



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
LA RENTABILIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR
SERVICIOS EN EL PERÚ. CASO: HOTEL CHASKA
APURÍMAC – 2019**

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

AUTOR

PALOMINO GOMEZ, JAIME

ORCID: 0000-0001-6654-5140

ASESORA

MARTINEZ ORDINOLA MARIA FANY

ORCID: 0000-0001-6288-9018

AYACUCHO – PERÚ

2021

Título de la tesis

Caracterización del control interno y la rentabilidad de las mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac – 2019.

Equipo de Trabajo

AUTOR

Palomino Gómez, Jaime

ORCID: 0000-0001-6654-5140

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

ASESORA

Mgtr: Martínez Ordinola Maria Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

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

JURADOS

Mgtr: BAILA GEMIN JUAN MARCO

ORCID N° 0000-0002-0762-4057

PRESIDENTE

Mgtr: YEPEZ PRETEL NIDIA ERLINDA

ORCID N° 0000-0001-6732-7890

MIEMBRO

Mgtr: RONCAL MORALES ANA MARÍA DEL PILAR

ORCID N° 0000-0002-5782-361X

MIEMBRO

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESORA

Mgtr: BAILA GEMIN JUAN MARCO
PRESIDENTE

Mgtr: YEPEZ PRETEL NIDIA ERLINDA
MIEMBRO

Mgtr: RONCAL MORALES ANA MARÍA DEL PILAR
MIEMBRO

Mgtr: MARTINEZ ORDINOLA MARIA FANY
ASESORA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por guiarme en el camino de la vida y darme valor para seguir formándome como persona.

Gracias a mis padres y hermanos por su amor eterno, por apoyarme moralmente para continuar y lograr mí sueño.

A mi asesor, docentes y compañeros por brindarme sus conocimientos en el campo de la investigación.

DEDICATORIA

A mi madre y padre por ser los pilares más importantes de mi vida.

A mis hermanos por todo el apoyo incondicional y comprensión a lo largo de mi carrera profesional.

A la universidad por acogerme en sus gloriosas aulas, por formarme de a poco para ser un buen profesional con valores éticos y sobre todo un gran ser humano.

RESUMEN

La presente investigación que posee como objetivo general “Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019”. La metodología presenta la manera de organizar el proceso de la investigación, fue cualitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño no experimental de caso, en la investigación para recoger información se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento la misma que se aplicó, obteniendo las conclusiones: correspondiente al objetivo específico 1: Concluye de acuerdo con los antecedentes pertinentes que el control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el Perú, que, los niveles de rentabilidad en la empresa se miden en dos niveles el primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica la misma que representa el rendimiento de la inversión de la empresa y el segundo nivel, la rentabilidad financiera que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. Correspondiente al objetivo específico 2: Se concluye con respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue aplicado a la gerente de la empresa Hotel Chaska, se verifica que la empresa hotelera está organizada en función de su visión, misión y objetivos. Correspondiente al objetivo específico 3: Se concluye con el análisis comparativo de la investigación de la empresa Hotel Chaska. muestra que no cumple con todos los componentes de control interno y rentabilidad, pero los realiza de manera empírica con miras a obtener mejor rentabilidad.

Palabras clave: Mypes, servicios, control interno y rentabilidad.

ABSTRAT

The present investigation whose general objective is “To determine and describe the characteristics of internal control and profitability in the Mype of the service sector in Peru. Case: Hotel Chaska Apurímac 2019 ”. The methodology presents the way to organize the research process, it was qualitative, descriptive research level and non-experimental case design, in the research to collect information, the survey was used as a technique and the questionnaire as the same instrument that was applied, obtaining the conclusions: corresponding to the specific objective 1: It concludes according to the pertinent antecedents that the internal control and profitability in the micro and small companies of the service sector in Peru, that the profitability levels in the company are measured at two levels the first level of analysis known as economic profitability, which represents the return on investment of the company and the second level, the financial profitability that represents the return corresponding to them. Corresponding to specific objective 2: It is concluded with respect to the results obtained through the questionnaire that was applied to the manager of the Hotel Chaska company, it is verified that the hotel company is organized according to its vision, mission and objectives. Corresponding to specific objective 3: It concludes with the comparative analysis of the Hotel Chaska company research. shows that it does not comply with all the components of internal control and profitability, but performs them empirically with a view to obtaining better profitability.

Keywordas: Mypes, services, internal control and profitability.

INDICE

Título de la tesis	II
Equipo de Trabajo.....	III
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESORA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRAT	VIII
I. Introducción	12
II. Revisión de Literatura	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1 Internacionales.	17
2.1.2. Nacionales.....	23
2.1.3. Regional.	27
2.2. Bases teóricas de la investigación	33
2.2.1. Teoría del control interno.....	33
2.2.2. Principios básicos de control interno.	34
2.2.3. Componentes de control interno.	34
2.2.4. Importancia del control interno.....	35
2.2.5. Objetivos del control interno.....	35
2.2.6. Características de control interno.....	36
2.2.7. Mype.	36
2.2.8. ¿Qué es una Mype?	39
2.2.9. Beneficios de Mype.....	39
2.2.10. Teoría de la empresa	40
2.2.11. Definición rentabilidad.....	41
2.2.12. Rentabilidad.	41
2.2.13. La rentabilidad económica.	43
2.2.14. Rentabilidad financiera.	43
2.2.15. ¿Cálculo de la rentabilidad?	44
III. Hipótesis.....	45
3.1. Hipótesis general.....	45
IV. Metodología.....	46
4.1. Diseño de la investigación.	46

4.2. Población y muestra	47
4.3. Definición y operacionalización de variables.	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.5. Plan de análisis.....	50
4.6. Matriz de consistencia.....	52
4.7. Principios éticos	53
V. Resultados	55
5.1. Resultados	55
5.1.1. Objetivo específico 1:	55
5.1.2. Objetivo específico 2.....	57
5.1.3. Objetivo específico 3.....	58
5.2. Análisis de los Resultados.....	61
5.2.1. Respecto al Objetivo específico 1	61
5.2.2. Respecto al Objetivo específico 2	62
5.2.3. Respecto al Objetivo específico 3	62
VI. Conclusiones.....	64
6.1. Respecto al objetivo específico 1	64
6.2. Respecto al objetivo específico 2.....	64
6.3. Respecto al objetivo específico 3	65
VII. Recomendaciones	66
7.1. Respecto al objetivo específico 1	66
7.2. Respecto al objetivo específico 2.....	66
7.3. Respecto al objetivo específico 3	67
VIII. Referencias bibliográficas	68
ANEXOS	72
Anexo 1: Cronograma de actividades	72
Anexo 2: Cuadro de cuestionario	73
Anexo 3: Presupuesto.....	74
Anexo 4: Instrumento de Recolección de Datos	75

Índice de cuadros

CUADRO 01: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	54
CUADRO 02: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	56
CUADRO 03: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	57

I. Introducción

La presente investigación denominada “Caracterización del control interno y la rentabilidad de las mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac – 2019” Está dentro y acorde a las líneas de investigación planteada por la universidad.

ALEMAN (2019) Proponemos utilizar el método Dupont para la medición de la rentabilidad de los cinco establecimientos de hospedaje de una manera rápida y sencilla; donde demostramos que en los periodos 2014 y 2015 los Hoteles Quelqatani con 35.93% y 28.71% y Conde de Lemus son los establecimientos que obtienen mejor rentabilidad con 30.24% y 22.40% respectivamente, teniendo varianzas por la compra de nuevos activos recientes y por la competencia y la pérdida de carteras importantes dentro de sus empresas. Mientras que el Hotel Sillustani Inn obtiene una rentabilidad entre el 2014 y el 2015 de 17.44% y 17.02%, manteniéndose estable aún ya que tiene clientela corporativa fija y aun no cumple con los pagos financieros al BCP; el Hotel El Buho obtiene en los periodos 2014 y 2015 de 5.10% y 5.35%, vemos que dicha empresa tiene una rentabilidad baja en los dos periodos por la inversión que acaban de realizar, que es de instalar un ascensor valorizado casi en s/187,000.00 con préstamos financiero y aún está pagando dicha deuda; y el Hotel Don Julio obtiene entre el 2014 y 2015 de 4.00% y 6.55% mejorando su rentabilidad de a pocos porque desde recién acabo de pagar sus deudas financieras y se espera tener mayor utilidad dentro de los siguientes años.

GARCÍA (2019) El Hotel Horizontes “Los Caneyes” presenta tendencias negativas en los indicadores del Revenue Management, de ahí que sea necesario proponer estrategias sobre el nivel de ocupación, la tarifa promedio y la flexibilidad de las

capacidades habitacionales, para mejorar su rentabilidad y posicionamiento en el mercado en el plazo de un año.

MENDOZA (2018) indicó que los factores asociados con el control interno y externo se dividen en tres bloques: COSO I cuyos componentes son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente Supervisión o monitoreo; COSO II comprendido por ocho componentes, los mismos que están interrelacionados entre sí y dichos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa a lo largo de su organización; finalmente COSO III que está compuesto por los cinco componentes y 17 principios que la administración de toda empresa debería implementar.

ARCAYA (2018) Según el modelo de regresión lineal múltiple, podemos establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495** que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a $0.245 = 24.5\%$ lo que indica que, el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

AVALOS (2019) Establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes y robos, que mediante la implementación de un manual de políticas y procedimientos se garantiza que las transacciones de las principales áreas de riesgo

de la empresa se realicen correctamente obteniendo resultados en sus objetivos y metas, mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad, lo cual, es importante para toda organización, ya que, permite obtener información confiable para tener el control de ella, al momento de tomar decisiones para el logro de objetivos propuestos.

Y se plantea el siguiente problema ¿Cuáles son las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019?

La presente investigación resulta ser relevante para las demás investigaciones que busquen información de la problemática similar establecida, en donde los resultados realizados permitirán a los empresarios y/o socios de cada empresa a optar nuevas estrategias, que permitan dar solución a las problemáticas que se presentan en sus compañías y/o Mype.

Como lo descrito anteriormente se planteó el enunciado del problema de esta manera: ¿Cuáles son las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019? Y para dar respuesta al problema planteado se propuso el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.

Entonces para responder al objetivo general se formuló los siguientes objetivos específicos:

1.- Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú.

2.- Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en Hotel Chaska Apurímac 2019.

3.- Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.

El presente trabajo de investigación se justificó; por los siguientes aspectos: En la actualidad las Mypes son fuentes generadoras de servicios como es este caso, vamos a demostrar si en realidad es rentable en el rubro hotelero. Relevancia social donde la sociedad pueda ver la parte económica más aun la parte rentable del rubro de servicios. Continencia, esta investigación demostrara el resultado y caracteriza su valor en términos de rentabilidad o perdida. Valor teórico, sin duda esta investigación será relevante para las personas donde se conocerá la importa de sacar el resultado en términos monetarios y lo cual será descriptivo.

La presente investigación tiene como metodología un diseño cualitativo, no experimental y el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó una encuesta, esta será integrada por la micro y pequeña empresa de servicios empresa Hotel Chaska.

Obteniendo como resultado respecto al objetivo específico 1: Se concluye de acuerdo con los antecedentes pertinentes que el control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el Perú, de acuerdo a los autores analizados coinciden que, La rentabilidad de una empresa hotelera se mide en dos niveles. El primer nivel de análisis se denomina rentabilidad económica, que representa el retorno de la inversión de la empresa, y el segundo nivel, la rentabilidad

financiera, que representa el retorno que le corresponde a sí misma, es para los gerentes. Y socios Realizar capacitaciones para mejorar la gestión de las pequeñas y microempresas y obtener una mejor rentabilidad. Resultados obtenidos con respecto al objetivo específico 2: La conclusión que se extrae de una encuesta por cuestionario a los gerentes de Hotel Chaska es que se puede verificar que la empresa hotelera se organiza de acuerdo con su visión, misión y metas. Tiene un manual para la organización y funciones del personal.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Se ha buscado información en numerosos archivos de las especialidades de contabilidad administración y economía. También se realizó búsqueda de tesis de varios alumnos de rubro servicio hotelero.

MOYA (2018) En su tesis titulada: “Incidencia de la reputación online en la ocupación y rentabilidad hotelera: estudios de caso en Latinoamérica”. Con objetivo general: Comprobar la incidencia de la reputación online en la ocupación y rentabilidad de los hoteles en Latinoamérica. Metodología: Con el fin de analizar la importancia de los comentarios en las redes sociales y OTA de los hoteles en Latinoamérica y el impacto en los indicadores económicos de los mismos. Se recurrió a la cadena hotelera GHL que cuenta con 57 hoteles en Latinoamérica para acceder a la información, se analizaron los siguientes hoteles más 5 competidores de cada uno. Se concluye: Teniendo en cuenta que el objetivo general de la presente tesis es comprobar la incidencia de la reputación online en la ocupación y rentabilidad de los hoteles en Latinoamérica; se concluye que las opiniones de los huéspedes que hoy se miden con el Global Review Index inciden en los indicadores económicos, se encontró que cuando el GRI se aumenta en una unidad, el RevPAR se incrementa en 0.49%, demostrando que las opiniones que reflejan la calidad del servicio influyen en la tarifa y por ende en las utilidades de los establecimientos prestadores de servicios de alojamiento. Los hoteles deben prestar atención a los diferentes tipos de relaciones para promover su interacción con la marca del hotel y mejorar sus respuestas. La popularidad y el crecimiento de las redes sociales alertan a los hoteles para que

desarrollen relaciones con sus clientes, proporcionando un lugar donde los huéspedes puedan establecer relaciones con el servicio, la marca del hotel y otros clientes. El marketing relacional, que se centra en crear y mantener relaciones con clientes a largo plazo, sirve como una ventaja competitiva y un recurso estratégico para la empresa. El marketing relacional está relacionado con la comercialización de servicios porque se centra en las interacciones entre el cliente y el proveedor del servicio. (S. A. Lee & Lee, 2017). Los contenidos producidos por los usuarios en las redes sociales y en las OTA son contribuciones voluntarias de datos e información con el propósito de ayudar o entretener a otros usuarios. En la industria del turismo, debido a la naturaleza intangible de los productos y servicios turísticos, los sitios web de UGC se han vuelto populares en poco tiempo. De hecho, la capacidad de comunicación bidireccional brinda a los consumidores el privilegio de beneficiarse mutuamente de su opinión y experiencia. Conocer y comprender las circunstancias y los entornos en los que los consumidores usan un sitio web de UGC es un gran desafío para los administradores de sitios web, investigadores y vendedores en la industria del turismo (Balouchi, Aziz, Hasangholipour, Khanlari, & Abd Rahman, 2017). Se debe aprovechar el contenido producido por los usuarios para mejorar la calidad de los hoteles, analizar las falencias para mejorar el producto turístico y observar los comentarios recibidos por los hoteles de la competencia para tomar decisiones inteligentes que permitan incrementar la satisfacción del huésped y los ingresos del hotel. Los sitios de opinión se han convertido en una “Central de recepción de experiencias de usuarios”. Los hoteles deben prestar atención e identificar los servicios apropiados y efectivos para dar respuesta a los clientes disgustados que manifiestan su inconformidad en las redes sociales. Los hoteleros no sólo deben contestar los comentarios en los sitios de opinión

sino también en las redes sociales y en todos los espacios virtuales en los cuales los huéspedes puedan manifestar sus opiniones, para sacar provecho a la viralidad de las redes sociales. (Jeong & Lee, 2017). Los comentarios que se encuentran en las redes sociales motivan a los huéspedes potenciales a modificar el tiempo de estancia en una ciudad y son tenidos en cuenta muy especialmente por los turistas de negocios para desarrollar actividades de Bleasure antes o después de su tiempo de trabajo. El marketing siempre se ha actualizado con los cambios tecnológicos, desde los comerciales de televisión, pasando a los banners online, y llegando ahora a la publicidad en redes sociales. La publicidad basada en medios sociales difiere de los canales tradicionales, como los comerciales de televisión y los banners online, en que no solo ofrece a los especialistas en marketing nuevas formas de hablar con los consumidores, sino que permite crear un espacio para la marca a la que los consumidores pueden acceder fácilmente y con la que pueden interactuar. También permite a las empresas controlar las conversaciones de los consumidores, actitudes y mucho más hacia la marca de la empresa. (Thornhill, Xie, & Lee, 2017). El presente estudio demostró que, al incrementarse las reservas por las OTA, también se incrementaron significativamente las reservas por la página web oficial del hotel. Es importante destinar los recursos necesarios para mantener el website en el mejor estado posible para evitar el pago de comisiones a las OTA y mejorar los ingresos gracias a las ventas directas y a la fidelización de los huéspedes. Con el crecimiento de la economía colaborativa, la cantidad de comentarios en redes sociales y sitios de opinión se han incrementado, especialmente en el sector de la hospitalidad, los avances tecnológicos han modificado la forma en que los consumidores comparten sus experiencias de consumo (Wu, Shen, Li, & Deng, 2017). Se espera que los

administradores de establecimientos hoteleros aprovechen las recomendaciones que se presentan en esta investigación para mejorar la calidad y por ende los comentarios en redes sociales para que a futuro se incrementen sus ingresos y la rentabilidad.

FAGUA (2018) En su tesis titulada: “Diseño de una propuesta de presupuesto para una multinacional hotelera”. Con objetivo general: Realizar una propuesta de presupuesto en una Multinacional Hotelera, desde su elaboración, ejecución y seguimiento. Metodología: Basados en la teoría de Hernández Sampieri y su libro de la Metodología de la investigación en su 4ta edición, pudimos determinar que el presente trabajo de investigación será desarrollado bajo el enfoque mixto. Cuantitativo con alcances correlacionales y explicativos: En el desarrollo del presente trabajo buscamos encontrar la relación de los rubros ejecutados vs los lineamientos otorgados por la compañía; además de explicar las desviaciones considerables que se pudieran presentar en la investigación. Cualitativo: A través de la implementación de encuestas a diferentes funcionarios de la compañía, buscamos identificar las posibles falencias internas que afectan la elaboración presupuestal; adicionalmente en el transcurso de la investigación queremos evidenciar si existen factores de tipo cultural, social o económico que pudieran impactar las cifras ejecutadas. Se concluye: La tasa de inflación es un factor determinante en la proyección de un presupuesto; sin embargo, no tener la consideración de otros factores influyentes internos y externos puede alterar drásticamente los resultados de la compañía, llevándola a mostrar desviaciones considerables frente a las cifras ejecutadas. El proceso presupuestal de una compañía es fundamental para encaminar a las áreas en los resultados esperados; sin embargo, este proceso debe ser planeado y organizado con antelación, estableciendo los criterios

o factores de cálculo para la pronosticación apropiada de las cifras. La definición de las áreas responsables de la pronosticación de cada rubro es de vital importancia, evitando así subestimar o sobreestimar las cifras con una doble pronosticación o en el peor de los casos con una omisión de un ingreso o erogación de la compañía. El área responsable de liderar el proceso presupuestal, debe acompañar a cada una de las áreas en la proyección de sus cifras, buscando tener pleno conocimiento y justificación de las cifras para poder transmitir las a la Junta Directiva. En la elaboración presupuestal es importante generar documentos u herramientas de apoyo como cronogramas, instructivos, políticas, u otros; que permitan facilitar la labor del participante activo del proceso.

RODRÍGUEZ (2017) En su tesis titulada: “La asignación de costos y la rentabilidad en el Hotel Volcano de la ciudad de Baños de Agua Santa”. Con objetivo general: Determinar la incidencia de la Asignación de costos en la rentabilidad de hotel Volcano de Baños de Agua Santa para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Con metodología: Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica. El concepto de documento, sin

embrago, es más amplio. Cubre, por ejemplo: micropelículas, microfichas, diapositivas, planos, discos, cintas y películas. Se concluye: Al finalizar el presente análisis del caso se constató que la contabilidad del Hotel Volcano actualmente recopila, registra y clasifica la información monetaria sobre las operaciones mercantiles de la empresa, de una manera simple siendo esta la contabilidad en términos generales, por lo tanto, no utiliza ningún método de asignación de costos específico para el sector. Los ingresos por servicio de restaurante corresponden al 7 % del total de las ventas siendo estas bajas frente al total de las ventas y a la infraestructura, menaje y al personal con el que cuentan y cómo no existe un control adecuado de los costos por separado en el hotel y en el restaurante no se puede medir con exactitud la rentabilidad de los mismos. El hotel refleja una utilidad del 2.56% frente a las ventas que en términos financieros es baja, pero debemos tomar en cuenta que uno de los socios factura por arrendamiento un valor de 69.000 dólares anuales que es el 67.20 % de los gastos, para un análisis de rentabilidad éste gasto por arrendamiento no se debería tomar en cuenta sino más bien un valor por depreciación del edificio y las instalaciones. De la revisión de la normativa contable hotelera, se desprende que no se la utiliza, por falta de conocimiento del sistema estandarizado para el sector hotelero, lo cual impide realizar una comparación con los estándares internacionales de operación Hotelera.

2.1.2. Nacionales.

ESPINOZA (2017) Análisis de costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú e.i.r.l. de la ciudad de Huaraz, 2016. Con objetivo general: Determinar que el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016. Con metodología, Tipo y nivel de investigación: El tipo de investigación fue Cuantitativo y nivel Descriptivo, tipo cuantitativo: porque se recopilaron, procesaron y analizaron los datos cuantitativos o numéricos sobre las variables previamente determinadas, donde se utilizó la matemática y la estadística para el procesamiento de los datos. Asimismo, se limitó a la investigación de datos de las fuentes de información originales. Nivel Descriptivo: se describió y registro características, cualidades y atributos de las variables sin entrar a los grados de análisis cuantitativos del problema. Y se concluye: Con relación a las características del análisis costos de acuerdo a las investigaciones realizadas se obtuvo que, al clasificar los costos en relación a su comportamiento, se pudo encontrar que los costos fijos, variables y totales representan un promedio de 57%. Con relación a los elementos del costo; como de mano de obra, materia prima y costos indirectos de fabricación se considera que el costo de personal es un elemento determinante en la empresa, así como los suministros y servicios exteriores. Con respecto al estudio de los niveles de rentabilidad en la empresa hotelera se determinó en dos niveles, el primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica la misma que representa el rendimiento de la inversión de la empresa y el segundo nivel, la rentabilidad financiera que representa el rendimiento que corresponde a los mismos; asimismo se considera que los directivos de la empresa manejan estrategias de rentabilidad y que de manera permanente participan en el mercado competitivo. De

acuerdo a la información recolectada se ha llegado a determinar que el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2016; de acuerdo a estudio teórico que se ha realizado y los resultados empíricos obtenidos como consecuencia de la aplicación de la técnica e instrumento de medición.

OROCHE (2017) En su tesis titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”. Con objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017. Con metodología, tipo de investigación: Fue cuantitativo (se midió las variables). La investigación de tipo cuantitativa pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Se produce por la causa y efecto de las cosas. Nivel de investigación de las tesis fue descriptivo. En la investigación descriptiva se describen los datos y este debe tener un impacto en la vida de la gente que les rodea. El objetivo de la investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y 43 personas. El objetivo principal es saber el por qué y para qué se está realizando. Se concluye el 100% los representantes legales de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son adultos, con edades que fluctúan entre 26 a 60. El 90% de los representantes legales de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito

de Callería, 2017, son del sexo masculino, y el 10% son del sexo femenino. El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene educación universitaria completa. El 65% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son convivientes, el 25% son casados y el 10% son divorciados. El 55% representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son administradores de ocupación, mientras el 30% son Contadores y el 15% son Abogados. El 60% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene de tres a cinco años en el rubro empresarial, un 20% tiene entre uno y tres años, y un 20% tiene más de siete años en el rubro empresarial. El 85% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, dijeron que sus negocios son formales, un 15% dijeron que sus empresas eran informales. El 55% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene tres trabajadores permanentes, el 30% posee un trabajador permanente, y el 15% tiene cinco trabajadores permanentes. El 75% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tienen un trabajador eventual, el 15% tienen tres trabajadores eventuales, y el 10% indica que no tienen ningún trabajador eventual. El 65% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, se formaron para obtener ganancias, mientras que el 35% restante lo hizo como fuente de subsistencia.

AUCCAPIÑA (2020) En su tesis titulada “Propuesta de mejora de los factores relevantes del financiamiento y la rentabilidad de la micro empresa del sector servicios, caso: hotel nueva york e.i.r.l. – Tingo María, 2019”. Con objetivo general: Identificar las oportunidades del financiamiento que mejoren las posibilidades de la rentabilidad de la micro empresa del sector servicios, caso: Hotel Nueva York E.I.R.L. – Tingo María, 2019. La metodología de diseño que fue empleado en la investigación es no experimental descriptivo y de caso donde se analizó pormenorizadamente el comportamiento de un objeto de investigación. Se concluye en la empresa en estudio en relación a la gestión de capital para el financiamiento de la constitución, operación y desarrollo empresarial ha empleado como tipo de financiamiento tanto el interno como también el externo, asimismo, señala que el financiamiento externo mejoró las posibilidades de rentabilidad, aumentando sus utilidades y mayores dividendos, no utilizo capital de los amigos, ni de los parientes tampoco de los usureros. Por lo tanto, existe una combinación de ambos (interno y externo), todo ello con la finalidad de contar recursos económicos para desarrollar su empresa, porque el capital financiero permitió el desarrollo empresarial incrementándose la rentabilidad y el valor del capital en conjunto. Considera valioso en esta empresa cualquier fuente de financiamiento que cubre las necesidades financieras, sin embargo, para la obtención de recursos tiene presente la relación costo- beneficio de la financiación, en ese sentido, la fuente de financiamiento son los préstamos de una entidad financiera, porque es un apoyo importante al capital propio, además porque mejoró las posibilidades de la rentabilidad de su empresa. En ese sentido, la entidad financiera juega un rol importante especialmente la banca comercial, pese al trabajo permanente con las entidades financieras aún persiste una 84 carencia de cultura crediticia, falta de

gestión empresarial y de asesoramiento en temas comerciales. En la empresa objeto de estudio, la forma de financiamiento que utilizó le permitió el desarrollo de su empresa, porque contó con liquidez para capital de trabajo y otros que requiere la empresa y alcance el desarrollo empresarial; también, entre las formas de financiamiento que más ha empleado para su empresa fue el crédito comercial, seguida de la hipoteca, pero en menor proporción, no utilizó el factoring y otras formas debido al desconocimiento de las bondades y ventajas. En efecto, estas formas de financiamiento mejoraron la rentabilidad de la empresa, además menciona no haber recurrido a las líneas de crédito.

2.1.3. Regional.

BALVÍN (2020) En su tesis titulada “Sistema de control interno administrativo para decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho 2019”. Con objetivo general: Evaluar en qué medida los sistemas de control interno administrativo influyen en la decisión de inversión de las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho. Metodología, Este trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, dado que se buscaba ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente en el sujeto de investigación. Ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos sustentados en la operacionalización de las variables”. Este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectarán datos o componentes de la micro y pequeñas empresas a estudiar y se realizará un análisis y medición de los mismos. Se concluye que, la investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras “Cuentan con manuales de procedimientos y funciones, en los cuales detallan las actividades que deben realizar cada trabajador según función administrativa y

definiendo a su vez responsabilidades, el uso diario de los manuales ha minimizado los conflictos en diferentes áreas y ha fomentado el orden, garantizando la segregación de funciones y creando responsabilidad en las acciones”. Del mismo modo, las empresas en estudio realizan “alianzas estratégicas con sus proveedores, que les permita reducir los costos, para obtener los mejores precios. La investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho. “Mantienen un protocolo y procedimiento para la realización de sus compromisos, como las deudas con las instituciones financieras a través de una evaluación técnica previa para hacer frente a sus pasivos financieros, en este caso los préstamos 67 adquiridos por la empresa ha permitido ejercer un control y orden en las adquisiciones, suministros y equipos, en cuanto al cumplimiento de las normas de control interno en las empresas cuya función principal es custodiar el patrimonio empresarial. La investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras tienen “El control de los inventarios para la realización de los gastos que realizan en forma periódica, controlando ingreso, salida y stock de materiales a través de sistemas contables, que mediante archivo físico reportándose permanentemente a gerencia las documentaciones sustentatorias. Los manuales de procedimientos y funciones incluyen procedimientos para el control del efectivo y delimitan las responsabilidades para el encargado de caja. Por lo general las empresas hoteleras reciben el pago en efectivo y los pagos con tarjeta de crédito o débito.

LIZARASO (2019) En su tesis titulada “El financiamiento, rentabilidad y el control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso hotel universo S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2018”. Con objetivo general:

Determinar en qué medida influye el financiamiento, rentabilidad y el control interno en las micro y pequeñas empresas de sector servicio del Perú y de la empresa Hotel Universo SRL del Distrito de Ayacucho, 2018. Con metodología: El diseño de investigación se utilizó el tipo cualitativo ya que se enfocará a la descripción y observaciones de los hechos, será no experimental – descriptivo, bibliográfica, documental y de caso. Será No experimental porque la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables, ya que se observará el fenómeno tal como se mostró el cual es dentro de su contexto. Descriptivo porque se recolectará datos en un tiempo único describiendo las variables y analizándolas. Asimismo, bibliográfico y documental porque se hará la búsqueda de información mediante revisiones de fichas bibliográficas. De caso porque la investigación se enfocará en una sola empresa. Se concluye: Que el financiamiento de las Mypes del sector servicio del Perú son las siguientes: las micro y pequeñas empresas hoteleras obtiene financiamiento de terceros y que realizan préstamos a corto plazo de los cuales invierte en mejorar y ampliar locales y un gran porcentaje elevado invierte más en capital de trabajo. Respecto a la rentabilidad las micro y pequeñas empresas hoteleras afirman que el financiamiento que otorga incide en la rentabilidad y que, en los 2 últimos años tuvo mejor rentabilidad, ya que las empresas son capacitadas para mejorar su rentabilidad. Respecto al control interno donde se prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; y que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que, a mayor control, menor error. Se concluye que el financiamiento de la empresa HOTEL UNIVERSO SRL, son las siguientes: la empresa recurre al financiamiento terceros, y entidades no bancarias en el cual obtiene préstamos a cortos plazo. Y que el financiamiento otorgado le permito invertir en el capital de trabajo. Y

del mismo modo tiene la disposición de pagar su préstamos obtenido. Además, que el financiamiento incide en la rentabilidad de la empresa que en los 2 últimos años tuvo la mejor rentabilidad, gracias a la capacitación obtenida mejoro su rentabilidad, del mismo modo obtiene ingresos mensuales donde les cubre los pagos de créditos percibido, se afirma que rentabilidad mejora los servicios de la empresa. El control interno menciona que la empresa, que si asigna responsabilidades en su empresa, y afirma que si analiza los riesgos que podrían afectar los bienes y recursos de su empresa y que analiza los riesgos que podrían afectar los 71 bienes y recursos de su empresa y que cuenta con actividades de control para poder establecer sus logros, y no cuenta con centro de préstamos de datos, y que también cuenta con la evaluación que identifica los controles débiles en su empresa. Se concluye respecto a los resultados al comparar del objetivo específico 1 y 2 la mayoría de los puntos coinciden respecto al financiamiento de la empresa donde recurren al financiamiento de terceros y que se obtiene préstamos de entidades no bancarias en el cual también se menciona que tiene facilidad de obtener los préstamos para su negocio, manifiesta que se realiza el préstamo a corto plazo, que el crédito obtenido de las entidades financieras fue invertido en el capital de trabajo, Asimismo la capacidad de pago no se encontró la coincidencia entre los resultados de los objetivo específicos 1 y 2. En donde menciona que el objetivo específico N°1 los autores no mencionan sobre la capacidad de pago de las Mypes, y en el cual en el objetivo específico N°2 la empresa HOTEL UNIVERSO SRL menciona que si tiene la disposición de pago de poder solventar su crédito obtenido. Respecto a la rentabilidad, se concluye que se encontró coincidencias en algunos autores entre los resultados de los objetivos especifico 1 y 2. Esto a que las Mypes del sector servicios del Perú, manifiesta que el financiamiento que otorga incide

en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferretera, en el cual también revelaron que en los 2 último años tuvieron mejor rentabilidad y que también afirman que la capacitación recibidas mejora la rentabilidad, Asimismo, en los ingresos no se encontró coincidencia entre los resultados de los objetivo específicos 1 y 2. Esto debido a que los autores no mencionan que 72 los ingresos mensuales cubren el pago de crédito percibidos. En tanto en el objetivo específico 2 menciona que la empresa HOTEL UNIVERSO SRL obtiene buenos ingresos mensuales para que puedan cubrir sus pagos de créditos percibido. Del mismo los autores no mencionan que la rentabilidad mejora los servicios de las micro y pequeñas empresas. Y en el objetivo específico 2 la empresa HOTEL UNIVERSO manifestó que la rentabilidad si mejora los servicios de su empresa. Respecto al Control interno se concluye, se encontró coincidencia entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2. Respecto al ambiente de control no se encontró la coincidencia debido a que los profesionales no están preparados para llevar a cabo las funciones específicas de control interno adecuado. En la empresa HOTEL UNIVERSO SRL menciona que si asigna responsabilidad en su empresa. Afirman que en la evaluación de riesgo existe coincidencia entre el objetivo 1 y 2 que le control interno prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar. De igual manera las actividades de control interno influyen en las operaciones ya que, al mayor control, menor error, asimismo, establecen que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores de esa manera se comunica tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir y de no cometer errores, Respecto a supervisión no hay una coincidencia entre los objetivo específico 1 y 2, en el objetivo específico 1 menciona que la evaluación de control interno no es moderado, porque sus colaboradores desconocen las normas,

políticas, técnicas y procedimientos de control interno, mientras la empresa HOTEL 73 UNIVERSO SRL menciona que si la evaluación identifica los controles débiles en su empresa donde previene sus riesgos.

CRIBILLERO (2020) En su tesis titulada “financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero – Ayacucho 2020”. Con objetivo general: Identificar las oportunidades de financiamiento y control interno comparativamente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020. Con metodología: La investigación fue de tipo cuantitativo. Asimismo, se utilizó la recolección de datos para medir las variables en un determinado contexto, luego se analizó utilizando métodos estadísticos y se extrajo una serie de conclusiones. Se concluye: Se identificó el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero. En cuanto al financiamiento se conoció que el 50% estuvo de acuerdo con la frecuencia que tiene el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” para obtener préstamos de entidades financieras, mientras que en el hotel “Illari Wari – Sauna II” el 66.7% estuvo totalmente de acuerdo. Acorde con ello se podría decir que resulta importante que los gerentes de las MYPES en estudio sigan buscando mejorar las estrategias desarrolladas en los procesos de financiamiento y control interno, ello con la intención de que contribuya con su mayor desarrollo y crecimiento empresarial. Se determinó las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, entre las que destacan son: invertir en capital de trabajo y tecnología e implementar un sistema de control interno para el cumplimiento de objetivos; los cuales al tener una naturaleza positiva permiten ser aprovechados para el fortalecimiento empresarial. Por lo tanto, se podría decir que

resulta indispensable que al conocerse las oportunidades que poseen las MYPES de hotelería, las desarrollan de manera adecuada dentro de sistema empresarial, ello con la intención de que, conlleve a la generación de mayores beneficios económicos. Luego de una aplicación de las mejoras de financiamiento y control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero, que en el estudio fueron conformados por el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y “Illari Wari – Sauna II”, se prevé observar efectos positivos a largo plazo, tal es el caso de un incremento en los activos de la empresa, satisfacción laboral de los trabajadores e identificación con la empresa, minimización de multas y deudas contraídas con la SUNAT y determinación de riesgo en los diferentes proceso para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Al respecto también se podría decir que resultaría importante que las empresas intervenidas hagan uso de la propuesta establecida en el presente estudio, sino también sea aplicada por demás MYPES dedicadas a este rubro.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría del control interno.

OUTSURTHINK (2018) Podemos encontrarnos grandes sorpresas si no tomamos conciencia de la importancia de establecer un adecuado control interno en la organización, ya que día a día por la falta de control y el establecimiento de políticas y procedimientos se producen fraudes, que podrían ser evitados. El control interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta calidad humana en las relaciones de del jefe-

colaborador. La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa. La Alta dirección necesita que los datos sean exactos y fiables y esta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control interno.

2.2.2. Principios básicos de control interno.

CONTRALORÍA (2021) Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.

2.2.3. Componentes de control interno.

PEREZ (2007) El primer aspecto clave de la definición propuesta es que se trata de un proceso. En consecuencia, los controles internos no deben ser hechos o mecanismos aislados, o decretos de la dirección, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Esto por sí solo extiende el concepto de control interno más allá de la noción tradicional de controles financieros, para convertir el control interno en un sistema integrado de materiales, equipo, procedimientos y personas.

❖ Ambiente de Control.

- ❖ Evaluación de Riesgos.
- ❖ Actividades de Control.
- ❖ Información y Comunicación.
- ❖ Supervisión o Monitoreo.

2.2.4. Importancia del control interno.

GRUPOMICROALLI (2017) El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, y está diseñado para facilitar la consecución de los siguientes objetivos: la eficacia y las eficiencias de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera; y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas. Dicho proceso es ejecutado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal del hotel, por lo que todas las áreas del hotel deben contar con este tipo de controles, desde la reservación de las habitaciones hasta el mantenimiento, brindando así un grado de seguridad razonable a la conducción del negocio.

2.2.5. Objetivos del control interno.

CONEXIÓN (2017) Se refiere a la efectividad y eficiencia de las operaciones organizacionales. Incluyen metas relacionadas con el desempeño y la rentabilidad, evaluación de proyectos, desarrollo de proyectos, operaciones y protección de activos. Debe buscar realizar las actividades con el menor esfuerzo y recursos de acuerdo con las normas de manejo, y realizar las actividades con la mayor efectividad. Como metas financieras, se refieren a la preparación de estados financieros y otra información de gestión, así como a la prevención de falsificaciones y divulgación de información. Si el contenido de la información es confiable y se presenta a los usuarios de manera

oportuna, entonces la información capturada y generada por el contador será útil. El cumplimiento se refiere al cumplimiento de las leyes, los documentos legales aplicables y otras regulaciones relevantes. Cualquier acción tomada por la organización debe cumplir con las leyes del país. Si cada objetivo puede identificarse perfectamente, se puede decir que una organización conoce el significado de control interno. Todas las acciones, medidas, planes o sistemas que adopte la organización para lograr estos objetivos constituyen fuerzas de control interno. Por el contrario, cualquier acción, medida, plan o sistema que eluda o ignore estos objetivos es una debilidad del control interno.

2.2.6. Características de control interno.

CALLE (2018) Fortalezca el control interno dentro de su empresa conociendo las características más importantes para hacerlo de la mejor manera. Un control interno efectivo depende de una buena organización. Reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos del sistema de control se cumplan de manera correcta. Conozca aquí las características de un buen sistema de control interno.

2.2.7. Mype.

NOREÑA, (2019) Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2018) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen MYPE. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial (2019), El Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios. Es importante reconocer la importancia del micro y pequeña empresa para la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa

de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento. Por ese motivo es fundamental que la MYPE sigan estas reglas de oro para lograr generar ventajas competitivas sostenibles.

COMEXPERÚ (2020) El desarrollo de la actividad económica en el país depende en gran medida de las condiciones que enfrentan todas las unidades productivas que componen la estructura comercial. Diferentes departamentos, empresas y trabajadores operan en diferentes condiciones en términos de capacidad de producción, innovación, tecnología y entornos que no necesariamente promueven su formalización y competitividad. Por tanto, en Perú, las empresas más pequeñas son las que dominan la economía, lo que plantea un importante desafío a todas las políticas públicas. Según datos de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) elaborada por el Instituto de Estadística e Informática (INEI), en 2019 las micro y pequeñas empresas (Mype) representaban el 95% de las empresas peruanas y empleaban al 47,7% de la población económicamente activa (EAP), equivalente a un crecimiento del empleo del 4%. Las ventas anuales de MSM continúan creciendo, equivalentes al 19,3% del PIB, un 6% más que las ventas de 2018. Sin embargo, la columna vertebral de esta estructura empresarial opera en un entorno informal a largo plazo y con desventajas competitivas. Según Enaho, la informalidad de estas empresas (medida por su estado de registro Sunat) alcanzó el 83,8% en 2019.)

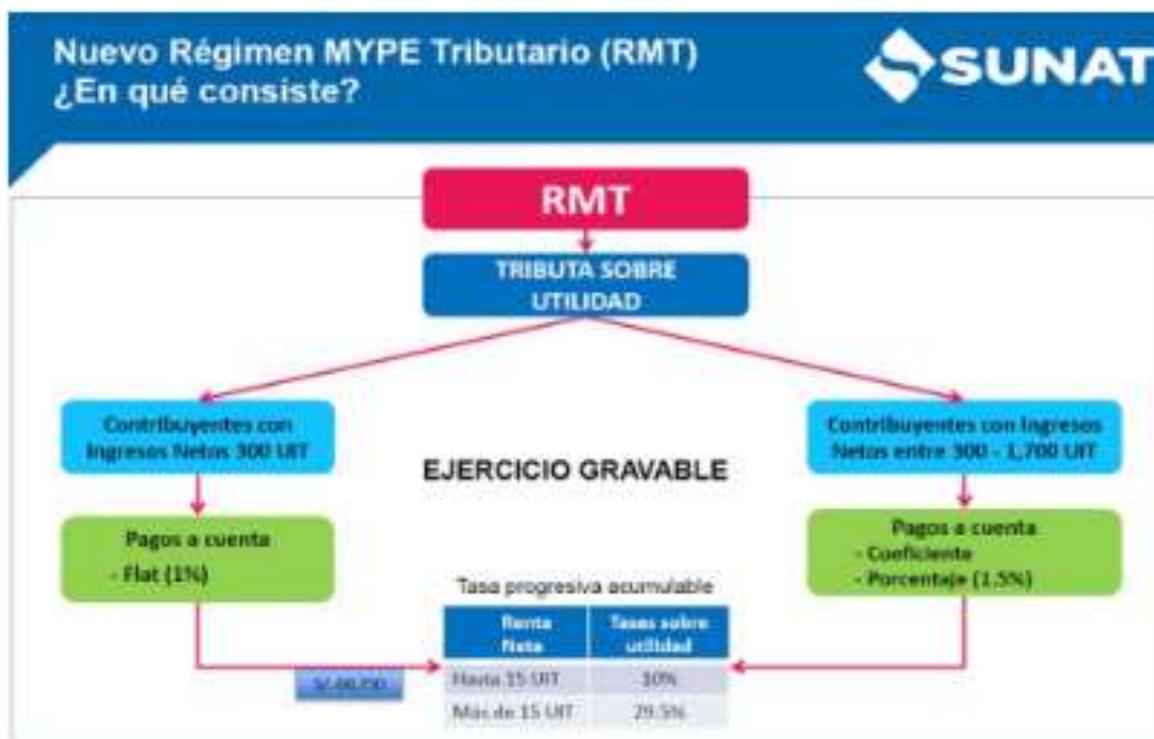
SUNAT (2019) Corresponde incluirse siempre que cumpla con los requisitos. Deberá considerar:

- ❖ De iniciar actividades, podrá acogerse con la declaración jurada mensual del mes de inicio de actividades, efectuada dentro de la fecha de su vencimiento.
- ❖ Si proviene del NRUS, podrá acogerse en cualquier mes del ejercicio gravable, mediante la presentación de la declaración jurada que corresponda.
- ❖ Si proviene del RER, podrá acogerse en cualquier mes del ejercicio gravable, mediante la presentación de la declaración jurada que corresponda.
- ❖ Si proviene del Régimen General, podrá afectarse con la declaración del mes de enero del ejercicio gravable siguiente.

Además, por el año 2017, la SUNAT incorporó de oficio a los contribuyentes que al 31.12.2016 tributaron en el Régimen General y cuyos ingresos netos del ejercicio 2016 no superaron las 1,700 UIT, salvo que por el período de enero de 2017 se hayan acogido al Nuevo RUS (NRUS) o al Régimen Especial de Renta (RER), con la declaración correspondiente al mes de enero del 2017, sin perjuicio que la SUNAT pueda en virtud de su facultad de fiscalización incorporar a estos sujetos en el Régimen General de corresponder.

La manera cómo determinar qué impuestos debes declarar y pagar a la SUNAT.

Tabla 1 cuadro que determina los límites de ingresos y tributos.



Fuente: página de la sunat

2.2.8. ¿Qué es una Mype?

SUNAT (2019) La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. El micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.

2.2.9. Beneficios de Mype

LA CÁMARA (2021) Las micro y pequeñas empresas deberán inscribirse en el Registro de la Micro y Pequeña Empresa (Remype) para acceder a los beneficios laborales especiales que contempla la Ley Mype (TUO. DS 013-2013-PRODUCE de 28.12.2013) y su Reglamento aprobado por DS 008-2008-TR. De no inscribirse en el

Remype, aun cuando califique como micro o pequeña empresa, los trabajadores gozarán de los derechos del Régimen Laboral Común, indicó la Gerencia Legal de la Cámara de Comercio de Lima (CCL). Estas mypes pueden ser aquellas constituidas por personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, siempre que cuenten como mínimo con un trabajador. También pueden inscribirse las juntas de propietarios. El Estado otorga varios beneficios a la micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales.

2.2.10. Teoría de la empresa

SÁNCHEZ (2015) Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir un servicio o una necesidad en un entorno determinado y mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado. Para ello, el emprendedor o el grupo de emprendedores reúne los recursos económicos y logísticos necesarios para poder afrontar dicho reto empresarial y cumplir los objetivos que se marquen y haciendo uso de los llamados factores productivos: trabajo, tierra y capital. El mundo conceptual de la empresa es bastante amplio, existiendo la posibilidad de clasificar a los proyectos

empresariales atendiendo a gran cantidad de criterios, como la naturaleza de su actividad, su organigrama o su tamaño.

2.2.11. Definición rentabilidad.

ANDBANK (2012) La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión. En concreto, se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. Normalmente se expresa en porcentaje. El cálculo de la rentabilidad es simple, y se realiza con una tasa aritmética o con una tasa logarítmica. La primera es una tasa de variación. La segunda es muy utilizada, y suele dar resultados similares. Facilita los cálculos más complejos. A partir de varias rentabilidades, se puede calcular la media (aritmética, geométrica o ponderada, según las características de la inversión) de éstas para analizar el rendimiento de una inversión tras varios periodos de tiempo. Previamente, un inversor suele determinar cuál es la rentabilidad que espera ante una inversión, la rentabilidad esperada. Ésta, así como el riesgo que está dispuesto a asumir, determinan el perfil del inversor, que debe ser la primera decisión del mismo.

2.2.12. Rentabilidad.

YAÑEZ (2011) La rentabilidad expresada en ROI se expresa en sus siglas en inglés Return on Investment, lo que demuestra que en el juego Cashflow 101 creado por Robert Kiyosaki y en la vida real, la tasa de interés obtenida por cualquier inversión debe ser superior a la tasa de interés. El porcentaje en la tarjeta de oportunidad se determina multiplicando el flujo de efectivo que se muestra en la tarjeta por 12 y luego dividiendo por la cantidad proporcionada por el jugador como pago inicial. Pero ahora analicemos algunas de las cosas que se esconden detrás del ROI: para cualquier activo,

como máquinas expendedoras, compañías de helados, compañías de fabricación, bienes raíces o simplemente inversión en acciones, si su desempeño histórico, puede determinar su revisión de rentabilidad y compararla. La cantidad de inversión y el beneficio generado, parece que cualquiera que tenga tales beneficios puede obtener el mismo beneficio, y su inversión siempre obtendrá el mismo rendimiento. La ganancia es una función de la inversión, pero también es una función del propietario, o más precisamente, la calidad del propietario. Por qué en negocios de mercadeo en red o ventas directas. ¿No pueden hacer lo mismo? Si proporcionamos a todos dos máquinas expendedoras para que todos puedan administrar el negocio, ¿obtendremos el mismo beneficio en estos dos negocios? ¿No? ¿Cómo puede una misma inversión lograr resultados diferentes? Si ambas personas de este ejemplo tienen planes de expansión y ambas buscan inversores, ¿sería indiferente la decisión de invertir en una u otra? Si se trata del mismo negocio y la misma inversión, ¿cuáles son los otros factores? ¿Lo considerará al decidir con quién invertir? Evaluar una empresa basándose únicamente en el simple reparto de beneficios entre inversiones y saber si es rentable es como si sólo estuviéramos examinando el estado físico de los neumáticos para decidir si compramos un coche. Para descubrir la verdadera rentabilidad de una empresa, es necesario considerar si el propietario tiene algunas actitudes relacionadas con el éxito, entre ellas: El liderazgo efectivo se refleja en su capacidad para ejecutar proyectos y construir y liderar equipos; su clara visión de futuro se comprueba a través de planes de acción específicos; el otro es su capacidad de ventas, su entusiasmo por las ventas y su rechazo mil veces de aceptación positiva demuestra su capacidad de ventas y, finalmente, su experiencia comercial, como lo demuestra su número de fracasos y éxitos en transacciones anteriores. Si no hay ningún socio disponible para invertir, y

nosotros mismos somos el único socio, tendremos que analizar qué cualidades debemos cultivar para mejorar nuestra inteligencia financiera y así incrementar la rentabilidad de nuestro negocio.

PARES (1979) Noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. La rentabilidad es la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

2.2.13. La rentabilidad económica.

WESTREICHER (2020) La rentabilidad económica es el beneficio que obtiene una empresa por las inversiones realizadas. Para su medición, se recurre a los estados financieros de la firma. Es decir, la rentabilidad económica es la ganancia que han dejado las inversiones efectuadas por una compañía, y suele expresarse como un porcentaje.

2.2.14. Rentabilidad financiera.

PEDROSA (2016) La rentabilidad financiera son aquellos beneficios económicos obtenidos a partir de los recursos propios e inversiones realizadas. La rentabilidad financiera también se conoce con el nombre de rentabilidad sobre el capital, o por su

nomenclatura en inglés, ROE (Return on Equity), que relaciona los beneficios obtenidos netos en una determinada operación de inversión con los recursos necesarios para obtenerla. Puede verse como una medida para valorar la ganancia obtenida sobre los recursos empleados, y se suele presentar como porcentaje. Aunque rentabilidad financiera normalmente se suele utilizar con datos de mercado y el ROE con datos contables realmente se suelen utilizar como sinónimos. Asimismo, en caso de contar con varias alternativas de inversión, conocer la rentabilidad de estas nos permite compararlas, de esta manera saber cuál de todas tuvo la mayor rentabilidad, por tanto, el mejor desempeño, o cuál de todas ofrece la mayor rentabilidad y, por tanto, es la más coherente.

2.2.15. ¿Cálculo de la rentabilidad?

PERÚCONTABLE (2020) Los ratios de rentabilidad son índices que evalúan la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que emplea, sean estos propios o ajenos, son importante en la medida que permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión de los recursos económicos y financieros de la empresa. Dentro de estos ratios de rentabilidad encontramos al ROA (Rentabilidad de activos) y ROE (Rentabilidad del capital). También conocido como rendimiento sobre activos o sobre la inversión, permite medir el grado de eficiencia de los activos totales de una empresa. Matemáticamente se puede calcular de la siguiente manera:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis general

HERNANDEZ (2000) La hipótesis es aquella que se basa en una presunción de algo de lo investigado, o puede la posibilidad de que algo se descubra o se crea de ese fenómeno o cosa; al final son frases o enunciados que tratan sobre lo que se está investigando, no son verdaderas y al final pueden o no comprobar los hechos investigados, pero no por ello dejan de ser un elemento dentro del proceso de investigación; pues, ya sea que en las conclusiones se afirme, se niegue, se confirme, se rechace, se dé la razón o contradiga lo vertido como texto en la hipótesis, ese resultado sigue siendo ciencia o conocimiento científico nuevo.

IV. Metodología

BUENO (2003) La metodología presentó la manera de organizar el proceso de la investigación, controlar sus resultados y presentar posibles soluciones a un problema que conlleva la toma de decisiones. Se ocupa de normas del proceso de investigación, que pretenden su validez lógica en relación con el ámbito sobre el cual versa la ciencia en cuestión y simultáneamente la obligatoriedad fáctica para los investigadores. Lo mismo si se limita a reflexionar a posteriori sobre alguna práctica habitual de investigación como ocurre en el caso de la física que, si se adelanta a la práctica de la investigación con recomendaciones teóricas como en la sociología, siempre desarrolla una programática que gobierna el proceso científico.

4.1. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación: cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, donde se analizó a detalle el comportamiento de un objeto de investigación.

- Cualitativo; son aquellas en la que los resultados posibles no son valores numéricos.
- No experimental; Es la observación de fenómenos, de como se dan en su contexto natural.
- Descriptivo; Es la que se encarga de describir los fenómenos.
- Bibliográfico; Consiste en la compilación de conceptos, con propósito de obtener un conocimiento metódico.

4.2. Población y muestra.

Población

En la investigación, la población es indeterminada, estuvo compuesta por todas las micro y/o pequeñas empresas del sector servicios que pertenezcan al rubro de Hoteles del Perú.

SÁNCHEZ (2013) La población de una investigación está compuesta por todos los elementos, personas, objetos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

Muestra

En la investigación, el investigador estudió como caso a una micro empresa del Perú tomada de los registros de las micro y/o pequeñas empresas del sector servicios, “Hotel Chaska.” de Apurímac.

HERNÁNDEZ (2014) En este trabajo se presentó la investigación educativa desde la perspectiva cualitativa, tomando la Teoría Fundamentada como metodología de análisis y la entrevista como técnica de recogida de información y de material empírico. Se ha planteado la investigación cualitativa como un camino que abarca distintas fases y que no contiene un principio y un fin claramente definido, ya que estas fases se entremezclan continuamente. Igualmente se ha puesto de manifiesto que, bajo este tipo de metodologías, es común no tener desde el principio un concepto claro de lo que se estudia ni una hipótesis que validar, por el contrario, los conceptos y las hipótesis se van formulando a lo largo de la investigación. En el caso de la investigación sustentada en procesos inductivos, ésta comienza con la fase de recogida

de datos empíricos en el campo a través de algún sistema, como puede ser el caso de la entrevista, y a partir de los hallazgos se van construyendo las distintas categorías y las diferentes proposiciones teóricas. También, se ha tratado la investigación cualitativa como una combinación de distintas disciplinas y objetos de estudio. Ello da cabida al uso de metodologías mixtas en las que se combinan diferentes tradiciones y técnicas.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Control interno	Es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.	Importancia del control interno. Objetivos del control interno.	Interno	¿La empresa está organizada en función de su visión, misión y objetivos? ¿Cuenta con un manual de organización y funciones del personal? ¿El control interno se realiza con frecuencia o en medida que sea necesario? ¿Las operaciones realizadas en la empresa es documentada? ¿La empresa cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar y controlar de manera correcta y oportuna de la actividad que realiza?
Rentabilidad	Indica el rendimiento obtenido en comparación con los recursos invertidos. Para calcular la rentabilidad hemos de tener en cuenta dos componentes esenciales: el valor monetario que se obtiene cuando se recupera el dinero invertido y los rendimientos percibidos a lo largo de la vida del producto.	Rentabilidad económica. Rentabilidad financiera	Nivel de calidad de servicio. Nivel de ingreso.	¿La empresa cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad? ¿La buena atención al cliente influye en la rentabilidad de la empresa? ¿Está usted conforme con la rentabilidad obtenida en el año anterior? ¿La rentabilidad obtenida se reinvierte en mejoras de del inmueble? ¿En tiempos de la pandemia COVID se logró una rentabilidad favorable?

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

Para el recojo de información de la parte bibliográfica, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y para el recojo de información de la empresa “Hotel Chaska.” de Apurímac, se utilizó revisión de información.

Instrumentos

Para el recojo de información, se aplicó una encuesta a la gerente y representante legal de la empresa hotelera de Apurímac.

4.5. Plan de análisis.

Para cumplir con el objetivo 1; se realizó la revisión de antecedentes pertinentes que tengan las variables de las mismas, que estas fueron publicadas en el Perú.

Para cumplir el objetivo específico 2; se manejó el cuestionario elaborado en base a preguntas de los componentes de control interno y rentabilidad, lo cual se aplicó a la gerente de la empresa hotelera.

Para cumplir con el objetivo específico 3; se ejecutó un cuadro comparativo encaminando que esta comparación sea de aspectos similares al objetivo 1 y 2.

4.6. Matriz de consistencia.

Es un cuadro en la que vamos a identificar la matriz de consistencia.

Cuadro: matriz de consistencia

Título de la Investigación	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivo Especifico	Variable	Diseño de la Investigación
Caracterización del control interno y la rentabilidad de las mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac – 2019	¿Cuáles son las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019?	Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.	* Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. * Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en Hotel Chaska Apurímac 2019. * Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.	Control Interno Rentabilidad	Cualitativo Descriptivo Bibliográfico

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

ULADECH (2021) El Código de Ética para la Investigación tiene por objeto proporcionar lineamientos para establecer las normas de conducta de los investigadores (estudiantes, egresados, docentes, formas de colaboración docente y no docentes o personas jurídicas) que realice investigación científica, desarrollo tecnológico y/o innovación tecnológica en la ULADECH Católica, promoviendo la adopción de buenas prácticas y la integridad de las actividades de I+D+i, asegurando que las investigaciones se lleven con las máximas exigencias de rigor, honestidad e integridad por parte de los investigadores.

Protección a las personas: El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia: Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Objetivo específico 1:

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú.

Cuadro: de antecedentes

AUTORES	RESULTADOS
ESPINOZA (2017)	La investigación sobre la rentabilidad de las empresas hoteleras se divide en dos niveles, el primer nivel de análisis se denomina rentabilidad económica, que representa el retorno de la inversión de la empresa, y el segundo nivel, la rentabilidad financiera, representa el desempeño que les corresponde.
OROCHE (2017)	Se recomienda tener capacitaciones porque de acuerdo a ello se tendrá más conocimiento, de manejos en las micro y pequeñas empresas y así obtener una mejor rentabilidad.
AUCCAPIÑA (2020)	señala que el financiamiento externo mejoró las posibilidades de rentabilidad, aumentando sus utilidades y mayores dividendos, no utilizo capital de los amigos, ni de los parientes tampoco de los usureros.
BALVÍN (2020)	la investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras “Cuentan con manuales de procedimientos y funciones, en los cuales detallan las actividades que deben realizar cada trabajador según función administrativa y definiendo a su vez responsabilidades, el uso diario de los manuales ha minimizado los conflictos en diferentes áreas y ha

	fomentado el orden, garantizando la segregación de funciones y creando responsabilidad en las acciones.
LIZARASO (2019)	Respecto al control interno donde se prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; y que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que, a mayor control, menor error.
CRIBILLERO (2020)	Se han identificado las oportunidades de financiamiento y control interno para las pequeñas y microempresas de la industria de servicios hoteleros, entre ellas destacan: la inversión en capital de trabajo y tecnología, y el sistema de control interno implementado para el logro de las metas; entre ellos, una naturaleza positiva y permitir que se utilicen para la mejora empresarial.

Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. Objetivo específico 2.

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en Hotel Chaska Apurímac 2019.

Cuadro: de encuesta

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	A VECES
1	¿La empresa está organizada en función de su visión, misión y objetivos?	X		
2	¿Cuenta con un manual de organización y funciones del personal?	X		
3	¿El control interno se realiza con frecuencia o en medida que sea necesario?	X		
4	¿Las operaciones realizadas en la empresa es documentada?	X		
5	¿La empresa cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar y controlar de manera correcta y oportuna de la actividad que realiza?		X	
6	¿La empresa cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad?	X		
7	¿La buena atención al cliente influye en la rentabilidad de la empresa?	X		
8	¿Está usted conforme con la rentabilidad obtenida en el año anterior?	X		
9	¿La rentabilidad obtenida se reinvierte en mejoras de del inmueble?		X	
10	¿En tiempos de la pandemia COVID se logró una rentabilidad favorable?		X	

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. Objetivo específico 3.

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el

Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.

Cuadro: commparativo

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
Control interno	ESPINOZA (2017) En relación al estudio de niveles de la rentabilidad en la empresa hotelera se determinó en dos niveles, el primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica la misma que en nombre del rendimiento de la inversión de la empresa, el segundo nivel, el rendimiento financiero, representa su rendimiento correspondiente.	Hotel Chaska, la gerencia de la empresa nos indicó que está organizada en función de su visión, misión y objetivos.	No coincide
Control interno	OROCHE (2017) Se recomienda tener capacitaciones porque de acuerdo a ello se tendrá más conocimiento, de manejos en las micro y pequeñas empresas y así obtener una mejor rentabilidad.	Hotel Chaska, la gerencia indicó que cuenta con un manual de organización y funciones del personal.	No coincide

Control interno	AUCCAPIÑA (2020) señala que el financiamiento externo mejoró las posibilidades de rentabilidad, aumentando sus utilidades y mayores dividendos, no utilizo capital de los amigos, ni de los parientes tampoco de los usureros.	Hotel Chaska, la gerencia indicó que el control interno se realiza con frecuencia o en medida que sea necesario.	No coincide
Control interno	BALVÍN (2020) la investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras “Cuentan con manuales de procedimientos y funciones, en los cuales detallan las actividades que deben realizar cada trabajador según función administrativa y definiendo a su vez responsabilidades, el uso diario de los manuales ha minimizado los conflictos en diferentes áreas y ha fomentado el orden, garantizando la segregación de funciones y creando responsabilidad en las acciones.	Hotel Chaska, la gerencia indicó que las operaciones realizadas en la empresa son documentadas.	Coincide
Control interno	LIZARASO (2019) indicó que respecto al control interno donde se prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; y que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que, a	Hotel Chaska, la gerencia indicó que la empresa no cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar y controlar de manera correcta y	No coincide

	mayor control, menor error.	oportuna de la actividad que realiza.	
Rentabilidad	CRIBILLERO (2020) indicó que las oportunidades de financiamiento y control interno para las pequeñas y microempresas de la industria de servicios hoteleros, entre ellas destacan: la inversión en capital de trabajo y tecnología, y el sistema de control interno implementado para el logro de las metas; entre ellos, una naturaleza positiva y permitir que se utilicen para la mejora empresarial.	Hotel Chaska, la gerencia indicó que la empresa cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad.	No coincide

Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de los Resultados

5.2.1. Respecto al Objetivo específico 1

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú.

Juntando los resultados de los antecedentes el autor **ESPINOZA (2017)** nos indica En cuanto a la investigación sobre la rentabilidad de las empresas hoteleras, identificó dos niveles, el primer nivel de análisis se denomina rentabilidad económica, que representa el retorno de la inversión de la empresa, y el segundo nivel, la rentabilidad financiera, representa el correspondiente desempeño de las mismas. El autor **OROCHE (2017)** indica realizar capacitaciones porque de acuerdo a ello se tendrá más conocimiento, de manejos en las micro y pequeñas empresas y así obtener una mejor rentabilidad. El autor **AUCCAPIÑA (2020)** indica que financiamiento externo mejora las posibilidades de obtener rentabilidad. El autor **BALVÍN (2020)** indica que las micro y pequeñas empresas hoteleras Cuentan con manuales de procedimientos y funciones, en los cuales detallan las actividades que deben realizar cada trabajador según función administrativa. El autor **LIZARASO (2019)** indica en el control interno donde se prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; y que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que, a mayor control, menor error. El autor **CRIBILLERO (2020)** Indica que los sistemas de control interno se implementan con el fin de alcanzar las metas; entre ellos, tienen un carácter positivo y permiten que se utilicen para el mejoramiento del negocio.

5.2.2. Respecto al Objetivo específico 2

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en Hotel Chaska Apurímac 2019.

Respecto a los resultados que se obtuvieron a través del cuestionario planteado a la gerente de la empresa, “Hotel Chaska” sostiene lo siguiente según los resultados de la empresa hotelera en función al control interno: se ha determinado que la empresa hotelera está organizada en función de su visión, misión y objetivos. Que cuenta con un manual de organización y funciones del personal. También indica que el control interno realiza con frecuencia o en medida que es necesario. Nos indica que las operaciones realizadas en la empresa hotelera son documentadas en el momento. Por otro lado, la empresa no cuenta con un sistema de información que le permite obtener y controlar de manera correcta y oportuna de la actividad que realiza. En función de la rentabilidad la empresa cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad. Se ha determinado que la buena atención al cliente influye en la rentabilidad de la empresa. También nos indica que está conforme con la rentabilidad obtenida en el año anterior. Por otro lado, la rentabilidad obtenida no se reinvierte en mejoras de la empresa y en tiempos de pandemia no se logró una rentabilidad favorable.

5.2.3. Respecto al Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.

Respecto al objetivo 1 y 2 de la empresa hotelera no coincide con el autor ya que la gerencia indica que está organizada en función de su visión, misión y objetivos, que también cuenta con manual de organización y función del personal. La gerencia realiza con frecuencia el control interno o en medida que es necesario. De la misma forma la empresa no cuenta con un sistema de información para optimizar la información de manera correcta y oportuna. En la actividad de control si coincide ya que la empresa, en las operaciones que realiza fomenta y documenta de manera oportuna. Con respecto a la rentabilidad, la empresa no coincide ya que cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú.

Se concluye de acuerdo con los antecedentes pertinentes que el control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el Perú, de acuerdo a los autores analizados coinciden que, la rentabilidad de una empresa hotelera se divide en dos niveles, el primer nivel de análisis se denomina rentabilidad económica, que representa el retorno de la inversión de la empresa, y el segundo nivel, rentabilidad financiera, representa el retorno que le corresponde, realizar capacitaciones a la gerencia y colaboradores, para mejorar la administración en la micro y pequeñas empresas y obtener mejor rentabilidad. Contar con un manual de procedimientos y funciones especificando las actividades que debe realizar el colaborador, donde las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que, a mayor control, menor error y mejor rentabilidad. Implementar un sistema de control interno, lo cual al tener una naturaleza positiva permite aprovechar para el fortalecimiento de la empresa.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en Hotel Chaska Apurímac 2019.

Se concluye con relación a los resultados obtenidos a mediante el cuestionario que se aplicó a la gerente de la empresa Hotel Chaska, se puede verificar que la empresa

hotelera está organizada en función de su visión, misión y objetivos. Que cuenta con un manual de organización y funciones del personal. Que el control interno realiza con frecuencia o en medida que es necesario. Las operaciones realizadas en la empresa hotelera son documentadas en el momento. Pero la empresa no cuenta con un sistema de información que le permita facilitar y controlar de manera correcta y oportuna. En la empresa hotelera se concluye que, cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad, también muestra la conformidad en su rentabilidad en el año anterior, la utilidad obtenida no se reinvierte en mejoras de la empresa, y en tiempo de pandemia no logró una buena rentabilidad.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.

Se concluye del análisis comparativo de la investigación de la empresa Hotel Chaska. muestra que no cumple con todos los componentes de control interno y rentabilidad, pero los realiza de manera empírica con miras a obtener mejor rentabilidad.

VII. Recomendaciones

7.1. Respecto al objetivo específico 1

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú.

Se recomienda de acuerdo con los antecedentes pertinentes del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el Perú, de que, la rentabilidad de las empresas hoteleras se divide en dos niveles, el primer nivel de análisis se denomina rentabilidad económica, que representa el retorno de la inversión de la empresa, y el segundo nivel, la rentabilidad financiera, representa el retorno para las mismas, realizar capacitaciones a la gerencia y colaboradores para mejorar la administración en la micro y pequeñas empresas y obtener mejor rentabilidad. Contar con un manual de procedimientos y funciones especificando las actividades que debe realizar el colaborador, donde las actividades del control interno influyan en la efectividad de las operaciones ya que, a mayor control, menor error y mejor rentabilidad. Implementar un sistema de control interno, el cual al tener una naturaleza positiva permite ser aprovechados para fortalecer la empresa.

7.2. Respecto al objetivo específico 2

Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad en Hotel Chaska Apurímac 2019.

Se recomienda de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se aplicó a la gerente de la empresa Hotel Chaska, mantener la organización en función de su visión, misión y objetivos. Contar con un manual de organización y funciones del personal. El control interno se realiza con mayor frecuencia o en medida que sea

necesario. Realizar la documentación de las operaciones en el momento. Implementar un sistema de información (TIC) que le permita facilitar y controlar de manera correcta y oportuna. Establecer objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad, la utilidad obtenida se reinvierta en mejorar los ambientes y/o apertura de nuevas sucursales.

7.3. Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad en la Mype del sector servicios en el Perú. Caso: Hotel Chaska Apurímac 2019.

Se recomienda del estudio comparativo de la exploración de la empresa Hotel Chaska. cumplir con todos los componentes de control interno y rentabilidad. Y realizar de manera empírica con miras a obtener mejor rentabilidad.

VIII. Referencias bibliográficas

- ALEMAN, V. M. (2019). Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10783/Victor_Martin_Aleman_Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ANDBANK. (27 de FEBRERO de 2012). Obtenido de <https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-la-rentabilidad/>
- ANDINA. (10 de JULIO de 2019). *ANDINA AGENCIA OERUANA DE NOTICIAS*. Obtenido de ANDINA AGENCIA OERUANA DE NOTICIAS: <https://andina.pe/agencia/noticia-lima-2019-peru-liderara-ocupacion-hotelera-sudamerica-758287.aspx>
- ARCAYA, J. G. (2018). Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AUCCAPIÑA, I. J. (2020). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18751/FORMAS_DEL_FINANCIAMIENTO_AUCCAPI%c3%91A_LOPEZ_IVETTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AVALOS, J. L. (2019). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14140/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SERVICIOS_AVALOS_CORCUERA_JODIE_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BALVÍN, D. (2020). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18384/SISTEMA_CONTROL_INTERNO_HOTELERIA_ADMINISTRATIVO_Y_MYPES_BALVIN_RAMIREZ_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BAZ, J. (12 de DICIEMBRE de 2018). *HOTEL PERÚ NEWS*. Obtenido de HOTEL PERÚ NEWS: <https://hotelperunews.com/las-tendencias-imparables-del-2019-en-la-industria-hotelera-por-victoria-ocampo/>
- BUENO, E. (DICIEMBRE de 2003). Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/13.pdf>
- CALLE, J. P. (08 de JUNIO de 2018). *CERO*. Obtenido de CERO: <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- CANATUR. (16 de NOVIEMBRE de 2018). *REVISTA PERU CONSTRUYE*. Obtenido de REVISTA PERU CONSTRUYE: <https://peruconstruye.net/2018/11/16/canatur-inversion-hotelera-en-peru-asciende-a-us-2500-millones-al-2019/>
- CLOUDBEDS. (11 de MARZO de 2019). *CLOUDBEDS*. Obtenido de CLOUDBEDS: <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/tendencias-2019-de-la-industria-de-la-hoteleria/>

- COLLIERS INTERNACIONAL. (2018). *INMOLEY*. Obtenido de INMOLEY:
<https://www.inmoley.com/NOTICIAS/1912345/2019-1-inmobiliario-urbanismo-vivienda/inmoley-inversion-hotelera-inmobiliaria-2018-2019.pdf>
- COMEXPERÚ. (5 de JUNIO de 2020). *COMEXPERÚ.ORG.PE*. Obtenido de COMEXPERÚ.ORG.PE: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- CONEXIÓN. (27 de FEBRERO de 2017). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- CONTRALORÍA. (2021). Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html
- CRIBILLERO, J. I. (2020). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17950/CONTROL_INTERNO_FINANCIAMIENTO_MYPES_CRIBILLERO_COLLANTES_JUANA_IRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ECONOMIPEDIA. (2019). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de ECONOMIPEDIA:
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- ESPINOZA, M. M. (2017). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2311/ANALISIS_DE_COSTOS_RENTABILIDAD_ESPINOZA_CASTILLO_MARITZA_MARGARET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FAGUA, A. M. (2018). Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22468/1/Dise%C3%B1o%20de%20Propuesta%20de%20Presupuesto%20para%20una%20Multinacional%20Hoteleria.pdf>
- GARCÍA, A. M. (2019). Obtenido de <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/11692/Tesis%20Ang%C3%A9lica%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GRUPOMICROALLI. (16 de FEBRERO de 2017). Obtenido de <https://www.microcalli.com/2017/02/16/123/>
- HERNANDEZ, R. (2000). Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n1/m9.html>
- HERNÁNDEZ, R. M. (2014). Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/36261/La%20investigacion%20cualitativa%20a%20traves%20de%20entrevistas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- HUAYTA, P. L. (2017). Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3841/quispe_oaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- LA CÁMARA. (19 de FEBRERO de 2021). Obtenido de <https://lacamara.pe/conoce-los-beneficios-laborales-de-las-micro-y-pequenas-empresas-inscritas-en-remype/>

- LIZARASO, K. (2019). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14965/CONTROL_INTERNO_LIZARASO_PALOMINO_KATERINE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MENDOZA, M. J. (2018). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33256/1/TESIS%20MENDOZA-TELLO%202018.pdf>
- MINCETUR. (2018). Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Apurimac.pdf
- MOYA, D. H. (2018). Obtenido de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/665940/tdms_20181218.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- MUÑIZ, M. (2017). Obtenido de https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/1_estudios-de-caso-en-la-investigacion-cualitativa.pdf
- NOREÑA, D. (08 de ENERO de 2019). *GESTION*. Obtenido de *GESTION* : <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- OROCHE, E. R. (2017). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15635/FINANCIAMIENTO_MYPES_OROCHE_LOPEZ_ERICK_RICKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OUTSOURTHINK. (2018). Obtenido de <https://outsourthink.es/el-control-interno-en-hoteles-principios-y-objetivos/#:~:text=Un%20Sistema%20de%20Control%20Interno,los%20datos%20contables%20y%20operacionales.>
- PARES, A. (1979). *ECURED*. Obtenido de *ECURED*: <https://www.ecured.cu/Rentabilidad#Fuentes>
- PEDROSA, J. (15 de JUNIO de 2016). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- PEREZ, P. M. (26 de ENERO de 2007). Obtenido de https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/
- PÉREZ OJEDA, E. L. (30 de ABRIL de 2015). *GOOGLE*. Obtenido de *GOOGLE*: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17844/1/T3126i.pdf>
- PERÚCONTABLE. (23 de SEPTIEMBRE de 2020). Obtenido de <https://www.perucontable.com/empresa/como-medir-la-rentabilidad-de-mi-empresa/>
- RODRÍGUEZ, L. G. (2017). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25907/1/T4045i.pdf>

- SALINAS MELGAREJO, H. A. (2019). *REPOSITORIO ULDECH*. Obtenido de REPOSITORIO ULDECH:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10315/FINANCIAMIENTO_MYPE_SALINAS_MELGAREJO_HERI_ABNER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SÁNCHEZ. (02 de DICIEMBRE de 2015). Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- SÁNCHEZ, M. (2013). Obtenido de
<https://es.slideshare.net/melissasanchezromero5/poblacin-y-muestra-seminario-de-tesis>
- SUNAT. (2019). Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-mype-tributario/6827-03-incorporacion-al-rmt>
- SUNAT. (19 de FEBRERO de 2019). Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- TAFUR ESPINOZA, A. M. (2017). *REPOSITORIO ULADECH*. Obtenido de REPOSITORIO ULADECH:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4955/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_TAFUR_ESPINOZA_ANALI_MARISSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ULADECH. (13 de ENERO de 2021). Obtenido de
[file:///C:/Users/Eric/Documents/Downloads/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Eric/Documents/Downloads/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004%20(1).pdf)
- WESTREICHER, G. (25 de ABRIL de 2020). Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>
- YAÑEZ, G. (19 de JULIO de 2011). *ACTITUD FINANCIERA*. Obtenido de ACTITUD FINANCIERA: <https://actitudfinanciera.wordpress.com/2011/07/19/la-teoria-de-la-rentabilidad/>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES Elaboración del Proyecto	SEMESTRE VI																
		SEMANAS																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
01	Elaborar la carátula del proyecto de investigación	x																
02	Título y esquema del proyecto de Investigación.		x															
03	Presentación del tema de investigación			X														
04	Planteamiento del problema: caracterización y enunciado del problema.				X													
05	Objetivos y justificación de la investigación					X												
06	Marco teórico - conceptual						X											
07	Elaboración de metodología de la investigación.							x										
08	Formulación de la primera versión del proyecto de investigación.									X								
09	Calificación del proyecto de investigación por el DT.										X							
10	Calificación del proyecto de investigación por el jurado de investigación											X						
11	calificación del proyecto de investigación por el jurado de investigación (2° revisión)												X					
12	Calificación del proyecto de investigación por el jurado de investigación (revisiones sucesivas)													X	x	x	x	

Anexo 2: Cuadro de cuestionario

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	A VECES
1	¿La empresa está organizada en función de su visión, misión y objetivos?	X		
2	¿Cuenta con un manual de organización y funciones del personal?	X		
3	¿El control interno se realiza con frecuencia o en medida que sea necesario?	X		
4	¿Las operaciones realizadas en la empresa es documentada?	X		
5	¿La empresa cuenta con un sistema de información, que permite obtener, registrar y controlar de manera correcta y oportuna de la actividad que realiza?		X	
6	¿La empresa cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad?	X		
7	¿La buena atención al cliente influye en la rentabilidad de la empresa?	X		
8	¿Está usted conforme con la rentabilidad obtenida en el año anterior?	X		
9	¿La rentabilidad obtenida se reinvierte en mejoras de del inmueble?		X	
10	¿En tiempos de la pandemia COVID se logró una rentabilidad favorable?		X	

Anexo 3: Presupuesto

PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN				
Material de Escritorio		Cantidad	Precio	Total (S/.)
1	cuaderno de apuntes	1	5.00	5.00
2	impresión	10	0.10	1.00
3	lapiceros	2	1.50	3.00
4	USB	1	25.00	25.00
Servicios				
1	internet (03 meses)	3	40.00	120.00
2	turnitin	1	50.00	50.00
Gastos de Movilidad				
1	recolección de información	6	2.00	12.00
TOTAL GASTO DESEMBOLSABLE				216.00

Financiamiento: Investigación autofinanciada por el estudiante.

Anexo 4: Instrumento de Recolección de Datos

FICHA N°
TÍTULO DE TESIS:
AUTOR DEL TESIS:
TEMA:
COMENTARIO:
CONCLUSIONES:
PÁGINAS: