



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA
PEQUEÑA EMPRESA HOSTAL “SIERRA HERMOSA”
S.A.C. DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ,
2019**

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

**AUTORA
RODRÍGUEZ VILLANUEVA, KELLY TATIANA
ORCID: 0000-0002-1467-0561**

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

**HUARAZ – PERÚ
2022**

Título de la tesis

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la
pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de
Independencia - Huaraz, 2019

Equipo de trabajo

AUTORA

Rodríguez Villanueva, Kelly Tatiana

ORCID: 0000-0002-1467-0561

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Firma del jurado y asesor

Espejo Chacón, Luis Fernando
ORCID: 0000-0003-3776-2490
Presidente

Baila Gemín, Juan Marco
ORCID: 0000-0002-0762-4057
Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda
ORCID: 0000-0001-6732-7890
Miembro

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

Agradecimiento

Al todo poderoso Dios, por guiarme en el trayecto de mi vida; brindándome la oportunidad de vivir, y gozar de una buena salud, fuerza y confianza para lograr cumplir mis metas.

Al Docente tutor investigador: Juan de Dios Suarez Sánchez, por haberme brindado sus sabios conocimientos para mejorar en la realización de mi tesis.

A la ULADECH: por proporcionarme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios y consumir mis metas trazadas.

Kelly Tatiana

Dedicatoria

A mi querido padre: Félix Rodríguez, por darme todo el apoyo emocional, económico y fuerzas; alentándome a seguir adelante hasta cumplir mis metas y no rendirme.

A mi hermana: Nallely, por haberme brindado consejos en el trayecto de mi formación y así superar mis miedos y dificultades en mi camino.

Kelly Tatiana

Resumen

El presente trabajo tuvo como enunciado del problema: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019?; tuvo como objetivo: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019. El estudio fue de tipo cuantitativo, con un nivel correlacional, con diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 10 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo los principales resultados: 100% afirmó buscar trabajadores íntegros y con valores y no contar con un área de monitoreo interno, 70% comentó que no se difunden las metas empresariales, 100% negó diseñar un planeamiento estratégico, 90% practica la distribución de funciones, 80% negó la comunicación fluida con terceros y 60% indicó que no se diseñan reportes de desviaciones. La investigación al final concluyó proponiendo a la organización: Realizar reuniones para poder mejorar el ambiente laboral y difundir las metas organizacionales constantemente, poner en funcionamiento un sector de auditoría interna, elaborar un plan estratégico y operativo, realizar promociones para mejorar la comunicación con los clientes, asimismo buscar estrategias para mejorar la comunicación con las entidades financieras, proveedores, estado, entre otros y comunicar con oportunidad a los directivos aquellas desviaciones de cumplimiento con la finalidad de que se pueda realizar un análisis y solución temprana.

Palabras claves: Control interno, Pequeña empresa, Propuestas de mejora.

Abstract

The present work had as statement of the problem: What are the proposals to improve the relevant factors of internal control for the small company hostel "Sierra Hermosa" S.A.C. in the district of Independencia - Huaraz, 2019? aimed at: Determining the proposals for improvement of the relevant internal control factors for the small hostel company "Sierra Hermosa" S.A.C. in the district of Independencia - Huaraz, 2019. The study was quantitative, with a correlational level, with a non-experimental design. The population and sample consisted of 10 workers, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The main results were obtained: 100% affirmed that they are looking for workers with integrity and values and that they do not have an internal monitoring area, 70% commented that the business goals are not disseminated, 100% denied designing a strategic planning, 90% practice the distribution of functions, 80% denied fluid communication with third parties and 60% indicated that deviation reports are not designed. The investigation at the end concluded by proposing to the organization: Hold meetings to be able to improve the work environment and constantly disseminate the organizational goals, put into operation an internal audit sector, develop a strategic and operational plan, carry out promotions to improve communication with the clients, also seek strategies to improve communication with financial institutions, suppliers, the state, among others, and promptly communicate compliance deviations to managers so that an early analysis and solution can be carried out.

Keywords: Internal control, Small business, Improvement proposals.

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xiii
Índice de figuras.....	xv
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales.....	10
2.1.3. Regionales.....	12

2.1.4.	Locales	15
2.2.	Bases teóricas de la investigación.....	16
2.2.1.	Marco teórico	16
2.2.2.	Marco conceptual	25
III.	Hipótesis	28
3.1.	Variables.....	28
IV.	Metodología	29
4.1.	El tipo y el nivel de la investigación.....	29
4.2.	Diseño de la investigación	29
4.3.	Población y muestra.....	30
4.4.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	31
4.5.	Técnicas e instrumentos.....	33
4.6.	Plan de análisis.....	33
4.7.	Matriz de consistencia	34
4.8.	Principios éticos	35
V.	Resultados.....	37
5.1.	Resultados.....	37
5.1.1.	Referente al objetivo específico 1:	37
5.1.2.	Referente al objetivo específico 2:	40

5.1.3.	Referente al objetivo específico 3:	42
5.1.4.	Referente al objetivo específico 4:	45
5.1.5.	Referente al objetivo específico 5:	47
5.2.	Análisis de resultados	48
5.2.1.	Referente al objetivo específico 1:	48
5.2.2.	Referente al objetivo específico 2:	52
5.2.3.	Referente al objetivo específico 3:	55
5.2.4.	Referente al objetivo específico 4:	57
5.2.5.	Referente al objetivo específico 5:	59
VI.	Conclusiones y recomendaciones	62
6.1.	Conclusiones	62
6.1.1.	Referente al objetivo general:	642
6.1.2.	Referente al objetivo específico 1:	62
6.1.3.	Referente al objetivo específico 2:	623
6.1.4.	Referente al objetivo específico 3:	63
6.1.5.	Referente al objetivo específico 4:	634
6.1.6.	Referente al objetivo específico 5:	64
	Referencias bibliográficas.....	65
	Anexos	722

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	722
Anexo 2: Figuras estadísticas	766
Anexo 3: Consentimiento informado.....	99

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: El hostel evalúa la integridad de sus empleados.....	37
Tabla 2: El hostel cuenta con RIT.....	37
Tabla 3: El hostel realiza la difusión de objetivos organizacionales	38
Tabla 4: El hostel encarga supervisores respecto al control interno	38
Tabla 5: El hostel contrata empleados competentes	39
Tabla 6: El hostel entrena a los empleados constantemente	39
Tabla 7: El hostel cuenta con un órgano de auditoría interna	40
Tabla 8: El hostel elabora su plan estratégico para mitigar riesgos	40
Tabla 9: El hostel practica la identificación de riesgos.....	41
Tabla 10: El hostel practica la valoración de riesgos.....	41
Tabla 11: El hostel practica la valoración de riesgos	42
Tabla 12: El hostel distribuye funciones.....	42
Tabla 13: El hostel posee MOF y ROF.....	43
Tabla 14: El hostel practica el Costo - Beneficio.....	43
Tabla 15: El hostel cuenta con información institucional vigilada.....	44
Tabla 16: El hostel busca la sustentación de labores	44
Tabla 17: El hostel genera información de calidad.....	45
Tabla 18: El hostel se adapta fácilmente a los cambios externos	45
Tabla 19: El hostel promueve la comunicación interna	46
Tabla 20: El hostel promueve la comunicación externa	46

Tabla 21: El hostel realiza el reporte de deficiencias.....	47
Tabla 22: El hostel programa soluciones ante desviaciones	47
Tabla 23: El hostel se autoevalúa continuamente	48

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: El hostel evalúa la integridad de sus empleados	766
Figura 2: El hostel cuenta con RIT	777
Figura 3: El hostel realiza la difusión de objetivos organizacionales	788
Figura 4: El hostel encarga supervisores respecto al control interno.....	79
Figura 5: El hostel contrata empleados competentes	800
Figura 6: El hostel entrena a los empleados constantemente.....	811
Figura 7: El hostel cuenta con un órgano de auditoría interna.....	822
Figura 8: El hostel elabora su plan estratégico para mitigar riesgos.....	833
Figura 9: El hostel practica la identificación de riesgos	844
Figura 10: El hostel practica la valoración de riesgos	855
Figura 11: El hostel practica la valoración de riesgos.....	866
Figura 12: El hostel distribuye funciones	877
Figura 13: El hostel posee MOF y ROF	888
Figura 14: El hostel practica el Costo - Beneficio	889
Figura 15: El hostel cuenta con información institucional vigilada.....	900
Figura 16: El hostel busca la sustentación de labores.....	911
Figura 17: El hostel genera información de calidad	922
Figura 18: El hostel se adapta fácilmente a los cambios externos.....	933
Figura 19: El hostel promueve la comunicación interna.....	944
Figura 20: El hostel promueve la comunicación externa.....	955

Figura 21: El hostel realiza el reporte de deficiencias	966
Figura 22: El hostel programa soluciones ante desviaciones.....	977
Figura 23: El hostel se autoevalúa continuamente.....	988

I. Introducción

En el actual estudio se considera conveniente orientar a la investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019. La línea de indagación está en base a la ULADECH, así mismo, se diseñará con el fin de que los partícipes de esta investigación puedan tomar las medidas necesarias en su organización y obtengan un beneficio positivo dentro de la misma.

El desarrollo de toda entidad dedicada al servicio hotelero; con la globalización, tecnología y las generaciones más modernas; han ido variando debido a que actualmente las necesidades de los clientes han incrementado; ya que, con dichos factores, hoy en día los turistas, clientes ya no se basan solo en el cuarto donde se van a quedar a dormir; sino también en el ambiente del lugar, el trato del personal, la comodidad del hotel y el lugar donde se van a hospedar. Para ello, es muy importante que las entidades hoteleras poseen un buen manejo de control interno y así pueda no solamente en cumplir sus metas, también en satisfacer de dichas necesidades de los clientes y adquirir más ingresos.

Pincay (2015) considera que establecer un control interno internamente de las compañías hoteleras es importante y muy indispensable para el progreso de las operaciones en este tipo de compañías, ya que permitirá a los socios y administrativos, cumplir con lo planificado y así colaborar al logro de sus objetivos, estableciendo una organización activa.

A nivel internacional, en Estados Unidos, una situación de fraude organizacional conocido a nivel mundial y con repercusiones en la economía fue el de la entidad Enron,

esta empresa gestionó de manera ilícita sus recursos, sin embargo, reconocidos auditores lo apoyaron con el examen de auditoría que se realizó, logrando así demostrar una situación que realmente no mostraba dicha información financiera. Esta entidad fue conocida a nivel mundial por sus operaciones efectuadas y por los grandes movimientos económicos que realizaba, toda la imagen institucional que poseía empezó a disminuir por aquellos escándalos de mal manejo de recursos en los que incurrió, corrupción con las entidades de auditoría y entre otros aspectos. Al detectarse dicha información con falta de razonabilidad, tuvo como consecuencias, una baja en el valor de las acciones del mercado y falta de confianza para invertir en sus acciones de esta organización, debido a la culminación de sus operaciones (Arango, 2017).

Asimismo, en México, la empresa Televisa se vio perjudicada respecto a que al presentar su información financiera frente al Mercado de Valores de dicho país, se decidió que al final del periodo 2016, se dieron desviaciones con el cumplimiento del control interno sobre la organización; dichas desviaciones fueron la falta de la aplicación del control interno sobre las TICs, carencia de distribución de labores a su personal en las áreas principales como el de finanzas y de contabilidad, falta de monitoreo en el manejo de los estados de cuenta, las cuentas por cobrar y por pagar de la organización (Mendieta, 2018).

Sánchez (2015) sostiene que en Ecuador se conoce al mecanismo de control interno como un instrumento esencial que comprende muchos procedimientos, planificación, actos, estrategias y metas que buscan de manera organizacional para poder guiar a la empresa en la obediencia hacia sus metas, minimizando sus peligros y realizando las operaciones en función a principios adecuados, para la protección de sus

bienes e información empresarial y la supervisión de sus labores.

En nuestro país, las micro, medianas y grandes organizaciones vienen desarrollando el control interno, el cual es conocido como un complemento de las operaciones empresariales desde hace años, en otras palabras, aquellas organizaciones que realizan grandes operaciones, gestionan mucho dinero y cuentan con muchos empleados y sucursales a su disposición en distintas zonas del país. Sin embargo, con la finalidad de mejorar la competitividad empresarial, gestionar sus bienes de manera ordenada y obedecer a las normativas del país donde se constituye (Dalguerre, 2017).

Manrique (2015) comenta en el sector hotelero en la ciudad de Huaraz muchos de los establecimientos carecen de un método de control interno concibiendo un problema en las diferentes actividades que estas empresas brindan, también a esto se suma la falta de capacidad profesional de los responsables, ya que mucho de ellos no cumplen con los requisitos que el puesto considera para contratar personal adecuado. Esto es debido a que no se dispone con un método de trabajo de excelencia.

El hostel “Sierra Hermosa” es una pequeña empresa que en los últimos años ha realizado sus operaciones de manera práctica, sin realizar la ejecución de los mecanismos del control interno y su desarrollo eficiente. Esta pequeña empresa, ofrece un lugar de calidad para aquellos turistas, residentes de la zona deseen hospedarse.

La pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa”, durante las épocas festivas obtiene ingresos mayores en cuestión de turistas; la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” brinda servicios de: habitaciones y camas, comedor, limpieza y comunicaciones; que son particulares de dicha empresa, sin embargo, la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa”; no cuenta con una organización administrativa y contable conveniente, a

consecuencia de que no emplean políticas de control interno, programaciones y técnicas, ya que solo ostenta en el sector contable los libros de compras y venta, los cuales no avalan que la información ostentada sea evidente y que documenten la conveniente administración y amparo de sus activos. Con dichos inconvenientes, hace que la pequeña empresa no alcance sus metas y ello conlleva a que sea una empresa endeble.

Con relación a lo ostentado, el enunciado del problema de la actual indagación es la subsiguiente: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019?

Teniendo como objetivo general se propone el siguiente: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

Para la realización del objetivo general se estableció como objetivos específicos los siguientes:

1. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.
2. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.
3. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

4. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.
5. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

La justificación de la actual investigación, se basará de acuerdo a las observaciones realizadas en el hostel "Sierra Hermosa", y así poder conocer de qué manera se puede mejorar los factores relevantes del control interno en dicha entidad; ya que en el distrito de Independencia es altamente demandada por turistas en fechas festivas, por ende, buscan donde hospedarse. De igual modo, se han hallado una lista de irregularidades y restricciones en las distintas actividades que ofrece esta entidad; posiblemente causado por la irregularidad de una adaptación beneficioso del control interno en sus distintas actividades.

La metodología de la actual investigación, en cuestión al tipo de indagación es cuantitativo y del nivel descriptivo; el diseño de indagación será descriptivo simple – no experimental; consigo mismo, se ejecutará dicha indagación con una población de 10 trabajadores, de igual modo, con una muestra de 10 trabajadores del hostel "Sierra Hermosa", usando para ello la técnica de encuesta con el instrumento del cuestionario y se llegó a cumplir con el plan de análisis.

Los principales resultados conseguidos en esta investigación fueron: 90% de los trabajadores del hostel mencionó que la entidad no posee un reglamento interno de trabajo, 70% comentó que la organización no realiza la difusión de las metas

empresariales, 70% comentó que la organización no cuenta con un encargado del monitoreo de comportamientos adversos a la política organizacional, 80% indicó que la empresa contrata empleados competitivos para cada sector de la entidad. Asimismo, un 90% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa realiza la identificación de aquellos peligros que afecten sus metas, un 90% indicó que la empresa realiza la distribución de labores dentro del hostel, 80% de la población encuestada indicó que no existe un responsable para la protección y cuidado de documentos institucionales.

Finalmente, un 90% de la población encuestada no considera que la información que el hostel genere sea de calidad para tomar decisiones, 80% indicó que no existe una buena comunicación con personal ajeno a la organización, 60% comentó que la organización no diseña reportes con desviaciones que afecten negativamente sus metas y un 70% comentó que la organización no propone programas para dar solución a las deficiencias o desviaciones encontradas.

El estudio concluyó, que en resumen se determinaron las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019 siguientes:

- Realizar reuniones para poder mejorar el ambiente laboral y difundir las metas que constantemente varían en la empresa.
- Crear un sector de auditoría interna para medir la eficiencia y eficacia del control interno de manera periódica.
- Elaborar y poner en marcha un planeamiento estratégico y operativo con un adecuado análisis para la minimización de peligros organizacionales.

- Realizar promociones para mejorar la comunicación con los clientes, asimismo buscar estrategias para mejorar la comunicación con las entidades financieras, proveedores, estado, entre otros.
- Comunicar con oportunidad a los directivos aquellas desviaciones de cumplimiento con la finalidad de que se pueda realizar un análisis y solución temprana.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Melo de los Rios y Uribe (2017) en su tesis titulada “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.”; cuyo objetivo fue proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo; con un método de estudio deductivo, ya que la muestra será solo a la coordinadora administrativa y financiera de la empresa, la cual se le aplicará una entrevista. En conclusión, de acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, se propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros.

Almachi y Moreira (2019) en sus tesis titulada: Evaluación del control interno para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Grand Hotel Santander, en santo domingo, año 2018. Tuvo como objetivo: evaluar al sistema de control interno para mejorar la gestión de créditos y cobranza en la empresa Grand Hotel Santander, en la ciudad de Santo Domingo en el año 2018; el diseño de investigación es no experimental y el nivel de investigación es

cualitativo y cuantitativo; en su población conforman el personal encargado del área de crédito y cobranza, que ascienden a un total de 33 personas y su muestra está conformada por 33 personas; la técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el cuestionario. Finalmente se concluyó que: la empresa Grand Hotel Santander posee dos años en el mercado, manejando de forma empírica algunos procesos como la gestión de cartera, proceso ejecutando por una sola persona y el cual carece de las políticas necesarias para una eficiente gestión; la otra conclusión es que se presentan deficiencias en los procesos de gestión de crédito y gestión de cobranza, planteando las recomendaciones necesarias para mitigar los riesgos presentes.

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

además de que influye de manera proporcional y encamina a las pymes hacia el éxito empresarial obteniendo mejores niveles de productividad.

2.1.2. Nacionales

Granda (2017) en su título de tesis: “Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015”; el cual tuvo por objetivo: Determinar y describir las características del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. Los principales resultados son: del 100% de los representantes encuestados que equivale a 12, un 33% afirman que la empresa sí cuenta con un organigrama de las funciones, 42% dice que la empresa sí cuenta con manual de organización y funciones, 75% afirman que existe un personal responsable del área de caja, 67% afirmaron que tiene control de entradas y salidas de almacén y 67% que no se ejecuta la revisión de contratos de pagos de servicios. El estudio concluyó que: no hay relación del control interno con la gestión ya que los controles que llevan las Mypes no se efectúan correctamente y a la vez no ayudan al cumplimiento de las metas y objetivos del sector por las deficiencias que existen a la hora de efectuar los respectivos controles.

Rivera (2019) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú. Caso: Hospedaje G & M E.I.R.L. en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018”; el cual tuvo como objetivo: Determinar las características del control interno en el

área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M E.I.R.L. en el Distrito de Olmos – Lambayeque 2018. La Metodología es de tipo descriptivo, bibliográfico, documental, de caso, diseño no experimental. Se aplicó un cuestionario pre – estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o administrador, obteniéndose como resultados lo siguiente: El 100% indicó que no existe coordinación entre los directivos y la oficina de control interno y que practican los valores éticos; asimismo, 100% comentó que no cuenta con recursos económicos para asumir las consecuencias de sus riesgos y no evalúan el desempeño de sus empleados. El estudio concluyó: el Hospedaje G&M EIRL cuenta con manual de organización de funciones y manual de procedimientos, directivos y políticos, pero lamentablemente no lo llevan a la práctica, esto perjudica que el control interno administrativo no sea eficiente, en el Hospedaje G&M EIRL existe una comunicación horizontal entre los colaboradores de la organización y no se realizan auditorías internas ni externas en el Hospedaje lo que dificulta saber los riesgos potenciales a los cuales pueda estar afecto y también aquellas prácticas inadecuadas que pueden estarse dando en la empresa.

Villareyes (2019) en su tesis titulada “Propuestas de mejoras de los factores relevantes del control interno en el hospedaje Ensueño S.A.C. de la ciudad de Sullana en el año 2019”; tuvo por finalidad: Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019. Su metodología es de tipo descriptivo, documental, diseño no experimental. Para la ejecución de la presente investigación se aplicó una encuesta con preguntas relacionadas al tema aplicada al personal

administrativo y operativo de dicha empresa y se observó el comportamiento de los trabajadores , con la finalidad de tomar decisiones, tratándose únicamente de corregir el pasado poniendo en práctica procedimientos y mecanismos que permitan salvaguardar los recursos de la entidad, alcanzando cumplir de una manera eficaz y eficiente con los objetivos planteados del Hospedaje. El estudio concluyó que en el Hospedaje Ensueño SAC no hay un control interno administrativo efectivo y eficiente, en el desarrollo de las operaciones logrando brindar un mejor servicio al personal interno y externo, el cual se demuestra que no se podrá lograr alcanzar los objetivos propuestos por el Hospedaje.

2.1.3. Regionales

Avalos (2019) en su investigación de título: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hotel Buenos Aires S.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018”; el cual fue de objetivo: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. La investigación fue bibliográfica-documental y de caso, para recoger la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas al gerente de la empresa; encontrando los siguientes resultados: 100% consideró contar con un código de ética, que existe una estructura organizacional y que están distribuidas las funciones, no obstante, también 100% comentó no cumplir con las fases de la evaluación de riesgos y el monitoreo constante. El estudio concluyó que, se determinó que el “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno, a pesar de que

toma en cuenta algunos de sus componentes, para mejorar la gestión administrativa; empero, de manera empírica realiza el control interno, lo cual le permite identificar y disminuir riesgos, para alcanzar sus objetivos y metas propuestas, pero con muchas debilidades. Finalmente, el control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, es diferente a la realidad del caso de estudio, a pesar que, los componentes de control son aplicados por igual.

Vigo (2020) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hotel Vértice S.A.C. – Chimbote, 2017”; tuvo como objetivo: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa hotel dentro de las actividades de inversión, operación y de financiamiento. Vértice S.A.C, de Chimbote, 2018. La metodología fue descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como referencia al Hotel Vertice S.A.C de Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Los resultados de su estudio fueron: 100% mencionó contar personal con experiencia en servicios y que se realicen actividades que fomenten la integración de personal. 100% señaló contar objetivos definidos y brindar información suficiente y necesaria al personal. El estudio concluyó que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene una gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa”.

Velazquez (2020) en su investigación denominada “Propuesta de mejora de los factores del control interno de la micro empresa hotel Ivomar de Chimbote,

2020”; el principal objetivo fue: Describir la propuesta de mejora del control interno de la micro empresa: Caso Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. La investigación fue experimental, descriptiva, bibliográfica y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Entre los principales resultados del estudio tenemos: 100% de los empleados indicó que no se promueve y receptiona aportes del personal, 100% negó la capacitación del personal y no se cuantifica el efecto de los riesgos identificados. El estudio concluyó que, en la empresa de Empresa Hotel Ivomar de Chimbote; en el ambiente de control la empresa no cuenta con un manual de funciones a la vez no capacita y no receptiona los aportes que sugiere el personal que desempeña sus labores; en la evaluación de riesgos la empresa no desarrolla un plan estratégico, no están capacitados para un problema o fraude que se presente y así para poder identificar cuáles son los riesgos.

Oncoy (2020) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018”; fue de objetivo general: Describir la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C de Chimbote, 2018. La investigación tiende por ser experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Los principales resultados fueron: 100% indicó contar con un código de ética, poseer una estructura organizacional y contar con cargos competitivos. El 100% sostuvo no hacer un plan de actividades, administrar riesgos y cuantificar el valor de los

riesgos, finalmente sostuvieron sí monitorear las operaciones. El estudio concluyó: se determina que esta empresa sí cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con el fin de comprender sus valores éticos que deben aplicarse en la entidad. En cuanto la evaluación de riesgo, no establece una información correcta de lineamientos para la evaluación de riesgo, internos y externos.

2.1.4. Locales

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

el cumplimiento de estas fases ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

Manrique (2015) en su tesis titulada “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el Hotel Pastoruri Independencia – Huaraz, 2014”; tuvo como objetivo general: Determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: la ficha y el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis. Como resultados se obtuvo que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri”. El estudio concluyó que, se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno, dado que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en el Hotel "Pastoruri", el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco teórico

Teorías del control interno

El control interno es como un instrumento de gestión; percibe el procedimiento

de formación y todas las técnicas e instrucciones que de manera ordenada se acogen o se efectúan en las entidades dentro de un transcurso perpetuo. Acuña (2016) sostiene que:

El control interno, es una necesidad administrativa de todo ente económico, si consideramos, que en toda empresa existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y que se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones, este estudio centra su atención Evaluación del Control interno y su incidencia. (p. 23)

En consecuencia podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables (Ramón, 2014).

El control interno permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que ella fija. Existían muchas y diversas definiciones y opiniones sobre el control interno. Así que se desarrollaron algunas estructuras de control que alcanzaron amplia difusión internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países: que las organizaciones informen a terceros sobre la eficacia de su sistema de control interno (Chumpitaz, 2015).

Modelos del control interno

Modelo COSO

Nos indica que el control interno es un transcurso ejecutado por la dirección, el consejo de administración, y el resto de los trabajadores de una empresa, trazado con la finalidad de proveer un valor de protección moderado en lo que puntualiza al alcance de

finalidades relacionados con la averiguación, la obediencia y sistematizaciones. Según el COSO III (2013):

Esta enunciación muestra incuestionables significaciones esenciales como:

- ✓ Se enuncia que es dúctil para su concentración al vinculado de la entidad y para la estructura de la entidad de negocio en específico.
- ✓ Se dice que es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo ya que es un transcurso que consta de actividades continuas y quehaceres.
- ✓ Se enuncia que está encaminado a la adquisición de objetivos en información, desempeño y operaciones.
- ✓ Se dice que provee una seguridad razonable mas no una seguridad incondicional, a la alta dirección de la entidad y al consejo.
- ✓ Se enuncia que es perpetrado por los entes donde no se trata de sistemas, manejables, formularios y manejos, sino de personas y las labores que éstas emplean en cada ras de la estructura al ejecutar el control interno.

Modelo COCO

El modelo COCO, demanda creatividad para su paráfrasis y adaptación a cualquier organización una vez que se acondiciona a las insuficiencias de sus propios intereses. Su propósito se alinea hacia el progreso de lineamientos habituales para el esquema, ejecución, valuación e informaciones sobre disposiciones de control.

Estupiñan (2015) indica que el modelo COCO nace de la revisión profunda que realizaron los del comité de Criterios de Control de Canadá respecto al COSO, con la finalidad de crear un modelo más sencillo y claro para aquellas organizaciones que adquirieron dificultades al momento de implantar el COSO.

El modelo COCO puntualiza al control interno de manera semejante al modelo COSO, la desigualdad se percibe en que el modelo COCO aporta veinte medidas juntas en cuatro elementos, que el trabajador en todo el sistema puede emplear para plantear, progresar, variar o valorar el control.

Estas veinte medidas agrupadas en 4 componentes que adaptan un lapso lógico de operaciones son:

- ✓ Pretensión.
- ✓ Convenio.
- ✓ Capacidad.
- ✓ Evaluación y enseñanza.

Definición del control interno

Se entiende por Control Interno como un instrumento de gestión; percibe el procedimiento de formación y todos las técnicas e instrucciones que de manera ordenada se acogen o se efectúan en las entidades centralmente de un transcurso estable ejecutado por la orientación administración y el trabajador de la entidad, para el resguardo de sus patrimonios y activos, impulso de la eficacia en sus sistematizaciones, originando el mayor valor de renta (Melendez, 2016).

Importancia del control interno

Heno (2017) sostiene que el control Interno es significativo ya que favorece al respaldo del método contable que se usa dentro de la entidad. Así mismo, es importante porque ayuda a que la entidad realice sus metas con la evaluación de los medios contables, administrativos y bancarios.

Funciones del control interno

- ✓ Redimir frente a el despilfarro.
- ✓ Redimir frente a la carencia.
- ✓ Comprobar la veracidad y la corrección de las documentaciones contables.
- ✓ Redimir los activos de la entidad.

Beneficios del control interno

Los beneficios que tiene el control interno al implementarlos y aplicarlos para su pertinente funcionamiento en una institución o empresa son múltiples los que finalmente beneficia a los implicados y a la gestión puesto que con el procedimiento de control interno va conocer sus causas de los problemas, errores los que podrán reprender y tendrá un efecto positivo por el bienestar del usuario y su entorno de la organización (Chuyes, 2019).

Propósitos del control interno

- ✓ Suscitar y perfeccionar la eficacia, eficiencia, nitidez y patrimonio en las sistematizaciones de la compañía, así como la aptitud de los bienes públicos que facilita.
- ✓ Consumar la normatividad adaptable a sus transacciones y a la entidad, así mismo, impulsar e inducir la destreza de valores institucionales.
- ✓ Custodiar y proteger los patrimonios y bienes del Estado frente a cualquier carácter de quebranto, uso ilícito, deterioro y sucesos indebidas que pudiera afectarlos.
- ✓ Originar la obediencia de los funcionarios en rendir cuenta por los capitales y patrimonios públicos a su obligación; consigo mismo que, se logre atestiguar la confidencialidad y oportunidad de la información (Henaó, 2017).

Elementos del control interno

Según Mantilla (2018) los principales elementos que van a ayudar al control interno en las empresas son los siguientes:

- ✓ Dirección.
- ✓ Organización.
- ✓ Partición de Ocupaciones.
- ✓ Retribución de compromisos.
- ✓ Instrucciones.
- ✓ Planeación y clasificación.
- ✓ Registros y conveniencias.
- ✓ Referencias.
- ✓ Adiestramiento.
- ✓ Eficacia.
- ✓ Lealtad.
- ✓ Inspección.

Componentes del control interno

Los dispositivos del control interno admiten adquirir un diseño de categorización que proporcione una conveniente repartición práctica de la jurisdicción y la obligación de cada órgano de la estructura. El personal debe estar convenientemente adiestrado sobre sus comisiones y deberes que debe estar en simetría con sus compromisos.

Meléndez (2016) hace referencia que el Informe COSO del año 2013 plantea un conjunto de 17 principios que contienen doctrina esencial en relación con cada componente y de esa manera lograr un control interno eficiente, aplicado a todas las

entidades.

Los componentes del sistema de control interno y sus respectivos principios son:

- **Entorno de control:** Interviene en la realización apropiada de las labores estructuradas abordando del autocontrol.

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados (Mantilla, 2018).

Principios:

- a) Manifiesta compromiso con la integridad y los valores éticos.
 - b) Desempeña responsabilidad de supervisión.
 - c) Instaure autoridad, estructura y responsabilidad.
 - d) Expresa compromiso para la competencia.
 - e) Hace desempeñar con la responsabilidad.
- **Evaluación de riesgos:** Basada en el reconocimiento de los riesgos que perturba el desempeño de las metas organizacionales.

Chuyes (2019) indican que todas las empresas están expuestas a los riesgos, independientemente de su tamaño o el número de empleados o ventas que tengan. El riesgo es algo constante en el diario vivir de las compañías y estas tienen que estar dispuestas a vivir con él y encontrar formas de mitigar su rango de acción para que no afecten el negocio en marcha. Sin embargo, el control del riesgo ha sido pensado

básicamente para limitar los riesgos que afecte negativamente la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con legalidad, eficacia, eficiencia y economía. “Para aplicarlo debe conocerse la entidad y sus componentes, e identificar cuáles son los puntos débiles tanto institucionales como en lo que concierne a cada actividad ejecutada interna y externamente” (Chuyes, 2019).

Principios:

- a) Detalla objetivos relevantes.
 - b) Reconoce y examina los riesgos.
 - c) Evalúa el riesgo de fraude.
 - d) Distingue y examina cambios esenciales.
- **Actividades de control:** Instauradas en el acatamiento de las labores implantadas en relación al protocolo de los métodos.

Principios:

- a) Escoge y desarrolla actividades de control.
 - b) Elige y desarrolla controles generales sobre tecnología.
 - c) Se realiza a través de procedimientos.
 - d) Usa información relevante.
- **Información y comunicación:** Emitir recados en la organización que fortifiquen el desempeño de las metas e induzcan el control.

Principios:

- a) Efectúa una comunicación internamente.
- b) Efectúa una comunicación externamente.

- **Supervisión o Monitoreo:** evaluar la eficacia de los controles reconocidos y determinados interiormente de la organización.

El monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo. Todo el proceso debe ser monitoreado y las modificaciones deben ser realizadas según necesiten. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando según las condiciones lo requieran (Manrique, 2015).

Principios:

- a) Conduce evaluaciones continuas o independientes.
- b) Evalúa y notifica deficiencias.

Tipos de control interno

Estupiñán (2016) refiriéndose a los tipos de control expresó que: La dirección superior puede instrumentar controles de tres tipos básicos antes de que una actividad comience, o mientras esta tiene lugar o es posterior a la actividad:

- a) El pre control se realiza antes de que el trabajo sea ejecutado. Elimina desviaciones significativas antes de que estas ocurran.
- b) El control concurrente. Se realiza a medida que el trabajo está siendo ejecutado. No solo se relaciona con el desempeño humano, sino también como áreas tales como el rendimiento del equipo de trabajo o de un departamento y
- c) Control retroalimentación. Se centra en el desempeño organizacional pasado, es decir, se basa en la retroalimentación.

El control tiene lugar después de la acción. Los tres tipos de control son los que viene funcionando en muchas organizaciones sea pública o privada, sin embargo, se debería dar más importancia en el control de tipo pre control es decir realizar un control

(auditoría) antes de ejecutar una actividad o ejecución de obras y con mayor razón si es en una entidad pública ya que muchas veces incumplen una serie de puntos de legalidad.

Estupiñán (2016) refiriéndose a los tipos de control señaló que: “los tipos de controles son tres: a) El control previo. Se anticipa a los hechos, b) El control concurrente. Se aplica en el momento y c) Control posterior o de retroalimentación. Se aplica a lo ya realizado. Los tipos de control son tres los que son indispensables para un ente en donde la alta dirección o el responsable del funcionamiento de control interno debería considerar realizar un control previo puesto que ello permitiría que los otros dos tipos de control sea más rápido y se tenga que minimizar costos los que finalmente favorecería a la entidad.

Etapas del control interno

La Contraria general de la Republica (2020) asevera que a la puesta en marcha del control interno se le deben considerar tres procesos principales los cuales son:

- **Planificación:** Inicia con el convenio estipulada por la Junta General de Accionistas y la constitución de un órgano delegado de guiar la implementación del control interno.
- **Ejecución:** Suscita la ejecución de acciones planteadas en el plan de trabajo desarrollado en la etapa de planificación.
- **Evaluación:** Siendo la última etapa, abarca las acciones y procedimientos encaminados a que el control interno se adapte a un modo más eficaz y de progreso continua.

2.2.2. Marco conceptual

Comunicación externa

Es aquel conjunto de actividades de comunicación enfocadas a aquellos usuarios ajenos a la empresa, estos pueden ser: clientes, estado, proveedores, entidades financieras, etc (León, 2020).

Comunicación interna

Es aquella comunicación enfocada a los empleados de una organización; se da origen como solución a las muchas necesidades de las empresas para proteger a su equipo y atesorar a los más competitivos en un ambiente organizacional (León, 2020).

Coordinación laboral

Son las actividades establecidas mediante procedimientos y políticas que contribuyen a mejorar continuamente las instrucciones dadas por la dirección, de tal manera que se disminuyan los riesgos que puedan afectar potencialmente al logro de los objetivos (Trinidad, 2020).

Empresa hotelera

Según manifiesta Maza (2018): “Que son aquellas empresas que facilitan hospedaje con o sin usos secundarios, separados de los equivalentes a cualquiera de las otras modalidades”. (p. 2)

Estructura empresarial

Según Melendez (2016) la estructura empresarial debe de simbolizar aquellos procedimientos de planeamiento de labores y la contratación de trabajadores que son altamente fundamentales para la empresa.

Gestión estratégica

La gestión estratégica es definida como el procedimiento de programar la visión, misión, y metas de una entidad; en toda empresa se debe de diseñar planes del tipo

operativo y estratégico, si una empresa no contara con una gestión estratégica adecuada, ella carecería de control interno (Melendez, 2016).

Hostal

El hostal, es un establecimiento con uso característico de sus servicios, ofreciendo el alquiler de habitaciones de forma temporal.

Según Maza (2018), un hotel se define como: "Un establecimiento de índole público, destinado a otorgar una nómina de servicios, hospedaje, alimentos, bebidas y esparcimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de puestos y propinar servicio a la comunidad" (p.18).

Micro y pequeñas empresas

Las MYPES en América Latina son agentes importantes en la estructura económica de los países de la región no sólo por su participación en el total de firmas sino también por su aporte al empleo y, en menor medida, al producto. Sin embargo, la presencia de las MYPES en las exportaciones de los países de la región es, en general, baja. La información cuantitativa sobre las MYPES en América Latina es bastante escasa y, a menudo, de mala calidad. Por esta razón es difícil analizar la evolución del desempeño de estas empresas y, a veces, existen problemas para estimar correctamente su peso en la producción y el empleo (SUNAT, 2020).

Sanchez (2017) hacen referencia a que la microempresa es una sección mercantil que efectúa operaciones de menor valor agregado establecidas por menores valores de capital, que de modo ordinaria manejan bajo conflicto personal en el mercado y usualmente surgen de la carestía de sobrevivencia de sus dueños.

Servicio

El servicio, arriba a ser un suceso de servir ya sea de forma intangible o no material, que pretenden satisfacer las necesidades de los consumidores (Mongllardi, 2018).

Valores éticos

Son pautas de conductas que disciplinan el comportamiento de un individuo, la ética es aquella rama de la filosofía que evalúa la moral para ser efectuado como persona y ante la sociedad (León, 2020).

III. Hipótesis

No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis (Hernández et al., 2017).

Por tal razón; por tratarse de una investigación de tipo descriptivo simple y de caso, no se formulará hipótesis.

3.1. Variables

El control interno

IV. Metodología

4.1. El tipo y el nivel de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de indagación fue el enfoque cuantitativo, porque compiló y estudió datos conseguidos de distintas fuentes dando uso a herramientas informáticas, estadísticas y matemática.

Hernández et al., (2017) nos indica que la investigación es cuantitativa porque tiene una concepción lineal, donde haya claridad entre los elementos que lo conforman y saber dónde se inicia el problema, también tiene que tener en cuenta el tipo de incidencia que existe en sus elementos.

Nivel de investigación

El nivel de indagación fue descriptivo, porque se basó en la descripción real de los hechos manifestados en un entorno.

Hernández et al., (2017) indica que la investigación descriptiva busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro sometido al análisis.

4.2. Diseño de la investigación

Para la realización de esta investigación, se empleó el diseño de la investigación descriptivo simple - no experimental.

- ✓ **No experimental**, porque se realizó sin operar deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su argumento.
- ✓ **Descriptivo simple**, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.

✓ **Transversal**, porque se realizó la aplicación del instrumento de estudio en un único momento.

4.3. Población y muestra

Población

El universo o población de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al contexto donde se va a realizar la investigación. La población a indagar en este trabajo de investigación, estuvo basado en 10 trabajadores, las cuales están incluidos los siguientes: 01 gerente, 01 administrador, 01 contador y 07 trabajadores de la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" del distrito de Independencia – Huaraz, 2019.

Muestra

La muestra de estudio en esta investigación, es una parte de la población, en la presente investigación se empleó el muestreo no probabilístico, asimismo, por tratarse de una muestra censal sobre la cual se va trabajar, el número de trabajadores que participarán en la presente investigación es el mismo: 10 trabajadores de la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" del distrito de Independencia – Huaraz, 2019.

4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Items
Control interno	El control interno es un instrumento de comisión, percibe el plan de clasificación y todas las técnicas e instrucciones que adoptan en las empresas.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿La empresa evalúa en su personal su integridad y valores éticos? ▪ ¿El hostel posee un Reglamento Interno del Trabajo?
			Difusión de objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿El hostel realiza la difusión de las metas empresariales constantemente?
			Monitoreo de conductas adversas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Se escoge a personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa?
			Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Se contrata trabajadores competentes para cada área? ▪ ¿Se capacita a los trabajadores en relación a sus funciones?
			Comité de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Posee la empresa un sector de auditoría interna?
		Evaluación de riesgos	Planeamiento de la administración de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿El hostel realizó un planeamiento estratégico para la mitigación de peligros?
			Identificación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿El hostel reconoce aquellos riesgos que afectan sus actividades presentes o futuras?
			Valoración de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿El hostel realiza la valoración de probabilidad de ocurrencia de cada riesgo?
			Respuesta al riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿El hostel da solución oportuna al riesgo?
		Actividades de	Actividades de autorización y aprobación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿El hostel cuenta con los trabajadores

		control	encargados de cada área?	
			Distribución de funciones	▪ ¿El hostal cuenta con un MOF o ROF?
			Estimación del costo – beneficio	▪ ¿El hostal evalúa por cada actividad el Costo – Beneficio?
			Controles sobre el acceso a recursos o archivos	▪ ¿Existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales?
		Información y comunicación	Verificación y conciliación	▪ ¿Se verifica y concilia documentos constantemente con las labores del personal?
			Calidad y suficiencia de la información	▪ ¿Considera que la información que genera es de calidad y suficiente?
			Flexibilidad al cambio	▪ ¿El hostal puede acomodarse a los cambios externos que puedan ocurrir en su entorno o con sus objetivos?
			Comunicación interna	▪ ¿Existe buena comunicación entre los trabajadores del hostal?
		Supervisión y/o monitoreo	Comunicación externa	▪ ¿Existe buena comunicación con los proveedores y/o clientes?
			Diseño de reporte de deficiencias	▪ ¿Diseña el hostal un reporte de deficiencias encontradas?
			Puesta en marcha y seguimiento de acciones de solución	▪ ¿Se proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa?
			Autoevaluación	▪ ¿El hostal se autoevalúa constantemente?

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnica de recolección de datos

La encuesta

La técnica que se aplicó para la investigación fue la del cuestionario ya que había temas importantes que se deseaba saber y se recopiló la información mediante una encuesta diseñada y estructurada previamente, y no fue modificado el resultado ni el entorno al que se le aplicó.

4.5.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario y estuvo estructurado adecuadamente el cual tuvo un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa y específica, integrada por 01 gerente, 01 administrador, 01 contador y 07 trabajadores de la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" del distrito de Independencia – Huaraz, 2019.

4.6. Plan de análisis

Para la recolección de información se efectuó la estadística descriptiva mediante una hoja de cálculo (Excel 2016) ya que el nivel de estudio fue descriptivo el cual nos ayudó a obtener nuestros resultados haciendo un análisis de la frecuencia y los porcentajes del resultado, los cuales fueron obtenidas mediante el cuestionario que realizamos. Asimismo, se utilizó los antecedentes y marco teórico, con los cuales se comparó los resultados.

4.7. Matriz de consistencia

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Problemas	Objetivos	Metodología
<p>Problema General ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.</p>	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: Nivel descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación: Descriptivo simple – no experimental.</p> <p>Técnica de investigación: Encuesta.</p> <p>Instrumento de investigación: Cuestionario.</p> <p>Universo y Muestra: Universo: 10 trabajadores del hostel “Sierra Hermosa” del distrito de Independencia. Muestra: 10 trabajadores del hostel “Sierra Hermosa” del distrito de Independencia.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019? ▪ ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019? ▪ ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019? ▪ ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019? ▪ ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” S.A.C. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019? 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019. ▪ Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019. ▪ Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019. ▪ Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019. ▪ Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2019. 	

4.8. Principios éticos

Los principios que se aplicaron en el desarrollo del presente estudio, fueron establecidos de acuerdo a la Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica (2021), normativa que se denomina “Código de ética para la investigación – versión 004”:

Protección a las personas

Se protegió a los participantes de este estudio al evaluar la pertinencia para el desarrollo del protocolo de consentimiento informado; asimismo, se mencionó a nuestros encuestados referentes al objetivo general de la investigación y que ante cualquier incomodidad estos tendrán la facilidad de retirarse sin ningún problema.

Beneficencia y no maleficencia

En el presente estudio no se evaluó aquellos peligros físicos, psicológicos, económicos u otros que puedan afectar a los participantes; ello por motivo de que la presente tesis únicamente se enfocó en la recolección de información proveniente de una encuesta, la cual será anónima y de carácter voluntario.

Justicia

En la presente investigación se les comunicó a los encuestados que la única manera de obtener los resultados obtenidos por nuestro estudio sería a través del repositorio de la universidad o por el archivo en formato Excel que se les haría entrega. De igual manera durante todo el proceso de recolección de datos se buscará que no exista un trato desigual sobre los encuestados.

Integridad científica

Se comunicó a los participantes que en el cuestionario sus opiniones serán tratadas de manera confidencial, que las únicas personas involucradas con el

procesamiento de la información serán el equipo de trabajo y que por un periodo de 5 años dicha información estaría en tela de juicio. Asimismo, se declara que no existe conflicto de intereses sobre el curso del presente estudio.

Libre participación y derecho a estar informado

Este principio se cumplió al solicitar a cada encuestado su consentimiento para la ejecución de la encuesta; asimismo, se les informó que, ante cualquier interrogante, nosotros le daríamos una solución en tiempo oportuno.

Cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad

En el presente estudio no se evaluó aquellos peligros o beneficios potenciales sobre los animales, plantas, medio ambiente o la biodiversidad; ello en razón a que esta investigación abarcó únicamente la descripción de la variable sin su manipulación durante el proceso.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Referente al objetivo específico 1:

Tabla 1

El hostel evalúa la integridad de sus empleados

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 2

El hostel cuenta con RIT

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	1	10.00
No	9	90.00
Total	10	100.00

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 3

El hostel realiza la difusión de objetivos organizacionales

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 4

El hostel encarga supervisores respecto al control interno

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 5

El hostel contrata empleados competentes

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 6

El hostel entrena a los empleados constantemente

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	1	10.00
No	9	90.00
Total	10	100.00

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 7

El hostel cuenta con un órgano de auditoría interna

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

5.1.2. Referente al objetivo específico 2:

Tabla 8

El hostel elabora su plan estratégico para mitigar riesgos

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 9

El hostel practica la identificación de riesgos

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del Hostel “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 10

El hostel practica la valoración de riesgos

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del Hostel “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 11

El hostel practica la valoración de riesgos

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

5.1.3. Referente al objetivo específico 3:

Tabla 12

El hostel distribuye funciones

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 13

El hostel posee MOF y ROF

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 14

El hostel practica el Costo - Beneficio

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 15

El hostel cuenta con información institucional vigilada

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 16

El hostel busca la sustentación de labores

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

5.1.4. Referente al objetivo específico 4:

Tabla 17

El hostel genera información de calidad

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	1	10.00
No	9	90.00
Total	10	100.00

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del Hostel “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 18

El hostel se adapta fácilmente a los cambios externos

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del Hostel “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 19

El hostel promueve la comunicación interna

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 20

El hostel promueve la comunicación externa

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

5.1.5. Referente al objetivo específico 5:

Tabla 21

El hostel realiza el reporte de deficiencias

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del Hostel “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 22

El hostel programa soluciones ante desviaciones

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del Hostel “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

Tabla 23

El hostel se autoevalúa continuamente

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

Fuente: Información conseguida a través del cuestionario efectuado a los trabajadores del

Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Referente al objetivo específico 1:

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 1 nos demuestran el cumplimiento total (100%) por parte de la empresa al realizar la evaluación de sus colaboradores en relación a su integridad y los valores que ejercen.

El presente indicador se comparó con la investigación de Rivera (2019) en la cual el gerente del hotel G&M E.I.R.L. de la ciudad de Lambayeque señaló que dicha entidad promueve que las labores de sus empleados sean realizados reflejando los valores e integridad como conjunto, ello nos muestra una relación con este antecedente nacional. El presente principio es propio del ambiente de control el cual es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con

relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados (Mantilla, 2013).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 2 nos demuestran que un 90% de los trabajadores del hostel encuestados mencionó que la entidad no posee un reglamento interno de trabajo, mientras un 10% solamente señaló que sí se cuenta con esta normativa interna.

El presente indicador se comparó con la investigación de Villareyes (2019) en la cual un 100% de los encuestados mencionó que el hotel no cuenta con normativas internas como el MOF o RIT, ello demuestra una relación entre ambos resultados. EL control interno permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que ella fija. Existían muchas y diversas definiciones y opiniones sobre el control interno. Así que, se desarrollaron algunas estructuras de control que alcanzaron amplia difusión internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países: que las organizaciones informen a terceros sobre la eficacia de su sistema de control interno (Chumpitaz, 2015).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 3 nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no realiza la difusión de las metas empresariales, mientras únicamente un 30% respalda la difusión de objetivos empresariales.

El presente indicador se comparó con la investigación de Oncoy (2020) en la cual el gerente del hotel Cadena Real S.A.C. de la ciudad de Chimbote señaló que dicha organización ha efectuado la difusión de metas institucionales, así como, su visión, misión y otras políticas, ello nos demuestra que no hay relación con este

antecedente regional. Los principales objetivos que debe de buscar una empresa deben de basarse en suscitar y perfeccionar la eficacia, eficiencia, nitidez y patrimonio en las sistematizaciones de la compañía, así como, la actitud de los bienes públicos que facilita, consumar la normatividad adaptable a sus transacciones y a la entidad, así mismo, impulsar e inducir la destreza de valores institucionales y la rentabilidad empresarial (Henaó, 2017).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 4 nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no cuenta con un encargado del monitoreo de comportamientos adversos a la política organizacional, mientras únicamente un 30% respalda aquella supervisión de políticas íntegras.

El presente indicador se comparó con la investigación de Granda (2017) en la propietarios de hoteles de Tumbes indicaron que dicha organización en un 58% afirmó que en dichos entes no se realiza el monitoreo de peligros adversos a las metas, mientras un 42% negó a dicha política. Henaó (2017) es de opinión que el monitoreo de aquellos comportamientos adversos a los objetivos de las empresas debe de ser detectadas oportunamente, con la finalidad de que se puedan tomar las medidas necesarias e invocar el cambio o ajustes de personal.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 5 nos demuestran que un 80% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa contrata empleados competitivos para cada sector de la entidad. Sin embargo, un 20% manifestó que aún no se realiza la contratación de personal competitivo.

El presente indicador se comparó con la investigación de Oncoy (2020) en la cual el gerente del hotel Cadena Real S.A.C. de la ciudad de Chimbote señaló que

dicha organización contrata a cada trabajador de acuerdo a sus competencias propuestas y analizadas de acuerdo a su previa entrevista, ello nos demuestra que sí hay relación con este antecedente regional. Uno de los principios esenciales del ambiente de control es la gestión de trabajadores o recursos humanos, en este se establece que toda empresa necesita capacitar y seleccionar aquellos empleados que sean más competitivos, el fin es de realizar operaciones con efectividad y eficiencia (Melendez, 2016).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 6 nos demuestran que un 90% de la población encuestada indicó que no se realiza el entrenamiento o capacitación de empleados en función a sus labores. Sin embargo, solo un 10% defendió que la entidad sí capacita sus empleados de manera continua.

El presente indicador se comparó con la investigación de Rivera (2019) en la cual el gerente del hotel G&M E.I.R.L. de la ciudad de Lambayeque señaló que dicha entidad no capacita a sus empleados para que puedan prestar un servicio de calidad a la población que ofrece sus servicios, ello nos demuestra que sí hay relación con este antecedente nacional. La capacitación de empleados ayuda a los colaboradores de una empresa a que conozcan sus funciones en una determinada área y puedan desenvolverse y comprometerse mejor con las metas de la organización.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 7 nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no cuenta con un área de auditoría interna con el cual verificar la eficiencia del mecanismo del control interno diseñado dentro de este ente. El área de auditoría o control interno en una empresa tiene la principal función de medir la eficiencia de este mecanismo en cada una de las operaciones de la

empresa; asimismo, de ubicar aspectos o riesgos que afecten las metas de la empresa para darle solución.

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la pequeña empresa hotelera “Sierra Hermosa” cumple con la evaluación de sus empleados en relación a la integridad y valores éticos; asimismo, mayoría del personal señaló que este ente contrata empleados competentes para su entidad. Sin embargo, existen puntos deficientes los cuales son: La carencia de un RIT, la falta de difusión de metas empresariales, la falta de un encargado que realice el monitoreo de comportamientos adversos a la política empresarial, la falta de capacitación y entrenamiento de trabajadores en función a cada labor, finalmente la carencia de un sector de auditoría interna en la organización.

5.2.2. Referente al objetivo específico 2:

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 8 nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no cuenta con un planeamiento estratégico para la reducción de aquellos peligros que acechen las metas organizacionales.

El presente indicador se comparó con la investigación de Vigo (2020) en la cual el gerente del hotel Vértice S.A.C. de la ciudad de Chimbote señaló que dicha organización posee un plan estratégico, para la mitigación de futuros o presentes peligros, ello nos demuestra que no hay correspondencia. El presente principio corresponde al componente evaluación de riesgos del cual Becerra y Salgado (2013) indican que todas las empresas están expuestas a los riesgos, independientemente de su tamaño o el número de empleados o ventas que tengan. El riesgo es algo constante en el diario vivir de las compañías y estas tienen que estar dispuestas a vivir con él y

encontrar formas de mitigar su rango de acción para que no afecten el negocio en marcha.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 9 nos demuestran que un 90% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa realiza la identificación de aquellos peligros que afecten sus metas. Sin embargo, existe un 10% el cual negó que se practique tal actividad.

El presente indicador se comparó con la investigación de Vigo (2020) en la cual el gerente del hotel Vértice S.A.C. de la ciudad de Chimbote señaló que dicha organización ha dado a conocer aquellos peligros que se presenten en los sectores de la empresa, ello nos demuestra que si hay relación con este antecedente regional.

El reconocimiento o identificación de riesgos, es la detección de hechos negativos que afecten a las operaciones de la empresa, previo a ello la empresa debe de clasificar sus objetivos o metas institucionales para conocer que situaciones pueden afectarlas y hacer un análisis posterior (Henaó, 2017).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 10 nos demuestran que un 80% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa efectúa la estimación de probabilidad de ocurrencia de peligros. Sin embargo, un 20% negó que se practique tal política.

Estos resultados no guardan correspondencia con la tesis de Avalos (2019) en la cual en el hotel de Nuevo Chimbote se indicó por parte del gerente que la entidad en la ejecución de sus operaciones no cuantifica y mide la posibilidad de ocurrencia de los riesgos.

La estimación de probabilidad de ocurrencia de un riesgo es la segunda etapa del segundo componente del control interno, en el se estima el nivel de ocurrencia sobre un determinado objetivo institucional, dichos riesgos pueden ser internos o externos, para efectos de análisis los más probables son los riesgos internos (Melendez, 2016).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 11 nos demuestran el cumplimiento total (100%) del hotel respecto a la facilidad de respuesta oportuna ante aquellos riesgos que sucedan dentro y fuera de la organización.

El presente indicador se comparó con la investigación de Villareyes (2019) en la cual un 75% de los trabajadores del hotel señaló que sí dan respuesta a los peligros que asechan sus metas institucionales, mientras un 25% negó a dicha interrogante, ello muestra una relación entre ambos resultados. “Para mitigarse los riesgos debe conocerse la entidad y sus componentes, e identificar cuáles son los puntos débiles tanto institucionales como en lo que concierne a cada actividad ejecutada interna y externamente” (Aguirre y Ramos, 2011).

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la pequeña empresa hotelera “Sierra Hermosa” cumple con el reconocimiento de aquellos riesgos que afecten a su organización, con el estudio de su probabilidad de ocurrencia y por la solución oportuna ante aquellos sucesos que afecten de manera negativa sus metas. Sin embargo, existe una desviación la cual es la carencia de un planeamiento estratégico con el final de mitigar o reducir con mayor facilidad los peligros internos o externos.

5.2.3. Referente al objetivo específico 3:

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 12 nos demuestran que un 90% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa realiza la distribución de labores dentro del hostel. Sin embargo, existe un 10% el cual negó que se practique tal actividad.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Avalos (2019) donde el representante legal del Hotel Buenos Aires de Chimbote indicó que la entidad ha asignado a distintos individuos diferentes labores para combatir los riesgos o niveles de fraude en dicha organización.

La distribución de funciones es un principio del componente actividades de control, sobre el cual se establecen y separan funciones a cada empleado, dicha distribución se formaliza a través de un MOF en cualquier empresa.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 13 nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no cuenta con un Manual de Organización y funciones o Reglamento de Organización y funciones con el cual controlar a los trabajadores de su entidad.

El presente indicador se comparó con la investigación de Vigo (2020) en la cual el gerente del hotel Vértice S.A.C. de la ciudad de Chimbote señaló que dicha entidad sí posee un MOF que describa los requisitos y perfil de cada área de trabajo, ello nos demuestra que no hay relación con este antecedente regional.

El manual de organización y funciones es una normativa interna donde se encuentran estipuladas la estructura organizacional y las labores ubicadas en cada

área de la empresa, la difusión de esta normativa debe de ser constante y comunicada a los trabajadores (Ladino, 2009).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 14 nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hotel no practica la evaluación del costo - beneficio por cada actividad que pretenda desarrollar.

La evaluación costo – beneficio es aquel examen donde una organización evalúa aquellos desembolsos que va realizar una empresa para conseguir y cumplir una meta propuesta a futuro, no obstante esto se compara con la rentabilidad o lucro que se obtendrá a corto o largo plazo (Coopers y Lybrand, 1997)

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 15 nos demuestran que un 80% de la población encuestada indicó que no existe un responsable para la protección y cuidado de documentos institucionales. Sin embargo, solo un 20% mencionó que sí se cuenta con tal compromiso dentro de la organización.

El COSO III (2013) propone que si una organización cuenta con información institucional es importante para las operaciones de su empresa, debe de archivarlas y poseer un encargado el cual proteja y salvaguarde dicha información, buscando que no se difunda y se emplee en lo necesario.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 16 nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no realiza la verificación y conciliación de documentos con las labores realizadas por sus empleados, mientras solo un 30% avala que se cumpla con dichos principios.

El presente indicador se comparó con la investigación de Granda (2017) en la propietarios de hoteles de Tumbes indicaron en un 67% que en dichos entes no se

efectúa la conciliación de partidas y registros documentales con las labores, mientras un 33% señaló que sí, ello demuestra una relación con este antecedente nacional. Existen muchos procedimientos para la verificación de que las operaciones realizadas por las operaciones demuestren transparencia y legalidad, son realizadas por los supervisores o auditores externos, entre ellas se encuentran la conciliación, comprobación, calculo, entre otros (Trinidad, 2020).

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la pequeña empresa hotelera “Sierra Hermosa” cumple con la distribución de funciones dentro del hostel, sin embargo ello no se ve formalizado a través de la puesta en marcha de un Manual de organización y funciones; asimismo, al pretender realizar operaciones no se practica la evaluación del costo – beneficio, se carece de un responsable de la protección y cuidado de la documentación institucional y de procedimientos para poder comprobar que la ejecución de labores efectuadas por los trabajadores están siendo cumplidas eficientemente.

5.2.4. Referente al objetivo específico 4:

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 17 nos demuestran que un 90% de la población encuestada no considera que la información que el hostel genere sea de calidad para tomar decisiones. Sin embargo, solo un 10% respaldó la información de la empresa como eficiente.

El presente indicador se comparó con la investigación de Heredia (2018) en la cual un 100% de los trabajadores nos indicó que la información que genera dicha empresa es veraz y de calidad, ello nos demuestra que no hay relación con este

antecedente local. Según Melendez (2016) la información debe de cumplir con ciertas virtudes, ellas son la suficiencia, pertinencia y competencia.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 18 nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no se acomoda a los cambios externos que puedan suceder dentro de su entorno.

El presente indicador se comparó con la investigación de Villareyes (2019) en la cual un 100% de los trabajadores del hotel sujeto a estudio señaló que no se informa de forma oportuna respecto a aquellos cambios que puedan afectar sus operaciones con el fin de adaptarse a ellos, este índice representa que no hay correspondencia con dicho antecedente nacional.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 19 nos demuestran que un 90% de la población encuestada consideró que existe una adecuada comunicación entre los colaboradores del hostel. Sin embargo, solo un 10% indicó que la comunicación es de poca calidad.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Avalos (2019) donde el representante legal del Hotel Buenos Aires de Chimbote indicó que la entidad ha suministrado de información al personal con el cual se comunica constantemente para el cumplimiento de sus funciones. León (2020) indica que la comunicación interna es aquella comunicación enfocada a los empleados de una organización; se da origen como solución a las muchas necesidades de las empresas para proteger a su equipo y atesorar a los más competitivos en un ambiente organizacional.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 20 nos demuestran que un 80% de la población encuestada indicó que no existe una buena comunicación con personal ajeno a la organización. No obstante, solo un 20% señaló que sí existe tal relación eficiente.

El presente indicador se comparó con la investigación de Velazquez (2020) en la cual el gerente del hotel Ivomar de la ciudad de Chimbote señaló que dicho hospedaje no posee una adecuada comunicación externa con sus usuarios o clientes, ante los reclamos que aquellos presenten, ello representa que existe una relación con tal antecedente regional. León (2020) señala que la comunicación externa Es aquel conjunto de actividades de comunicación enfocadas a aquellos usuarios ajenos a la empresa, estos pueden ser: clientes, estado, proveedores, entidades financieras, entre otros.

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la pequeña empresa hotelera “Sierra Hermosa” posee una comunicación interna eficiente entre los trabajadores, directivos y viceversa. Desde los cargos más altos hasta los más bajos. No obstante, existen puntos deficientes como: La carencia de una información de calidad y apta para la toma de decisiones en la organización, la falta de adaptación a los cambios externos que puedan darse y la necesidad de una buena comunicación con usuarios ajenos a la organización como proveedores, clientes, estado y otros.

5.2.5. Referente al objetivo específico 5:

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 21 nos demuestran que un 60% de los trabajadores comentó que la organización no diseña reportes con desviaciones que afecten negativamente sus metas, mientras únicamente un 40% respalda que sí se diseñan estos reportes para dar respuesta a los problemas que afronta la organización.

Los reportes de deficiencias, representan aquellos informes documentales donde los encargados en monitoreo deben de registrar aquellas operaciones

encontradas en cada área y con dicha documentación, entregar a los directivos para su respectiva gestión.

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 22 nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no propone programas para dar solución a las deficiencias o desviaciones encontradas, mientras solo un 30% avala que se cumpla con dicha programación de respuestas.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Avalos (2019) donde el representante legal del Hotel Buenos Aires de Chimbote indicó que la entidad no ha inscrito y comunicado con prontitud de aquellas desviaciones que puedan afectar las operaciones con la finalidad de que se adopten las correcciones oportunas.

La evaluación o monitoreo se puede clasificar desde dos puntos de vista distintos, internamente por trabajadores encargados dentro de la organización. No obstante, para obtener mayor certeza se debe contratar personal ajeno a la entidad, con el fin de evaluar las operaciones desde otro punto de vista y subjetivo (Manrique, 2015).

- ✓ Los resultados mostrados por la tabla 23 nos demuestran que un 60% de los trabajadores comentó que la organización no realiza una evaluación a sus operaciones constantemente, mientras únicamente un 40% respalda que si se practique dicha política.

El presente indicador se comparó con la investigación de Vigo (2020) en la cual el gerente del hotel Vértice S.A.C. de la ciudad de Chimbote señaló que dicha organización sí realiza la evaluación periódica de sus empleados, con el fin de

mejorar los aspectos deficientes, ello nos demuestra que no hay relación con este antecedente regional.

El monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo. Todo el proceso debe ser monitoreado y las modificaciones deben ser realizadas según necesiten. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando según las condiciones lo requieran (Manrique, 2015).

Como propuesta de conclusión hacemos mención que la pequeña empresa hotelera “Sierra Hermosa” realiza de manera constante la supervisión de operaciones por parte de los directivos de la empresa. Sin embargo, existen desviaciones como la elaboración de programas donde se apunten las deficiencias de la entidad en un registro especial y de acuerdo a las políticas de la organización.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Referente al objetivo general:

Las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019, en resumen, fueron las siguientes:

- Realizar reuniones para poder mejorar el ambiente laboral y difundir las metas que constantemente varían en la empresa.
- Crear un sector de auditoría interna para medir la eficiencia y eficacia del control interno de manera periódica.
- Elaborar y poner en marcha un planeamiento estratégico y operativo con un adecuado análisis para la minimización de peligros organizacionales.
- Realizar promociones para mejorar la comunicación con los clientes, asimismo buscar estrategias para mejorar la comunicación con las entidades financieras, proveedores, estado, entre otros.
- Comunicar con oportunidad a los directivos aquellas desviaciones de cumplimiento con la finalidad de que se pueda realizar un análisis y solución temprana.

6.1.2. Referente al objetivo específico 1:

Como propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la pequeña empresa hostel “Sierra Hermosa” se diseñaron los siguientes:

- Diseñar y poner en funcionamiento un reglamento interno de trabajo.
- Realizar reuniones para poder mejorar el ambiente laboral y difundir las metas que constantemente varían en la empresa.

- Designar un responsable para la supervisión del mecanismo de control interno y comportamientos adversos a la política organizacional.
- Crear un sector de auditoría interna para medir la eficiencia y eficacia del control interno de manera periódica.

6.1.3. Referente al objetivo específico 2:

Como propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" se diseñaron los siguientes:

- Elaborar y poner en marcha un planeamiento estratégico y operativo con un adecuado análisis para la minimización de peligros organizacionales.

6.1.4. Referente al objetivo específico 3:

Como propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" se diseñaron los siguientes:

- Diseñar y difundir un manual de organización y funciones con el cual distribuir de manera más efectiva las funciones del personal.
- Practicar y conocer la evaluación del costo – beneficio por cada actividad que se pretenda desarrollar.
- Asignar un responsable de la protección y cuidado de la información y comunicación institucional.
- Practicar de manera continua la verificación y conciliación de informes documentales con las labores efectuadas por los empleados. Así como sus registros contables y patrimoniales.

6.1.5. Referente al objetivo específico 4:

Como propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" se diseñaron los siguientes:

- Manejar información únicamente de calidad y pertinente a los requerimientos de la empresa y adecuada para la toma de decisiones.
- Apoyarse de la planificación estratégica para poder adaptarse a futuros cambios que puedan afectar las metas organizacionales.
- Realizar promociones para mejorar la comunicación con los clientes; asimismo, buscar estrategias para mejorar la comunicación con las entidades financieras, proveedores, estado, entre otros.

6.1.6. Referente al objetivo específico 5:

Como propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" se diseñaron los siguientes:

- Diseñar un formato adecuado para poder registrar desviaciones de cumplimiento que retrasen el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Comunicar con oportunidad a los directivos aquellas desviaciones de cumplimiento con la finalidad de que se pueda realizar un análisis y solución temprana.

Referencias bibliográficas

Acuña J. (2016). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A.* Recuperado de: <https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2630>

Arcaya J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno – 2018.*
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4247/proyecto%20de%20investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Almachi, & Moreira. (2019). *Evaluación del control interno para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa grand totel santander, en santo domingo, año 2018.*
https://issuu.com/pucesd/docs/evaluacion_del_sistema_de_control_interno_hotels

Arango, J., Agudelo, J., Hernández, D., & Castro, J. (2017). *Solución Caso ENRON - Auditoria de Sistemas.*
https://www.academia.edu/17070882/Solución_Caso_ENRON

Avalos, J. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hotel Buenos Aires S.R.L. - Nuevo Chimbote, 2018.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14140/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SERVICIOS_AVALOS_CORCUERA_JODIE_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Becerra, C. y Salgado P. (2013). *Control interno para MIPYMES.*

- Chuyes, E. (2019). *Características del control interno de las empresas del sector construcción del Perú: caso empresa constructora “maquinarias 2025 sociedad anónima cerrada” Sullana y propuesta de mejora 2018*. In Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13657>
- Contraria general de la Republica. (2020). *Control Interno*.
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno: Informe Coso*.
[https://ci.inegi.org.mx/docs/Informe COSO Resumen.pdf](https://ci.inegi.org.mx/docs/Informe_COSO_Resumen.pdf)
- COSO III. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*.
- Dalguerre, E. (2017). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa CEVIVE E.I.R.L. de Huaraz – 2017*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11767/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_ACUNA_ESPINOZA_ANTHONY_VLADIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*.
https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=onepage&q=control interno&f=false
- Estupiñán, R. (2016a). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)*

(E. Ediciones (ed.)).

Estupiñán, R. (2016b). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. In E. Ediciones (Ed.), Audalianexia.

Granda, S. (2017). *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbres, 2015*. [ULADECH].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Henao, Y. (2017). *Importancia del Control Interno como Herramienta en la Detección y Prevención de Riesgos Empresariales*. Universidad del Valle Facultad.

Heredia, F. (2018). *Cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino - Huaraz, 2017*.

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

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación* (sexta edic).

La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno*.

Ladino, E. (2009). *Control Interno Informe COSO*. El Cid Editor.

- León, M. (2020). *Características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria La Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17148/CARACTERISTICAS_CONTROL_INTERNO_LEON_HUAMAN_MERY_BERNARDINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia - Huaraz, 2014.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría control interno.*
- Maza, S. (2018). *Los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura, 2018-.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS_HOTELAS_MAZA_GOYCOCHEA_SARA_GIULLIANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Melendez, J. (2016). *Control interno.* www.uladech.edu.pe
- Melo de los Rios, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.* [Pontificia Universidad Javeriana Cali]. http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta_de_procedimientos_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendieta, S. (2018). *Televisa revela deficiencias en control interno de información financiera*. <https://www.milenio.com/negocios/televisa-revela-deficiencias-control-interno-informacion-financiera>
- Mongllardi, M. (2018). *El impulso del sector servicios*. moz-extension://7078d3d0-363c-4b13-9f40-d1d539b14a27/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fapps.camaralima.org.pe%2Frepositorioaps%2F0%2F0%2Fpar%2Fedicion818%2Fedicion_818.pdf
- Nices, T. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “pastoruri” independencia – huaraz, 2014*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_16be38f0e754aa89068dcf1d862dc447
- Obispo Chumpitaz, D. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013* [Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. <https://doi.org/10.21895/incres.2015.v6n1.07>
- Oncoy, L. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018*. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pincay, E. (2015). *Manual de control interno contable para el hotel salinas, del cantón*

salinas, provincia de santa elena, año 2015.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/2683>

Ramón, J. (2014). *El control interno en las empresas privadas* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vicerectorado de Investigación].

<https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>

Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica. (2021). *Código de ética para la investigación - Versión 004*. ULADECH.

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

Rivera, R. (2019). *Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú*. [ULADECH].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10144/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RIVERA_YENQUE_ROYS_BLAZIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, B. (2017). *Las Mypes En Perú. Su Importancia Y Propuesta Tributaria*.

Quipukamayoc, 13(25), 127. <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>

Sánchez, V. (2015). *El control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa*.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3100/1/TTUACE-2015-CA-CD00070.pdf>

SUNAT. (2020). *Definición De mype*. <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios->

tengo

Trinidad, N. (2020). *Características del control interno de la micro empresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19581/EVALUACION_RIESGOS_TRINIDAD_SARZOSA_NOE_HUGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velazquez, N. (2020). *Propuesta de mejora de los factores del control interno de la microempresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20298/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_VELASQUEZ ESTRADA_NATHALI_NADIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vigo, E. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17048/CONTROL_INTERNO_VIGO_CRUZ_ESTEFANY_YUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villareyes, R. (2019). *Propuestas de mejoras de los factores relevantes del control interno en el Hospedaje Ensueño Sociedad Anónima Cerrada de la Ciudad de Sullana en el año 2019.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15077/EFICAZ_EFICIENTE_VILLARREYES_VIERA_RAQUEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



**F
A
C
U
L
T**

AD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

El cuestionario que se presenta a continuación tiene por objetivo recolectar información acerca de las Micro y Pequeñas empresas para realizar el trabajo de investigación que se titula: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

Esta información se usará solo para fines académicos y para la investigación, por lo que agradecemos su participación. Objetivo general: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa Hostal “Sierra Hermosa” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

1. ¿La empresa evalúa en su personal su integridad y valores éticos?

a) Si

b) No

a) Si

b) No

12. ¿El hostel cuenta con los trabajadores encargados de cada área?

a) Si

b) No

13. ¿El hostel cuenta con un MOF o ROF?

a) Si

b) No

14. ¿El hostel evalúa por cada actividad el Costo – Beneficio?

a) Si

b) No

15. ¿Existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales?

a) Si

b) No

16. ¿Se verifica y concilia documentos constantemente con las labores del personal?

a) Si

b) No

17. ¿Considera que la información que genera es de calidad y suficiente?

a) Si

b) No

18. ¿El hostel puede acomodarse a los cambios externos que puedan ocurrir en su entorno o con sus objetivos?

a) Si

b) No

19. ¿Existe buena comunicación entre los trabajadores del hostel?

a) Si

b) No

20. ¿Existe buena comunicación con los proveedores y/o clientes?

a) Si

b) No

21. ¿Diseña el hostel un reporte de deficiencias encontradas?

a) Si

b) No

22. ¿Se proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa?

a) Si

b) No

23. ¿El hostel se autoevalúa constantemente?

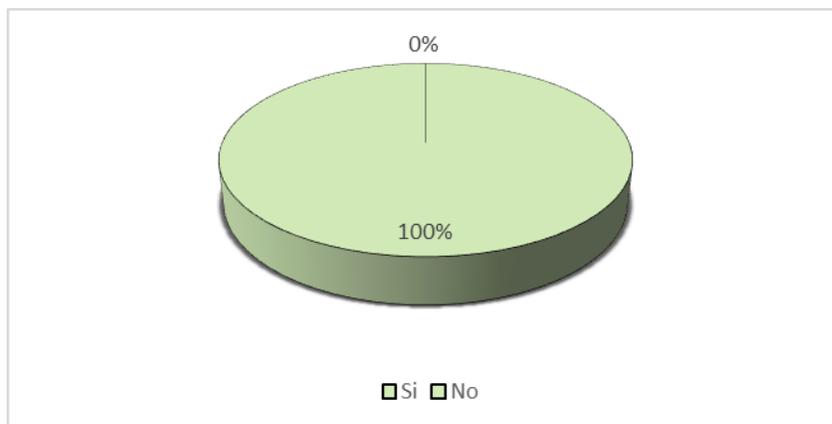
a) Si

b) No

Anexo 2: Figuras estadísticas

Figura 1

El hostel evalúa la integridad de sus empleados

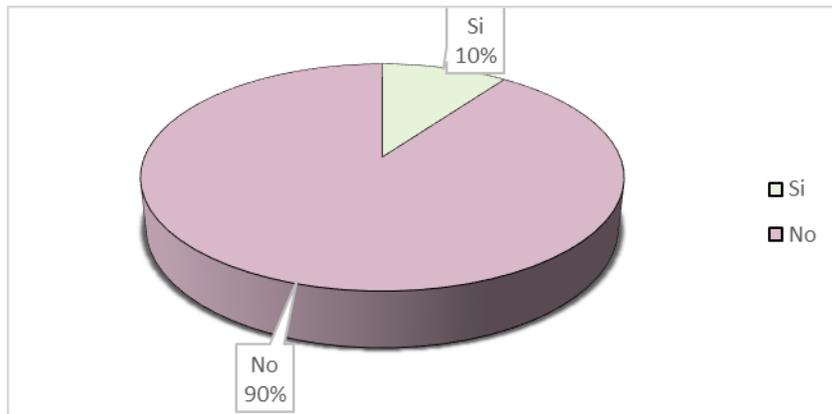


Fuente: Tabla 1– Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran el cumplimiento total (100%) por parte de la empresa al realizar la evaluación de sus colaboradores en relación a su integridad y los valores que ejercen.

Figura 2

El hostel cuenta con RIT

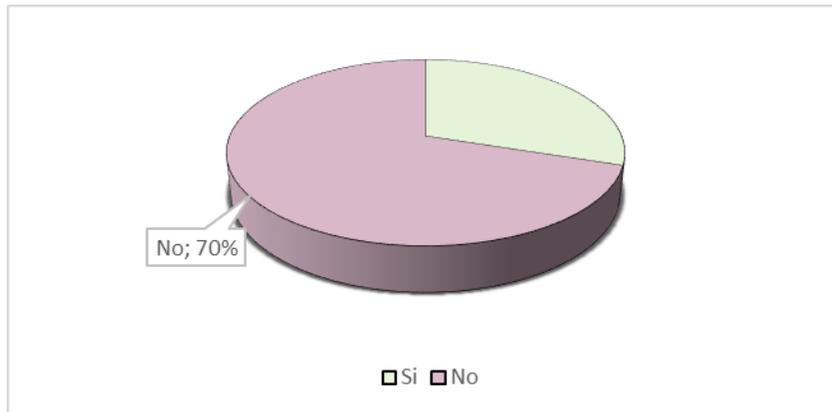


Fuente: Tabla 2 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 90% de los trabajadores del hostel encuestados mencionó que la entidad no posee un reglamento interno de trabajo, mientras un 10% solamente señaló que sí se cuenta con esta normativa interna.

Figura 3

El hostel realiza la difusión de objetivos organizacionales

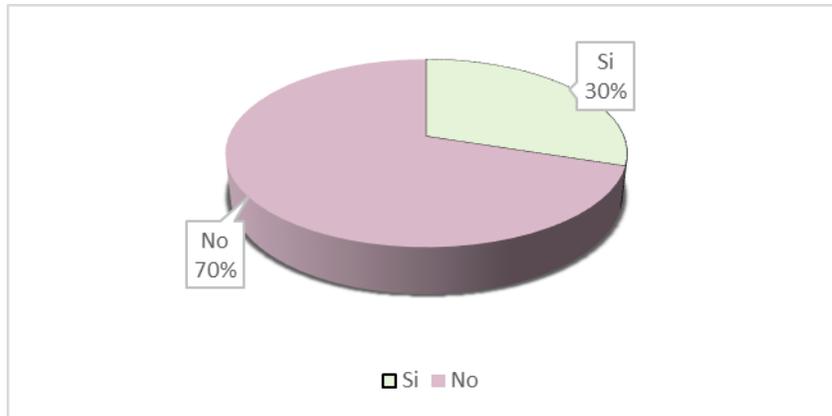


Fuente: Tabla 3 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no realiza la difusión de las metas empresariales, mientras únicamente un 30% respalda la difusión de objetivos empresariales.

Figura 4

El hostel encarga supervisores respecto al control interno

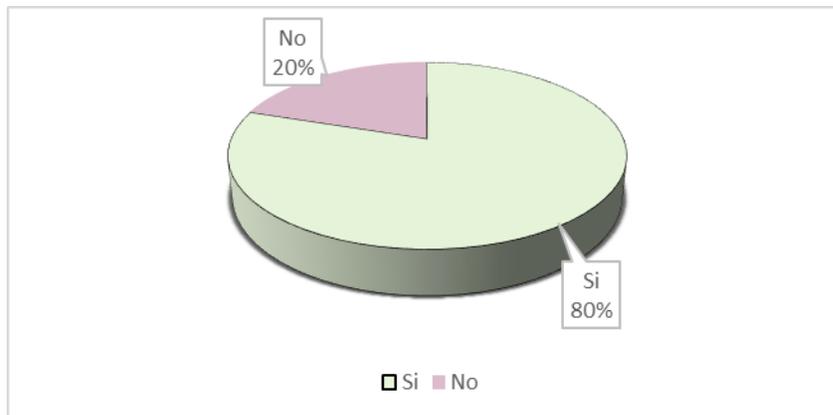


Fuente: Tabla 4– Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no cuenta con un encargado del monitoreo de comportamientos adversos a la política organizacional, mientras únicamente un 30% respalda aquella supervisión de políticas íntegras.

Figura 5

El hostel contrata empleados competentes

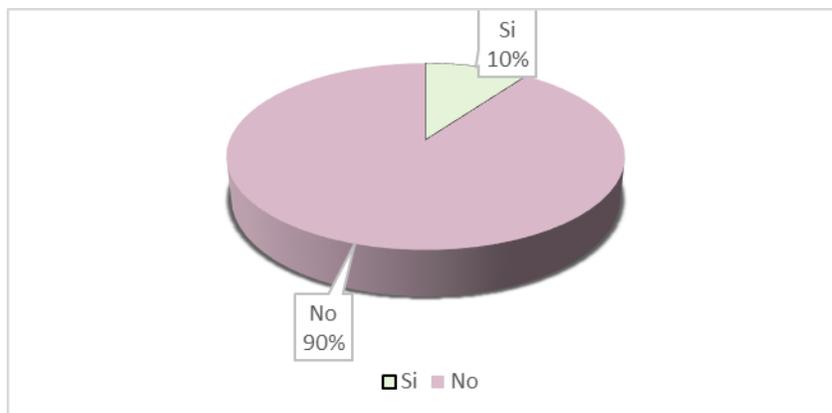


Fuente: Tabla 5 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 80% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa contrata empleados competitivos para cada sector de la entidad. Sin embargo, un 20% manifestó que aún no se realiza la contratación de personal competitivo.

Figura 6

El hostel entrena a los empleados constantemente

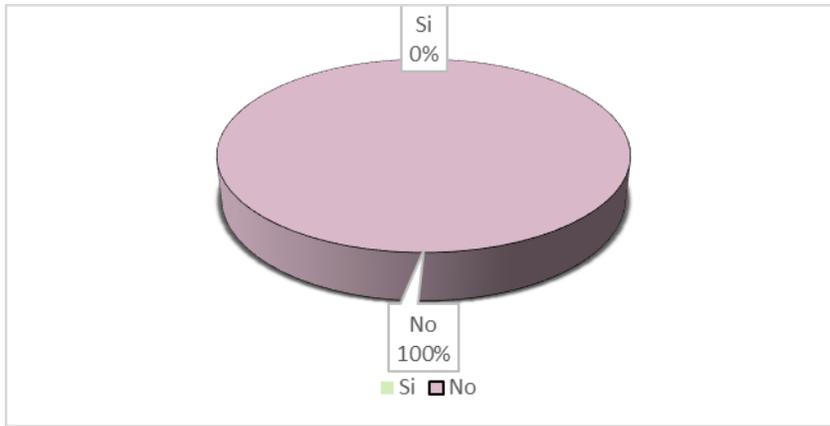


Fuente: Tabla 6 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 90% de la población encuestada indicó que no se realiza el entrenamiento o capacitación de empleados en función a sus labores. Sin embargo, solo un 10% defendió que la entidad sí capacita sus empleados de manera continua.

Figura 7

El hostel cuenta con un órgano de auditoría interna

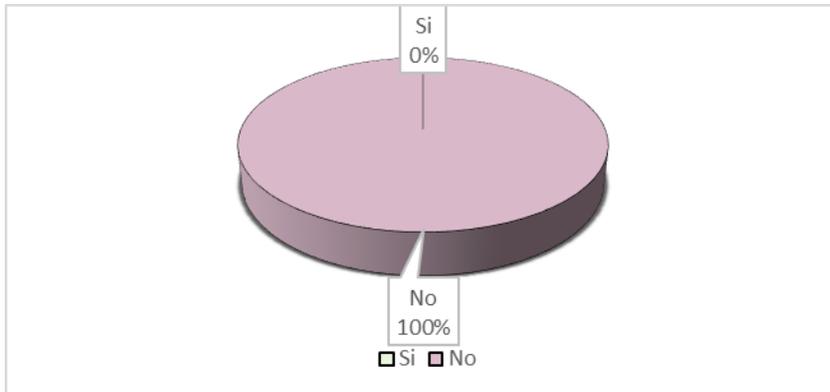


Fuente: Tabla 7 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no cuenta con un área de auditoría interna con el cual verificar la eficiencia del mecanismo del control interno diseñado dentro de este ente.

Figura 8

El hostel elabora su plan estratégico para mitigar riesgos

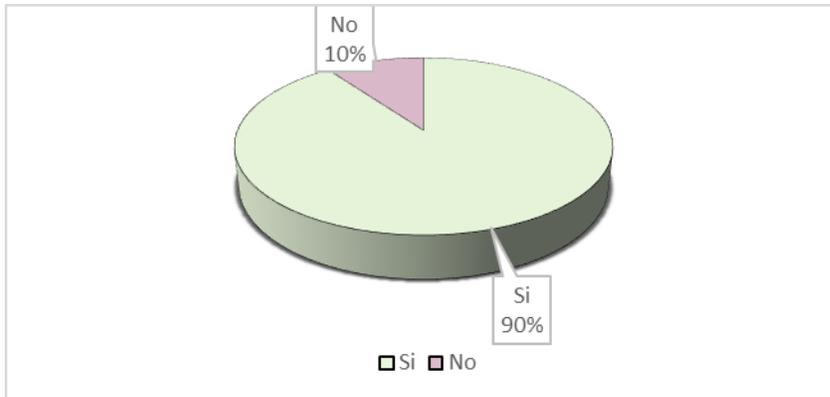


Fuente: Tabla 8 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no cuenta con un planeamiento estratégico para la reducción de aquellos peligros que acechen las metas organizacionales.

Figura 9

El hostel practica la identificación de riesgos

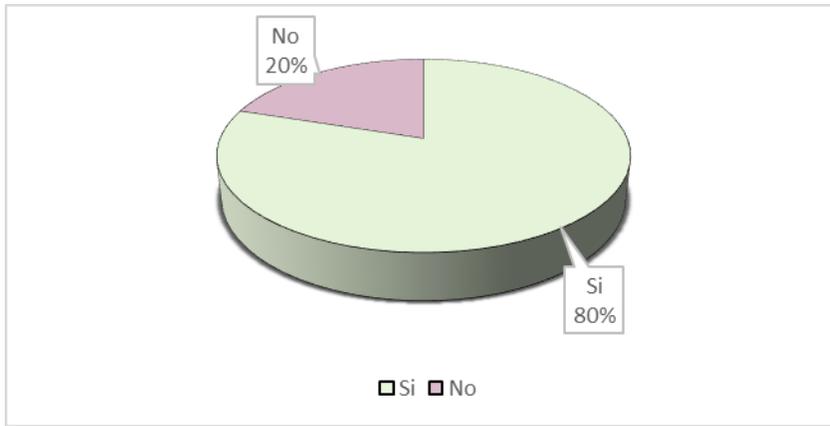


Fuente: Tabla 9 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 90% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa realiza la identificación de aquellos peligros que afecten sus metas. Sin embargo, existe un 10% el cual negó que se practique tal actividad.

Figura 10

El hostel practica la valoración de riesgos

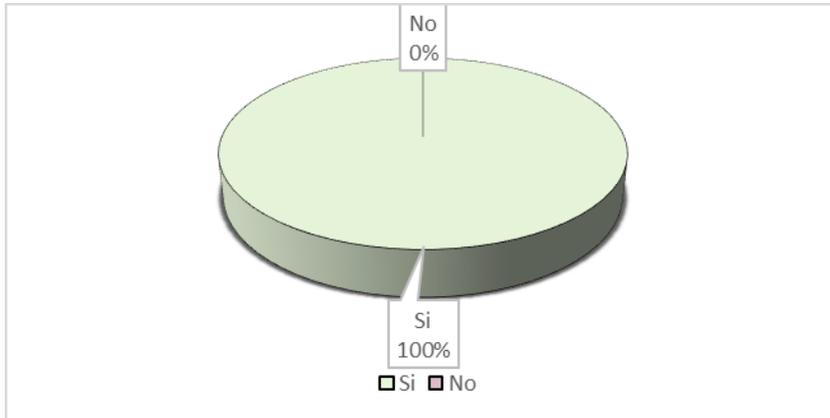


Fuente: Tabla 10 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 80% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa efectúa la estimación de probabilidad de ocurrencia de peligros. Sin embargo, un 20% negó que se practique tal política.

Figura 11

El hostel practica la valoración de riesgos

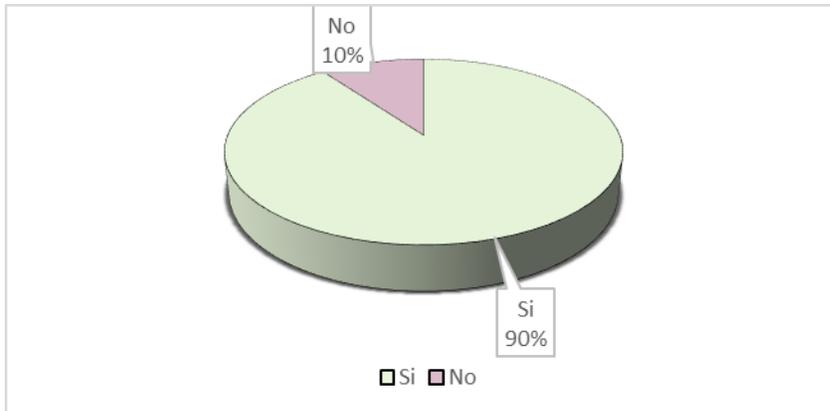


Fuente: Tabla 11 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran el cumplimiento total (100%) del hostel respecto a la facilidad de respuesta oportuna ante aquellos riesgos que sucedan dentro y fuera de la organización.

Figura 12

El hostel distribuye funciones

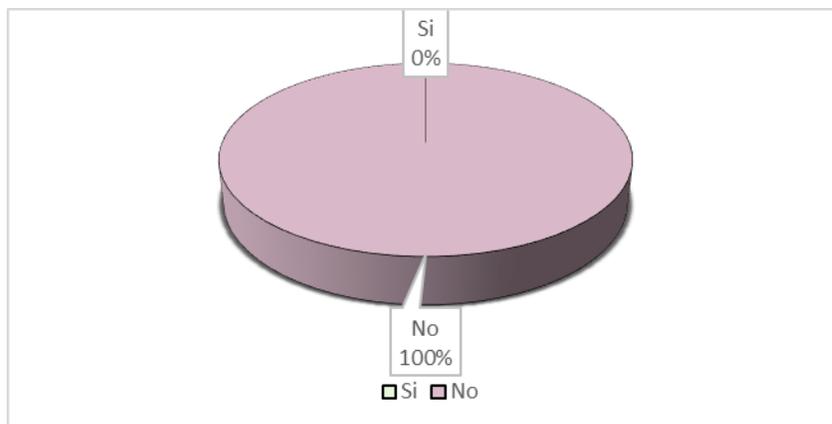


Fuente: Tabla 12 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 90% de los trabajadores del hostel encuestados indicó que la empresa realiza la distribución de labores dentro del hostel. Sin embargo, existe un 10% el cual negó que se practique tal actividad.

Figura 13

El hostel posee MOF y ROF

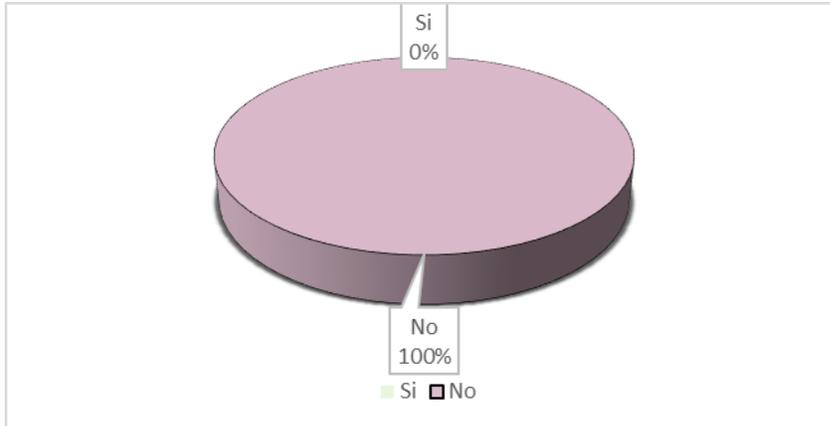


Fuente: Tabla 13 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no cuenta con un Manual de Organización y funciones o Reglamento de Organización y funciones con el cual controlar a los trabajadores de su entidad.

Figura 14

El hostel practica el Costo - Beneficio

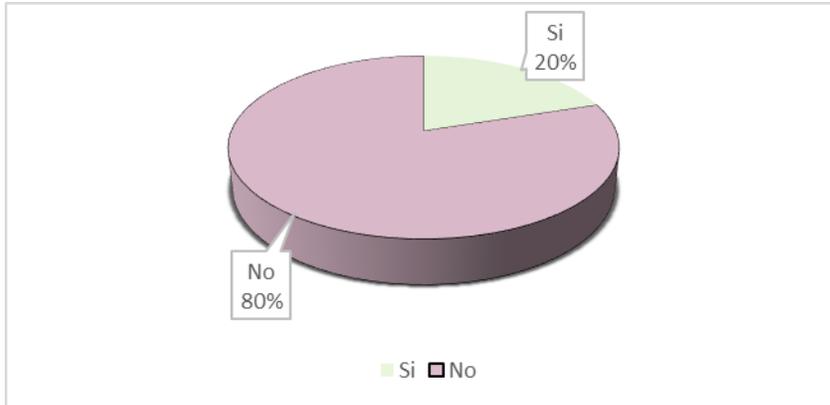


Fuente: Tabla 14 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no practica la evaluación del costo - beneficio por cada actividad que pretenda desarrollar.

Figura 15

El hostel cuenta con información institucional vigilada

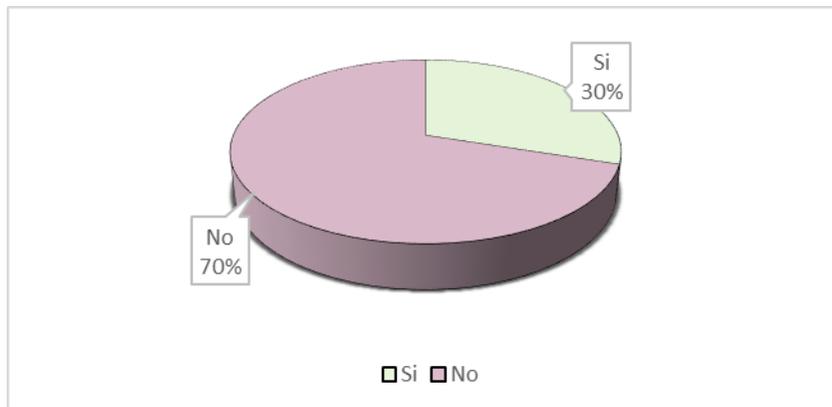


Fuente: Tabla 15 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 80% de la población encuestada indicó que no existe un responsable para la protección y cuidado de documentos institucionales. Sin embargo, solo un 20% mencionó que sí se cuenta con tal compromiso dentro de la organización.

Figura 16

El hostel busca la sustentación de labores

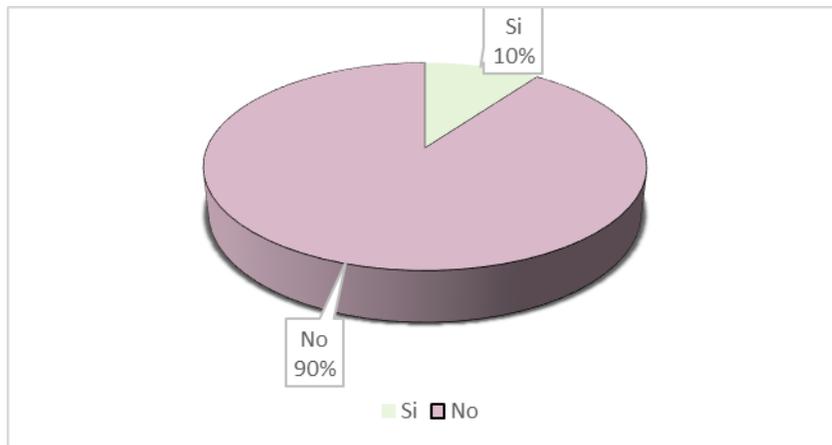


Fuente: Tabla 16 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no realiza la verificación y conciliación de documentos con las labores realizadas por sus empleados, mientras solo un 30% avala que se cumpla con dichos principios.

Figura 17

El hostel genera información de calidad

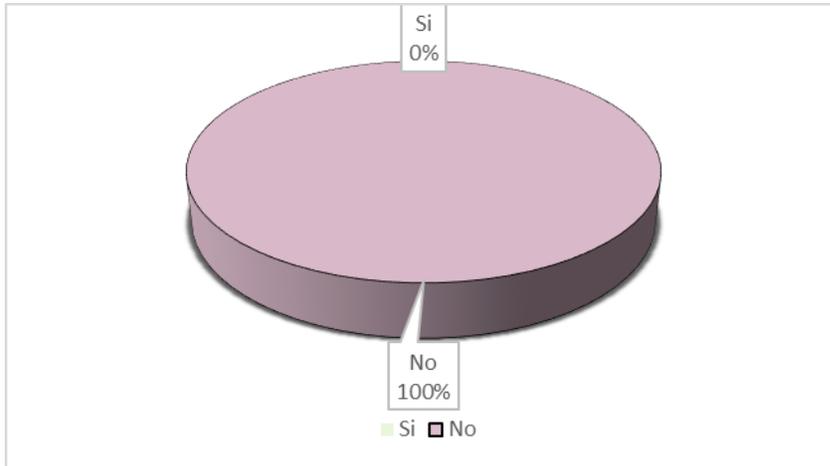


Fuente: Tabla 17 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 90% de la población encuestada no considera que la información que el hostel genere sea de calidad para tomar decisiones. Sin embargo, solo un 10% respaldó la información de la empresa como eficiente.

Figura 18

El hostel se adapta fácilmente a los cambios externos

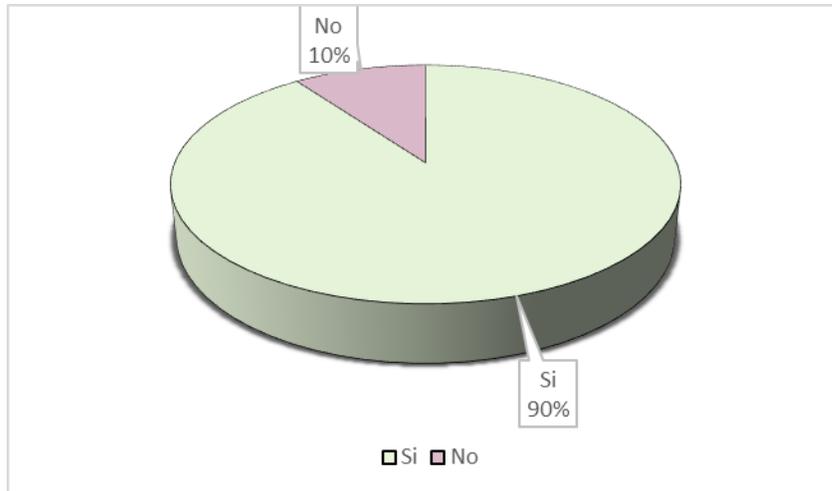


Fuente: Tabla 18 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran el incumplimiento total de este principio (100%) ya que el hostel no se acomoda a los cambios externos que puedan suceder dentro de su entorno.

Figura 19

El hostel promueve la comunicación interna

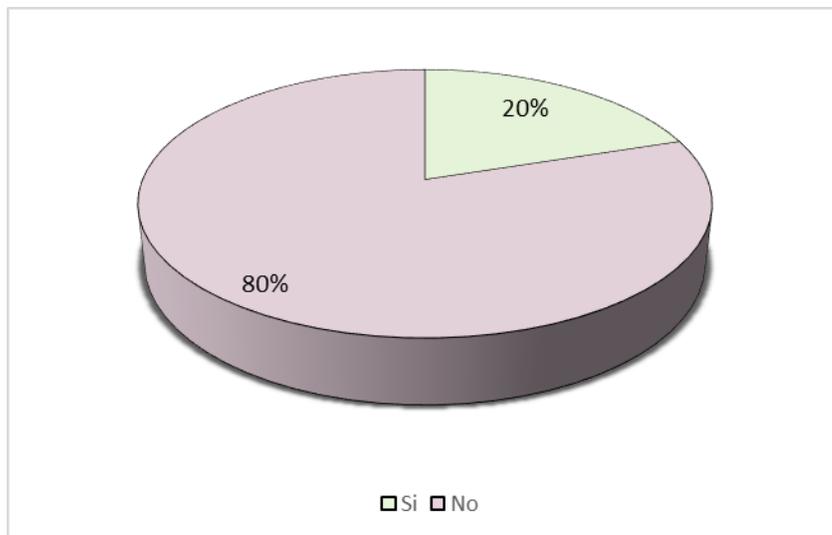


Fuente: Tabla 19 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 90% de la población encuestada consideró que existe una adecuada comunicación entre los colaboradores del hotel. Sin embargo, solo un 10% indicó que la comunicación es de poca calidad.

Figura 20

El hostel promueve la comunicación externa

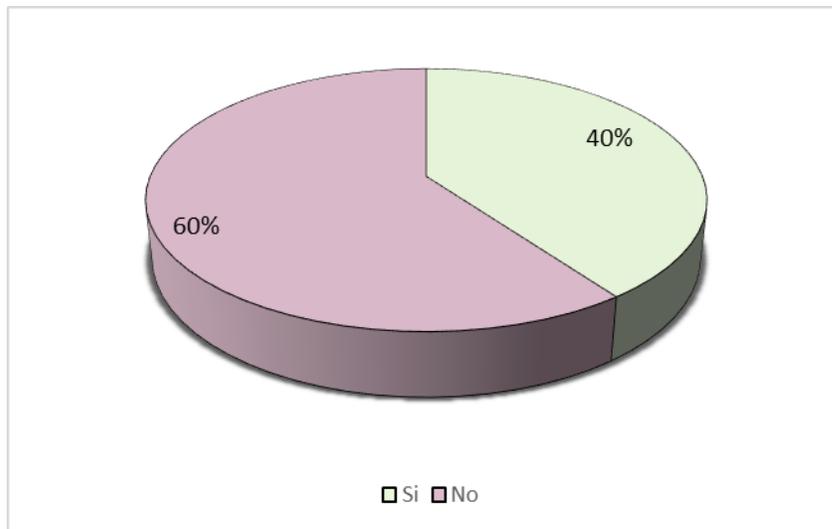


Fuente: Tabla 20 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 80% de la población encuestada indicó que no existe una buena comunicación con personal ajeno a la organización. No obstante, solo un 20% señaló que sí existe tal relación eficiente.

Figura 21

El hostel realiza el reporte de deficiencias

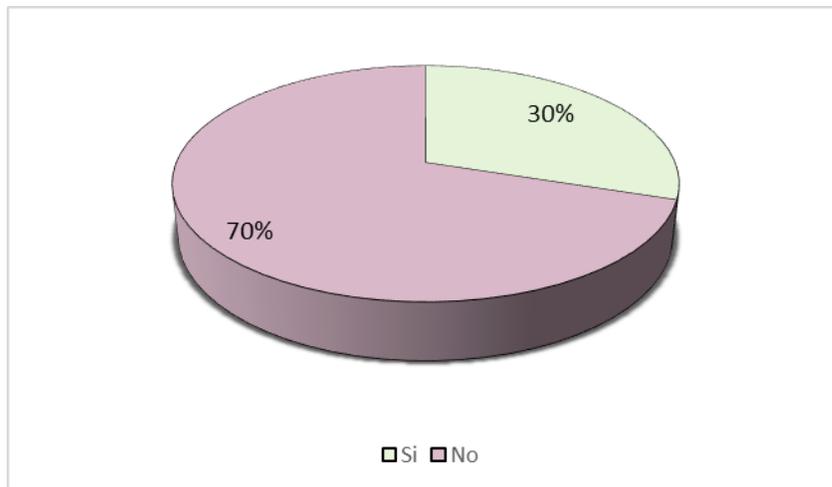


Fuente: Tabla 21 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 60% de los trabajadores comentó que la organización no diseña reportes con desviaciones que afecten negativamente sus metas, mientras únicamente un 40% respalda que sí se diseñan estos reportes para dar respuesta a los problemas que afronta la organización.

Figura 22

El hostel programa soluciones ante desviaciones

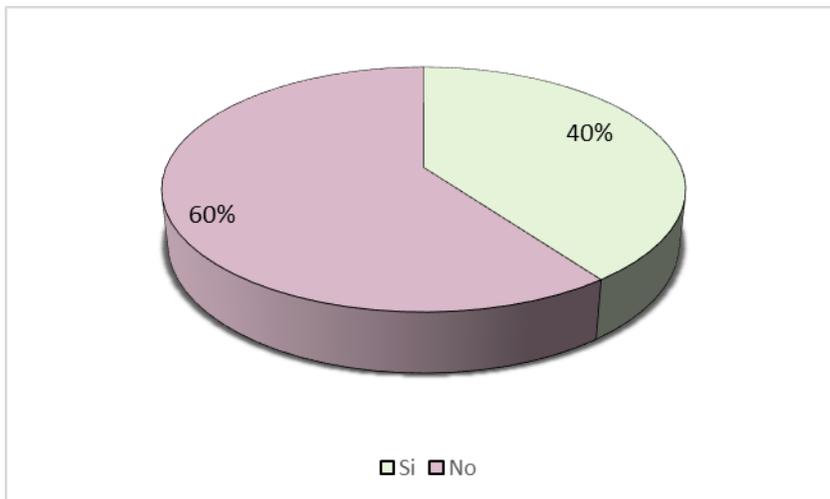


Fuente: Tabla 22 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 70% de los trabajadores comentó que la organización no propone programas para dar solución a las deficiencias o desviaciones encontradas, mientras solo un 30% avala que se cumpla con dicha programación de respuestas.

Figura 23

El hostel se autoevalúa continuamente



Fuente: Tabla 23 – Elaboración del investigador

Interpretación: Los resultados mostrados por la presente gráfica nos demuestran que un 60% de los trabajadores comentó que la organización no realiza una evaluación a sus operaciones constantemente, mientras únicamente un 40% respalda que sí se practique dicha política.

Anexo 3: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA PEQUEÑA EMPRESA HOSTAL "SIERRA HERMOSA" DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA -HUARAZ, 2019 y es dirigido por Kelly Tatiana Rodríguez Villanueva, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hostel "Sierra Hermosa" del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

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

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

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

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

Nombre: Rufina Magna Bassenechea De la Cruz.

Fecha: 11-22-03-21

Correo electrónico: magnabd10@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]