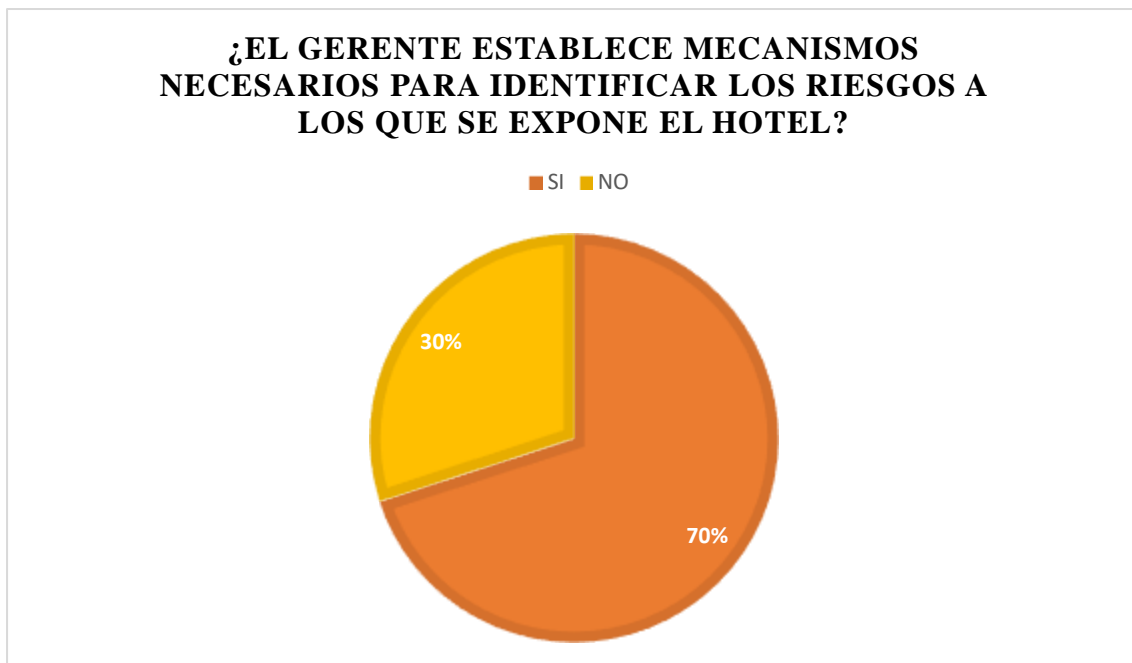
Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 60% indicó que si llevan a cabo las evaluaciones de riesgo, mientras que el 40% indicó lo contrario.

Tabla 35 ¿El Gerente establece mecanismos necesarios para identificar los riesgos a los que se expone el Hotel?

Alternativas	Frec. Relat.	Frec. Abs.	Oportunidad/ Debilidad
SI	7	70%	Oportunidad
NO	3	30%	
Total	10	100%	

Fuente: Cuestionario

Gráfico 35 ¿El Gerente establece mecanismos necesarios para identificar los riesgos a los que se expone el Hotel?



Interpretación: De los 10 encuestados en la empresa hotelera “Buena Vista”, ubicada en el distrito de Máncora. El 70% indicó que si establecen mecanismos necesarios para identificar los riesgos, mientras que el 30% indicó lo contrario.

5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades de Control Interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Ambiente de Control

1.- Se realizó un cuestionario en la empresa Hotelera Buena Vista, donde se identificó que no cuenta con sistema de control interno al no contarlo tendría problemas o riesgos en la empresa, por lo tanto se debería de implementar este sistema que es importante ya que le permitirá tener una apropiada organización y un buen manejo, el cual le ayudara a obtener mayor seguridad, ya que al contar con este mejoraría en el recurso de sus actividades con sus trabajadores.

2.- Con respecto a la estructura organizacional la empresa Hotelera no cuenta con organigrama actualizado, lo cual afecta al desarrollo de las actividades de los trabajadores ya que no pueden verificar que labor le toca a cada uno. Es por ende que no se puedan organizar bien a la hora de realizar los roles que les corresponde.

3.- La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, lo cual traería como consecuencia el desarrollo de cada actividad entre cada empleador ya que no tiene conocimiento acerca de la función que va a realizar. Es por eso que no están bien establecidos los cargos de cada trabajador y en algunas ocasiones se confunden porque no saben que labor realizar cada uno.

4.- El gerente no tiene establecidas las funciones que tienen que realizar sus trabajadores, esto vendría a ser una dificultad para ellos y para la empresa hotelera porque no tienen coordinación a la hora que se van a hacer su trabajo y si lo realizan, lo harán con dificultad. Sería favorable que el gerente se organice bien y realice un organigrama para sus colaboradores y así cada uno tenga designado su función en la empresa y tendrán en claro el labor que tiene que hacer cada uno.

5.- En la empresa hotelera el gerente no se aceptan ningún tipo de aporte favorable para mejorar y tener un mejor funcionamiento en el hotel, en algunas ocasiones los empleadores han dado aportaciones para corregir algunos errores que se viene comentando pero el gerente decide por no escucharlos. Sería beneficioso que escuché las ideas que tiene cada uno de sus colaboradores y así progresar para el bienestar de la empresa.

Control de Personal

1.- Dentro de la empresa se logró verificar que el gerente no supervisa el servicio que brinda su personal, por lo tanto se está corriendo un riesgo ya que no se cuentan con la supervisión del jefe, sería bueno que haga un monitoreo constante para comprobar si el personal realiza bien su labor ya sea en la limpieza de las habitaciones, recepción, caja, si se atiende adecuadamente a sus clientes, etc.

2.- Otra de las deficiencias que se logró detectar es que no se cuenta con un control de entrada y salida, la empresa debería de contar con una marcación a la hora que ingresa y sale su personal, en caso algún trabajador tenga alguna tardanza a la hora de ingresar, este debería de tener un sanción, ya sea en días no hábiles o aplicar un descuento en el pago. Si esto no se llega aplicar el empleador en ocasiones se puede ausentar antes de su hora de salida y aprovechar de la confianza que le brinda el gerente.

3.- Otra de las oportunidades para mejorar es que no cuenta con un control de asistencia, al no contarlo trae riesgos en el Hotel. Sería favorable que se debería obtener este sistema ya que es importante porque se podrá verificar si el trabajador asiste o no, este control les permitirá tener un manual de registro de asistencia del personal, los cuales debe de firmar y registrar su ingreso.

4.- Se pudo identificar que no se le realizan capacitaciones al personal con respecto a las diferentes labores que existen en la empresa hotelera. Según los trabajadores indican que quizás no se les realiza por falta de tiempo por ellos mismo. Pero sin embargo están dispuestos a ser

capacitados para así poder brindar un buen servicio y a su vez tener una mejor seguridad al momento de desarrollar su trabajo. El personal últimamente ha tenido inconvenientes ya que no tiene conocimiento al respecto a la función que les toca.

Separación de Funciones

1.- No se encuentran definida la función de cada empleador, esto ocasiona a que ellos tengan dificultad al desarrollar su labor, es obligatorio que se realice un organigrama donde indique la función que le pertenece a cada uno y así poder tener una mejor función ya que sabe, que deben de hacer en la empresa.

Control de Caja

1.- Se pudo determinar que en la empresa no se realizan arqueos de caja, debería de ser obligatorio ya que así se podrá constatar la eficiencia y si están haciendo de forma correcta el uso del efectivo por medio de la persona que está encargada ya que se tiene que comprobar si se está contabilizando adecuadamente. Sería apropiado que el gerente realice continuamente arqueos de caja y que estos sean de manera inesperada

Control de Compras

1.-No se cuenta con una persona designado para que realice las compras que se necesitan en la empresa, estoy traería incomodidad al personal del hotel ya que en algunas ocasiones uno de ellos tiene que dejar de hacer su trabajo por salir a comprar algo que se necesita. Es necesario que establezcan a una persona que sea la encargada de realizar las compras necesarias y que sea responsable.

5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03

Explicar las propuestas del Control Interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019.

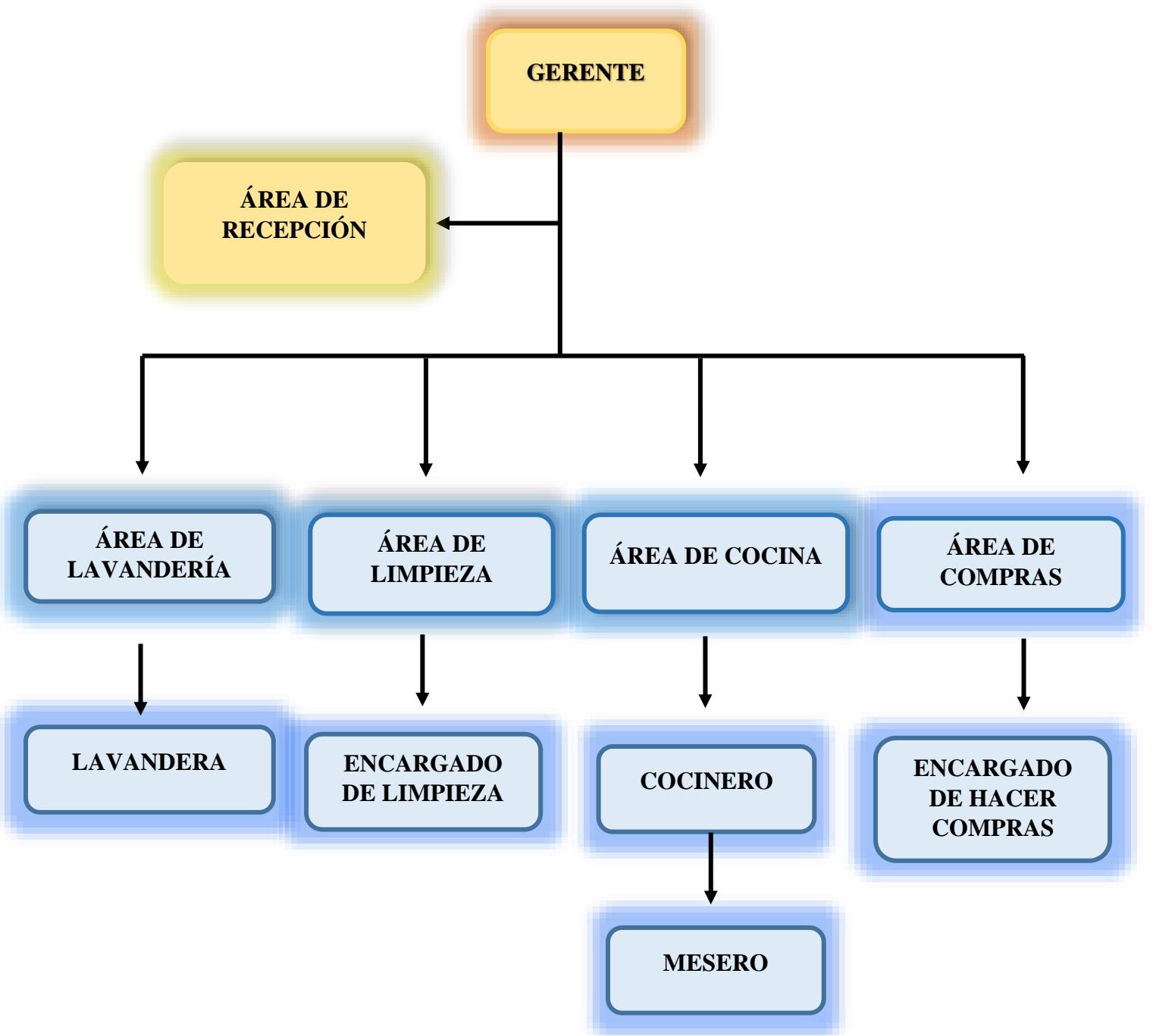
Propuestas de mejora

Respecto a este objetivo se procederá a proponer la elaboración de los procedimientos del control interno, los que ayudarán a la empresa en las deficiencias que se llegaron a encontrar en las distintas áreas. Las cuales permitirán tomar decisión y desarrollar de una mejor manera las actividades que se realizan, ante ello se plantearon las siguientes propuestas en la empresa Hotelera Buena Vista.

PROPUESTA N° 01

Implementar un organigrama

Se tiene como propuesta elaborar un organigrama para todas las áreas del hotel, con el fin de dar a conocer cuál es la función que debe ejercer cada miembro de la empresa. Es por ello que se propone realizar un esquema que detalle cual es la ocupación que tendrá el personal para que haga su labor de manera correcta, es de suma importancia que la empresa cuente con un organigrama el cual permitirá que tenga un mejor manejo de funciones.



Fuente: Elaboración Propia

2 Cuadro.- Organización de Trabajadores

Cargos	N° Trabajadores
Área Administrativa	
Gerente	1
Área de Recepción	
Recepcionista	2
Área de Lavandería	
Lavandera	1
Área de Cocina	
Cocinero	2
Mesero	2
Área de Limpieza	
Encargado de Limpieza	1
Área de Compras	
Encargado de Compras	1
TOTAL	10

Fuente: Elaboración propia


PROPUESTA N° 02

Implementación de un manual de organización de función en las áreas.

- Se tomó en cuenta que en las distintas áreas que tiene la empresa no se tiene un manual de organización de funciones donde se establezca cuáles son las labores que se van a realizar en cada una de ellas. Es por ello que se le propone a la empresa contar con este manual que facilite a los empleadores a desarrollar su trabajo con mayor facilidad.
- Este esquema indicara las funciones que se deben de realizar y cuál será la responsabilidad de cada trabajador en la que se van a desenvolver dentro de la empresa.
- Es de suma importancia que la empresa cuente con este manual de organización de funciones donde se proporciona a tener al personal informado y a su vez tendrá como guía cual es la función y el cargo que esta designado cada trabajador.
- Este manual de funciones traerá como beneficio a que la empresa distribuya a su personal con la labor indicada, ya que cada área tiene que contar con un manual de funciones, para que así cada trabajador lo cumplan de manera eficaz.


<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</p>	<p align="center">HOTEL BUENA VISTA</p> 
<p>Cargo:</p>	<p>Gerente</p>
<p>Nº de trabajadores</p>	<p>01</p>
<p>Área:</p>	<p>Administrativa</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Llevar una estructura de la empresa hotelera, para así tener un mejor futuro. Inspeccionar la labor que realiza su personal en las distintas actividades.</p>
<p>Función:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyectar, estructurar y llevar una coordinación del buen funcionamiento del hotel. ✓ Implementar el control ✓ interno. ✓ Programar las capacitaciones para el personal de las distintas áreas. ✓ Organizar las actividades de recepción, limpieza y cocina. ✓ Supervisar a su personal para que brinde un buen servicio. ✓ Tomar decisiones para mejorar en el día a día.

Fuente: Elaboración propia

<p style="text-align: center;">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</p>	<p style="text-align: center;">HOTEL BUENA VISTA</p> 
<p>Cargo:</p>	<p>Recepción</p>
<p>N° de trabajadores</p>	<p>02</p>
<p>Área:</p>	<p>Recepción</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Dar una adecuada atención a sus huéspedes y brindarles información apropiada.</p>
<p>Función:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar la bienvenida al cliente. ✓ Registrar al huésped. ✓ Verificar si cuenta con habitaciones disponibles. ✓ Registrar la hora que ingresa y sale el cliente. ✓ Contestar llamadas. ✓ Atender las dudas o sugerencias que tengan los huéspedes. ✓ Realizar arqueos de caja.

Fuente: Elaboración propia

<p style="text-align: center;">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</p>	<p style="text-align: center;">HOTEL BUENA VISTA</p> 
<p>Cargo:</p>	<p>Lavandería.</p>
<p>N° de trabajadores</p>	<p>01</p>
<p>Área:</p>	<p>Lavandería.</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Lavar, secar y planchar adecuadamente las prendas.</p>
<p>Función:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encargado de lavar las sábanas y toallas de las habitaciones. ✓ Separar las distintas prendas que tiene que lavar (uniforme de personal, toallas, manteles, mandiles, sabanas, etc). ✓ Doblar toallas. ✓ Planchar sabanas. ✓ Revisar a diario las habitaciones, para lavar algunas prendas. ✓ Cambiar diariamente las sábanas de las habitaciones. ✓ Informar al área de compras, cuando se está terminado los productos de uso.


HOTEL BUENA VISTA	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES	
Cargo:	Cocinero
N° de trabajadores	02
Área:	Cocina
Objetivo:	Deleitar a los huéspedes con los alimentos y bebidas que se prepararan.
Función:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encargado de preparar la comida y organizarse con los cocineros para realizar el trabajo de forma más rápido. ✓ Coordinar con el área de compras para que realice las compras de los alimentos a diario. ✓ Cumple las órdenes que manda el gerente ya sea para realizar un menú especial para algún evento o/u ocasión. ✓ Informa al gerente en caso ocurra algún problema con el ayudante de la cocina. ✓ Mostar al gerente cuando requiera sobre el informe de los platos que se van a realizar en la semanal o mensual. ✓ Ordena y aconseja a sus compañeros de cocina y también al mesero en desempeñarse en sus tareas. ✓ Mantener la cocina y los servicios limpios.

Fuente: Elaboración propia

<p style="text-align: center;">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</p>	<p style="text-align: center;">HOTEL BUENA VISTA</p> 
<p>Cargo:</p>	<p>Mesero</p>
<p>N° de trabajadores</p>	<p>01</p>
<p>Área:</p>	<p>Cocina</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Es el que está a cargo de recibir a los huéspedes en el restaurante, donde está dispuesto atender y ofrecer el menú del día.</p>
<p>Función:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar la bienvenida y mostrar educación con los clientes. ✓ Mantener las mesas limpias y en orden. ✓ Ofrecer a los huéspedes la carta o platos que están dispuestos. ✓ Tiene que prestar atención a lo que pide el cliente. ✓ Informar al cocinero sobre el pedido que ha hecho. ✓ Debe de estar atento cuando alguna mesa se ha desocupado para poder limpiarla. ✓ Estar pendiente para retirar algunos servicios. ✓ Tener al alcance los cubiertos y servilleteros, etc para evitar incomodidad al cliente.

<p align="center">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</p>	<p align="center">HOTEL BUENA VISTA</p> 
<p>Cargo:</p>	<p>Limpieza</p>
<p>N° de trabajadores</p>	<p>01</p>
<p>Área:</p>	<p>Limpieza</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Hacer limpieza en las inmediaciones del hotel y en las habitaciones.</p>
<p>Función:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar limpieza a diario en todas las zonas del hotel. ✓ Hacer limpieza y ordenar las habitaciones que han sido desocupas o caso contrario estén libres. ✓ Atender al huésped en caso lo solicite. ✓ Debe de entregar al personal de lavandería las toallas y sábanas que encontró en la habitación. ✓ Entregar a recepción si en alguna ocasión se haya quedado algo al huésped.

Fuente: Elaboración propia

<p style="text-align: center;">MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</p>	<p style="text-align: center;">HOTEL BUENA VISTA</p> 
<p>Cargo:</p>	<p>Comprador</p>
<p>N° de trabajadores</p>	<p>01</p>
<p>Área:</p>	<p>Compras</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Hacer las compras de todo lo que se necesita en el hotel.</p>
<p>Función:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar el total del presupuesto que se gastara. ✓ Mostar boleta de los gastos que ha realizado. ✓ Realizar las compras una vez por semana en el área de limpieza, recepción y lavandería. ✓ Hacer compras a diario en el área de cocina, para contar con las hortalizas frescas. ✓ Traer las compras en buen estado. ✓ Solicitar las compras que se necesitan en las diferentes áreas. ✓ Revisar los almacenes en caso hayan productos en stock.

Fuente: Elaboración propia.

PROPUESTA N° 03

Aceptar propuesta de mejora por medio del personal.

- El gerente deberá aceptar las aportaciones que tiene su personal, esto permitirá mejorar algunas dificultades o problemas que la empresa este atravesando, de tal manera que estas recomendaciones ayuden el mejoramiento y el buen desarrollo del hotel, las cuales se evitara a que la empresa siga cometiendo los mismos errores constantemente.
- Sería favorable que el gerente general acepte cada aportación que tiene su personal, puesto que ellos tienen el deber de comunicar al gerente sobre las posibles deficiencias, o errores que incurran en las distintas áreas, para luego ser evaluadas y tomar en cuenta una solución ante dichos problemas y estas ayuden el buen funcionamiento del hotel.

PROPUESTA N° 04

Realizar un control de asistencia y reporte de ingreso y salida del personal.

- Se debe implementar un registro manual donde se permitirá controlar la asistencia del personal, lo cual implica registrar la hora de ingreso y salida, y se pueda tener un control del trabajador a la empresa. Este control es de mucha importancia ya que en él se manifiesta todas las entradas y salidas, demostrándolo con su firma y hora. En caso haya algún percance al momento de trabajar. Existe el caso que el empleado necesita un permiso, tendrá que informarle al gerente, y este le autorice.
- En caso que el empleador trabaje horas extras, este control permitirá tener un registro de las horas trabajadas fuera de su horario y así mismo tanto la empresa como el empleador tendrán un control. Esto permitirá que el trabajador se le reconozca algo más de su pago por la hora extra.

PROPUESTA N° 05

Realizar un control de supervisión de las labores que realiza el personal

- El encargado de supervisar es el gerente que tiene como responsabilidad verificar las labores que realizan los empleados asegurándose de que realicen de manera correcta cada una de sus funciones en los distintas áreas que tienen designadas cada trabajador, esto permitirá que el Hotel brinde un servicio favorables ante sus huéspedes
- La supervisión es de gran importancia puesto que el gerente le permite tener conocimiento de todas las actividades y funciones que su personal está realizando y tener como garantía que los clientes se sientan satisfechos por la buena atención que el hotel brinda y así puedan regresar en otra oportunidad.
- Cabe resaltar que el gerente tiene un papel muy importante, porque es el encargado de monitorear a todo el personal, garantizando el cumplimiento de las distintas áreas que realiza cada empleador, así mismo se encarga de implementar medidas y procedimientos que beneficien a la empresa.

PROPUESTA N° 06

Realizar capacitaciones al personal

- El gerente tiene el cargo de hacer convocatorias de capacitaciones a los trabajadores de las distintas áreas de la empresa, donde se aconsejara la correcta función que ellos tienen que cumplir y también servirán como motivación para ellos, tener postura para que los clientes se lleven buena imagen del hotel y por último como brindar un adecuado servicio a los huéspedes.
- Las capacitaciones deberían de ser el día que los trabajadores tengan libre o en todo caso realizarlas en los horarios de trabajo, el horario debe de designarlo el gerente, los empleados deberían de estar divididos en dos grupos para que puedan recibir las

charlas, el primer grupo estaría en capacitaciones, mientras que el segundo grupo estaría realizando sus labores. Estas charlas deberían ser dos veces al mes.

PROPUESTA N° 07

Realizar arqueos de caja de manera sorpresiva

- El gerente del hotel debe de realizar los arqueos de caja ya que son de importantes porque ayudan a llevar un mejor conteo del efectivo, en donde se podrá comprobar si el recepcionista está llevando correctamente el dinero. El encargado de caja debe de presentarle un informe al gerente donde indique las operaciones que se han realizado durante el día, donde mostrara la comprobación del efectivo y lo apuntado en el formato, el cual tiene que concordar.
- Se le propone a la empresa implementar un formato de arqueo de caja para tener un mejoramiento en el área mencionada. Se deberá hacer las siguientes funciones:
- Separar el dinero tanto monedas como billetes, donde cada una debe será separada correctamente de acuerdo a su cantidad.

PROPUESTA N° 08

Designar a una persona en el área de compras

- El personal del área mencionada es quien será el encargado de hacer las compras de todas las áreas del hotel y quien se hará responsable de que no falte nada, es por ello que se le propone revisar los almacenes de todas las áreas, para cerciorarse a que no falte algún producto y así poder hacer los apuntes respectivos de las cosas que faltan y no olvidar de hacer las comprar necesarias. Finalmente le tiene que entregar al gerente las boletas o facturas de las compras que ha realizado las cuales serán entregadas al contador.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera “Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L”, Máncora 2019.

- La empresa hotelera Buena Vista, tiene conformidad ante sus huéspedes ya que ha permitido conseguir clientes con alto prestigio en el distrito de Máncora, por lo que cuenta con precios cómodos que están a la disposición de los turistas a pesar que esta empresa hotelera puede subir sus precios ya que brinda un adecuado servicio pero no lo hace ya que están satisfechos con los costó que ellos han establecido, por lo que la hace accesible a confrontar ante su competencia.
- Se concede a que los empleados puedan realizar sus actividades a la hora que les han establecido, ya que les permitirá a que puedan ofrecer una atención apropiada a sus huéspedes.
- El gerente y los trabajadores de dicha empresa han considerado implementar el control interno en la empresa hotelera ya que les ayudara a llevar una mejor eficacia, tomar decisiones correctas y ofrecer una buena atención para sus huéspedes.
- Cada cierto tiempo el gerente debe de comprobar si su personal están cumpliendo con sus labores a las que se les han designado, esto lo debería de hacer de manera sorpresiva.
- Los empleadores deben de cumplir las reglas con la que cuenta la empresa, en caso ellos no lo hagan, el gerente tendrá que aplicar sanciones ya que no están siendo responsables con las funciones que se les corresponde.
- Todo problema que llega a pasar en el Hotel se le comunica al gerente ya que es quien tiene que solucionar el problema o incidente donde tendrá que tomar decisiones convenientes.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera “Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L”, Máncora 2019.

Ambiente de Control

- Se llegó a identificar que la empresa hotelera no cuenta un sistema de control interno que le permita mejorar sus gestiones de sus ejecuciones. El Gerente manifestó que no pensaba que era necesario implementar dicho sistema en la empresa la cual creía que tenía la capacidad de poder manejar adecuadamente esta función. Al no contar con este sistema de control, traería situaciones o problemas complicados los cuales afectaría a la empresa.
- La empresa Hotelera no cuenta con un manual de organización de funciones, donde se indique que labores deben de realizar cada trabajador , esto traería como obstáculo a que los empleados no realicen adecuadamente sus funciones y no lo hagan de manera responsables, ya que no existe un control donde se establezcan las funciones de cada área.
- Se identificó que en la empresa no cuenta con un organigrama donde se muestre las funciones que se deberán realizar en las distintas áreas del hotel, es por ende que se debe de graficar un organigrama que se logre visualizar.

Control de personal

- Se identificó que el gerente no supervisa a sus trabajadores para que cumplan sus funciones adecuadamente, si no se logra supervisar esto generará a que los empleados no avancen con las labores que se piden en las distintas áreas y esto traería como impedimento a no cumplir con las metas establecidas.

- Otro aspecto que se idéntico es que no se cuenta con un control de asistencia y reporte de ingreso y salida del personal, al no contar con estés control, no se permitirá controlar al personal a la hora que ingresa y al momento que se retira y a su vez verificar su asistencia, estoy traería como dificultad a que los empleados del hotel lo logren cumplir con el horario de la empresa.
- Finalmente se logró identificar que no capacitan constantemente al personal de todas las áreas de la empresa hotelera. Por lo que traería como problema a que los trabajadores no mejoren al momento que hacen sus actividades dentro del área designada y tengan algún inconveniente al atender algún cliente. Esto ha generado a que los empleados se sientan insatisfechos con sus labores porque no se encuentran capacitados para lograr desenvolverse correctamente en el trabajo que tienen que realizar a diario.

Control en el área de caja

- Se determinó que en el área mencionada no se realizan arquezos de caja estos deberían de ser constantemente, lo que se logró visualizar es que la persona encargado de dicha área no lleva de manera correcta un control, esto trae como consecuencia que se logre generar desconfianza en el manejo del dinero, es por ende que el Gerente no puede constatar si el dinero se está llevado de buena manera. El hotel no cuenta con una persona designada para que realice el arqueo de caja, por lo general esto traería como obstáculo a que no se alcance una información correcta, lo cual estaría perjudicando a la empresa.

Control en el área de Compras

- Otras de las dificultades que se identifico es que no se cuenta con una persona que esta designada en esta área, por lo tanto traería como consecuencia que al no contar con un personal para que realice dicha función la empresa hotelera tendrá conflictos ya que en algunas ocasiones se han quedado sin productos los cuales son necesario para el hotel,

en algunos momentos se ha generado malestar en sus trabajadores ya sea de cualquier área, por lo que alguna veces están ocupados haciendo sus labores y son interrumpidos por el gerente o recepcionista, con el fin de mandar a hacer alguna compra. El gerente debe de tener una persona designada en dicha área

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03

Explicar las propuestas del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera “Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L”, Máncora 2019.

Implementar un organigrama de personal

- La propuesta que se implanto a la empresa hotelera, la cual ayudará a que logre conseguir una estructura, la que le permite definir con dicha claridad sobre las funciones que el personal deberá de cumplir en las distintas áreas con las que cuenta la empresa, es por ende que se deben de ejecutar con el fin de mantener un buen manejo, ya que se tienen que cumplir con todos los cargos que se les ha designado.

Implementar un manual de organigrama de funciones

- El manual de organigrama de funciones ayudará a especificar de forma determinada las funciones para las distintas áreas de la empresa hotelera, para que cada trabajador lo realice de forma correcta. Este manual permitirá a que exista orden adecuado a la hora de que realicen las actividades que les corresponde a cada uno de los empleadores.

Implementación en el personal

- Esta propuesta va permitir a que el gerente de la empresa, escuche las opiniones que tienen sus empleadores, ya que dichas opiniones ayudara a que la empresa mejora y así evitara a que siga cometiendo las mismas equivocaciones, es por ello que ahora las opiniones que son dadas por el personal serán escuchadas y aplicadas.
- A la empresa hotelera se le propone a que realice un formato de asistencia, de ingreso y de salida del personal, el cual permitirá lograr tener un manejo exacto sobre sus

trabajadores, si cumplen su asistencia y la hora exacta en la que deben de ingresar y salir.

Implementación de un control en el área de caja

- Se proponer crear un formato para que se realicen los arqueos de caja de manera sorpresiva este formato va a permitir a que se logre llevar un control en la área mencionada con respecto al efectivo que corresponde a la empresa, esto evitara a que exista un mal manejo con el dinero o en todo caso un robo o mal entendido por medio del personal de caja, se evitara también a que haya perdidas de dinero, donde cada día se debe de mostrar a gerencia el resultado de formato del arqueo de caja.

Implementación de un control en el área de compras

- En cuanto a la propuesta sobre un control en el área de compras, se debe implementar a una persona que debería estar designada en esta área, para que realice las compras necesarias, las cuales se deberán de realizar a diario o cuatro veces a la semana. Esto permitirá que todas las áreas de la empresa no les falte ningún material o víveres, ya que dicho personal debió de haber realizado su labor de forma correcta.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera “Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L”, Máncora 2019.

1. Los trabajadores con los que cuenta la empresa han permitido darle buen prestigio al Hotel Buena Vista por lo que cuentan con valores éticos, los que han ayudado a la empresa hotelera a darle buena imagen por la calidad de personal con la que cuenta.
2. Todo el personal de la empresa hotelera posee un seguro y a su vez cuenta con sus implementos de seguridad necesario los cuales son usados a diario en el desarrollar sus actividades. Es por ende que la empresa designo brindarles un seguro estable a cada uno.
3. Se cuenta con un contador quien está a cargado de llevar la contabilidad del hotel, en el desarrollo de esta área el Gerente supervisa para verificar si está cumpliendo su labor.
4. En la empresa se realizan registros de ingresos, liquidaciones, etc, los cuales son registrados en Excel y son realizados por el contador de la empresa, quien tiene que informar al Gerente.
5. En caso exista algún problema con algún huésped en el hotel los trabajadores de la empresa tienen que informarle de inmediato al Gerente para solucionar dicho inconveniente.

Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades de Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019.

1. Se determinó que en la empresa hotelera no existe un mecanismo de control interno es por ende que se desconocen algunos temas, lo cual ha generado hacer una inversión.
2. En el hotel se determinó que en todas las áreas con las que cuenta la empresa hotelera no cuentan con una adecuada separación de funciones lo que impide que se puedan realizar otras actividades.
3. La empresa no cuenta con una estructura organizacional, lo cual se logró determinar que los trabajadores de la empresa hotelera no tiene un reglamento que indique la labor que deben hacer. En por ende que es importante que la empresa obtenga un organigrama estructurado para que los realicen bien su trabajo.
4. Con respecto al personal no cuenta con un control de asistencia, según los resultados obtenidos se pudo determinar que a los trabajadores les falta más compromiso con la empresa ya que deben de cumplir con el horario que la empresa a establecidos.
5. Falta de capacitación al personal, el gerente creía que era un gasto innecesario, es por ello que ahora piensa invertir en sus trabajadores para que reciban capacitaciones y así puedan realizar bien su labor y puedan desenvolverse cada uno con su función.

Respecto al objetivo específico N° 03

Explicar las propuestas del Control Interno que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Buena Vista Máncora Enterprises E.I.R.L, Máncora 2019.

1. Manejar un manual de funciones para las distintas áreas de la empresa, donde deberá estar detallado la función de cada empleador, ya que el desempeño que realizara cada

uno sea eficaz y eficiente, así mismo se evitara que algún trabajador realice dos funciones.

2. Implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera la que permitirá tener un mejor control en todas sus áreas, como también permitirá a que la empresa evita tener menos errores.
3. Realizar arqueos de caja de manera sorpresiva, para llevar un control y a su vez informar todos sus ingresos y salidas de la empresa, donde se tendrá que registrar en un formato, esto evitara a que haya alguna perdida de dinero por parte de trabajador del área de caja, las cuales afecten al Hotel.

Aspectos Complementarios

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, J. (2017). Auditoria y Control Interno . Madrid, España : Editorial cultural S.A.
- Alvarez, I. (2017). Auditoría Gubernamental Integral- Técnicas y procedimientos. Lima, Perú: Editorial el Pacífico.
- Bacallao, H. (2018). *Génesis del Control Interno en Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- Bravo, M. (2018). Sistema del Control Interno- Auditoria. Lima, Perú: Universidad de San Marcos.
- Calle, M. (2017). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016*. Piura, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Diaz, E. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel El golf Trujillo S.A*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Estupiñán, R. (2017). *Control Interno y fraudes. Análisis de Informe Coso I, II, III* . Bogota.
- Fierro, K., & Sotomayor, K. (2013). ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO- COSO II. Guayaquil, ECUADOR : UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.
- Fonseca, O. (2017). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountabilit y Control - IICO.

- Giménez, B. (2017). *La importancia del control interno en la empresa*. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/author/benito/>
- Granda, S. (2017). *Características del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015*. Tumbes, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Mantilla, S. (2017). *Control Interno: Informe COSO*.
- Mantilla, S. (2017). *Auditoria del Control Interno*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Martinez, M. (2017). *Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura, periodo 2014*. Piura, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Maza, S. (2018). *Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso. Hotel Villa del sol Piura 2018*. Piura, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Meléndez, J. (2017). *Control Interno*. Ancash - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Perdomo, A. (2017). *Fundamentos del Control Interno*. México : Novena Edición ECAFSA.
- Pincay, E. (2017). *Manual de control interno contable para el hotel Salinas, Del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Salcedo, F. (2017). *Propuestas de un sistema de control interno para el Hotel Mansion Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnico de Chimborazo .

Sandoval, C. (2017). *Sistema de Control Interno bajo enfoque Coso e incidencia es mejora del servicio en Hotel Koarianka, Ejercicio 2014, Trujillo – Perú*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Sotomayor, R. (2017). *Evaluación del control interno y sus componentes en la auditoría de estados financieros*. Obtenido de contaduriapublica.org.mx/2015/09/01/evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros/

Yambay, A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A, Ubicada en el Catón Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnico de Chimborazo.

Anexos

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo general es identificar las oportunidades del control que mejoren las posibilidades de la empresa “HOTEL BUENA VISTA, MÁNCORA, 2019”. Se agradece por anticipado la información que ustedes aporten, así mismo se garantiza que será guardada con absoluta confidencialidad y solo servirá para fines académicos y de investigación

Encuestador: Lama Temoche Wendy

Empresa: Hotel Buena Vista

Encargado:

Fecha: Piura, 05 de Junio del 2020

Instrucciones: Marcar con una X la opción que usted considere correcta.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1.-	¿Existe un Sistema de Control Interno en el Hotel?		
2.-	¿Cuenta con un organigrama general actualizado?		
3.-	¿Cuenta con un Manual de Organización y Funciones que sirva de guía para el personal?		

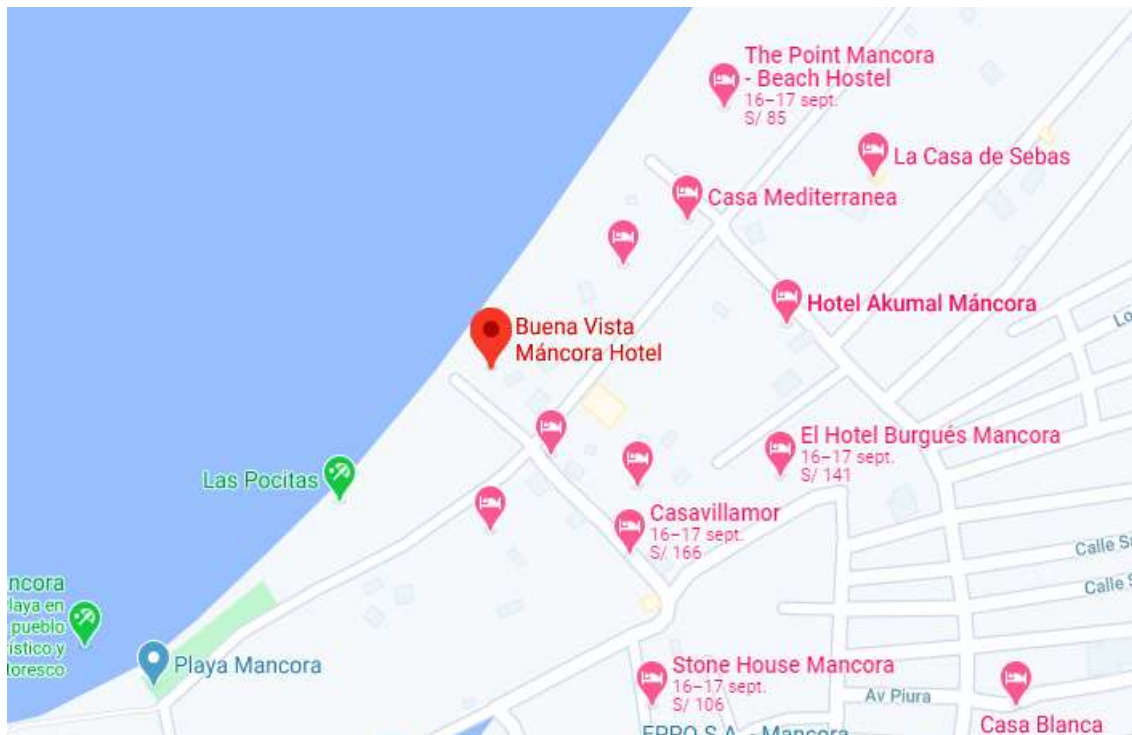
4.-	¿El Gerente establece las funciones que tiene que realizar cada trabajador?		
5.-	¿Se aceptan los aportes que da el personal para mejorar el control?		
6.-	¿Cuenta con Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N° 29571?		
7.-	¿Cuál es el tipo de comprobante de pago que entrega? a) Factura b) Boleta c) Ambos		
8.-	¿El Hotel cuenta con un Plan Estratégico el cual demuestre su misión, visión y planes?		
9.-	¿El Gerente evalúa el servicio que brinda el personal?		
10.-	¿Número de trabajadores? a) 1-5 b) 6-10 c) más de 10		

11.-	¿Existe una buena comunicación entre el Gerente y los trabajadores?		
12.-	¿El Gerente supervisa a su personal para ver si cumple con sus funciones?		
13.-	¿El personal cuenta con un control de entrada y salida?		
14.-	¿Hay un control adecuado de asistencia?		
15.-	¿Se le brinda capacitaciones al trabajador para que realice bien su función?		
16.-	¿Hay buena comunicación entre los trabajadores?		
17.-	¿Se practican principios y valores éticos?		
18.-	¿Existe un código de ética por el Gerente?		
19.-	¿Existe un código de ética en el personal?		
20.-	¿En el Hotel existen descripciones de los cargos que va a realizar cada personal?		
21.-	¿Están definidas las funciones de cada trabajador?		
22.-	¿Se rotan las tareas entre los trabajadores?		
23.-	¿Hay un encargado para llevar la contabilidad del Hotel?		
24.-	¿Se lleva un control en el área de contabilidad?		
25.-	¿El Gerente supervisa el área contable?		
26.-	¿En el área de caja hay una persona responsable?		
27.-	¿La caja es llevada por un control de ingresos?		

28.-	¿Los ingresos de caja se registran? a) Excel b) Cuaderno c) Otro		
29.-	¿El Gerente realiza arquezos de caja?		
30.-	¿Cada cuánto tiempo se realizan los arquezos de caja? a) Diario b) Semanal c) Mensual		
31.-	¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir los ingresos y gastos que se efectúan en el día?		
32.-	¿Se maneja un control de compras?		
33.-	¿Existe un personal designado para el área de compra?		
34.-	¿El Hotel lleva a cabo las evaluaciones de riesgos?		
35.-	¿El Gerente establece mecanismos necesarios para identificar los riesgos a los que se expone el Hotel?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: Ubicación



ANEXO 3: Consulta a Sunat

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20481895121 - BUENA VISTA MANCORA ENTERPRISES E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	10/06/2008	Fecha de Inicio de Actividades:	10/06/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	CAL LIMA NRO. 63 (A UNA CUADRA DEL BANCO DE LA NACION) LA LIBERTAD - PACASMAYO - PACASMAYO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 20/01/2020 BOLETA PORTAL DESDE 21/01/2020		
Emisor electrónico desde:	20/01/2020		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 20/01/2020),BOLETA (desde 21/01/2020)		

Activar V
Ve a Config

EVIDENCIA DEL TURNITI

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 30-abr-2022 19:09 -05
Identificador: 1824913847
Número de palabras: 11531
Entregado: 1

Revisión turnitin informe final - Sección 1 Por WENDY THAIS
LAMA TEMOCHE

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 0%

[Incluir citas](#) [Incluir bibliografía](#) [Excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [ver informe en vista quickview \(vista clásica\)](#) [▼](#) [Change mode](#) [Imprimir](#) [Descargar](#)