



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL
PERÚ, SECTOR SERVICIO RUBRO HOTELES DEL
DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020**

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

AUTOR

**ROSALES BEDOYA, JACKELINA LUZ
ORCID: 0000-0001-9287-1425**

ASESOR

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

CHIMBOTE – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS DEL
PERÚ, SECTOR SERVICIO RUBRO HOTELES DEL
DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020**

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

AUTORA

**ROSALES BEDOYA, JACKELINA LUZ
ORCID: 0000-0001-9287-1425**

ASESOR

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Rosales Bedoya, Jackelina Luz

ORCID: 0000-0001-9287-1425

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

ASESOR

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID. 0000-0001-6732-7890

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

PRESIDENTE

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

MIEMBRO

Mgtr. Yépez Pretel, Nidia Erlinda

MIEMBRO

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por un día más de vida y por su amor incondicional que permanecerá por siempre, por permitir que siga adelante con mi carrera profesional.

A mi familia, padres y hermanos por su apoyo, por su ejemplo de lucha y perseverancia para seguir luchando por mis sueños, y no puedo dejar de mencionar a la persona más importante de mi vida mi hijo Lenin Fernando quien está presente en cada paso que doy en la vida.

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dedicarle este trabajo a Dios por darme salud y cuidar de mí y mis seres queridos, a mis padres y hermanos que siempre están aconsejándome y apoyándome en todo lo que me propongo gracias a ellos puedo realizar mis proyectos y metas trazadas.

A mi hijo Lenin Fernando quien es el motor y motivo para seguir adelante y no desmayar en el camino.

A mis hermanos que siempre me brindan su apoyo incondicional y me dan las fuerzas que necesito para cumplir todas mis metas que me propuse.

RESUMEN

En la presente tesis se tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las microempresas. Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020. La metodología que se empleó en la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, la población estuvo conformada por las 40 microempresas del distrito de Huánuco y la muestra que se tomo es de 18 microempresas del rubro hoteles, la técnica que se utilizo fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 25 ítems aplicados a los dueños y representantes legales, donde se obtuvieron los siguientes resultados; respecto al objetivo específico 01 Determinar y describir las características de las microempresas el 61% de los representantes legales tienen un periodo de actividad de 6 años como mínimo, en el objetivo específico 02 Identificar y describir las características de los dueños el 67% son personas adultas ya que tienen de 45 a 64 años de edad, respecto al objetivo específico 03 Determinar y describir las características del control interno el 94% indicaron que los objetivos del control interno si influye favorablemente sobre el desempeño de la empresa, respecto al objetivo 04 Determinar y describir las características de la rentabilidad, de los encuestados el 100% aseguran que si influye de manera positiva en la rentabilidad el control interno. Finalmente se llegó a la conclusión que el control interno influye de manera positiva en la rentabilidad de las microempresas del rubro hoteles.

Palabra clave: Control Interno y rentabilidad en las Mype.

ABSTRACT

In this thesis, the general objective was: To determine and describe the characteristics of internal control and profitability of microenterprises. Hotel sector service sector of the district of Huánuco, 2020. The methodology used in the research was non-experimental, descriptive, bibliographic design, the population was made up of the 40 micro-enterprises of the district of Huánuco and the sample that was taken is 18 microenterprises in the hotels sector, the technique used was the survey and the instrument was the 25-item questionnaire applied to the owners and legal representatives, where the following results were obtained; Regarding the specific objective 01 Determine and describe the characteristics of the micro-enterprises, 61% of the legal representatives have a period of activity of at least 6 years, in the specific objective 02 Identify and describe the characteristics of the owners, 67% are adults since they are 45 to 64 years old, with respect to the specific objective 03 Determine and describe the characteristics of internal control, 94% indicated that the objectives of internal control do favorably influence the performance of the company, with respect to objective 04 Determine and describe the characteristics of profitability, of those surveyed, 100% assure that if internal control positively influences profitability. Finally, it was concluded that internal control positively influences the profitability of microenterprises in the hotel sector.

Key word: Internal control and profitability in Mype.

CONTENIDO

| | |
|--|------|
| TITULO DE TESIS..... | ii |
| EQUIPO DE TRABAJO..... | iii |
| JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| CONTENIDO | ix |
| INDICE DE TABLAS | xii |
| INDICE DE FIGURA..... | xiii |
| I. Introducción..... | 13 |
| II. Revisión De Literatura..... | 17 |
| 2.1. Antecedentes | 17 |
| 2.1.1. Internacionales..... | 17 |
| 2.1.2 Nacionales..... | 18 |
| 2.1.3. Regionales..... | 22 |
| 2.1.4. Locales | 23 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 26 |
| 2.2.1. Teoría de control interno | 26 |
| 2.2.1.1. El sistema de control interno | 27 |

| | |
|--|----|
| 2.2.1.2. Objetivos del control interno: | 27 |
| 2.2.1.3. Principios del control interno..... | 27 |
| 2.2.1.4. Objetivos COSO 2013 | 28 |
| 2.2.1.5. Componentes del sistema del control interno | 29 |
| 2.2.2. Rentabilidad | 29 |
| 2.2.3. Teorías de las Mype | 30 |
| 2.2.3.1. Características de las Mype | 30 |
| 2.2.3.2. El número total de trabajadores: | 30 |
| 2.2.3.3. Niveles de ventas anuales: | 30 |
| 2.2.3.4. Empresa hotelera..... | 31 |
| III. Hipótesis | 32 |
| IV. Metodología | 33 |
| 4.1. Diseño de investigación | 33 |
| 4.1.1. El diseño no experimental | 33 |
| 4.1.2. Descriptivo | 33 |
| 4.2. Población y muestra | 33 |
| 4.2.1. Población | 33 |
| 4.2.2. Muestra | 34 |
| 4.3. Matriz operacionalización de las variables. | 35 |
| 4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 38 |
| 4.4.1. Técnica..... | 38 |

| | |
|---|----|
| 4.4.2. Instrumentos | 38 |
| 4.4.3. Cuestionario | 38 |
| 4.5. Plan de análisis..... | 39 |
| 4.6. Matriz de consistencia | 40 |
| 4.7. Principios éticos | 42 |
| V. Resultados..... | 43 |
| 5.1. Resultados..... | 43 |
| 5.2. Análisis de resultados | 68 |
| VI Conclusión | 71 |
| 6.1. Conclusiones..... | 71 |
| 6.2. Recomendaciones | 73 |
| Referencias bibliográficas..... | 74 |
| ANEXOS | 78 |
| anexo 1 instrumento de recolección de datos | 78 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|-----------------------|----|
| Tabla 1 | 43 |
| Tabla 2 | 44 |
| Tabla 3 | 45 |
| Tabla 4 | 46 |
| Tabla 5 | 47 |
| Tabla 6 | 48 |
| Tabla 7 | 49 |
| Tabla 8 | 50 |
| Tabla 9 | 51 |
| Tabla 10 | 52 |
| Tabla 11 | 53 |
| Tabla 12 | 54 |
| Tabla 13 | 55 |
| Tabla 14 | 56 |
| Tabla 15 | 57 |
| Tabla 16 | 58 |
| Tabla 17 | 59 |
| Tabla 18 | 60 |
| Tabla 19 | 61 |
| Tabla 20 | 62 |
| Tabla 21 | 63 |
| Tabla 22 | 64 |
| Tabla 23 | 65 |

INDICE DE FIGURA

| | |
|------------------------|----|
| Figura 1 | 43 |
| Figura 2 | 44 |
| Figura 3 | 45 |
| Figura 4 | 46 |
| Figura 5 | 47 |
| Figura 6 | 48 |
| Figura 7 | 49 |
| Figura 8 | 50 |
| Figura 9 | 51 |
| Figura 10 | 52 |
| Figura 11 | 53 |
| Figura 12 | 54 |
| Figura 13 | 55 |
| Figura 14 | 56 |
| Figura 15 | 57 |
| Figura 16 | 58 |
| Figura 17 | 59 |
| Figura 18 | 60 |
| Figura 19 | 61 |
| Figura 20 | 62 |
| Figura 21 | 63 |
| Figura 22 | 64 |
| Figura 23 | 65 |

I. Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como propósito evidenciar que las microempresas del Perú, son uno de los principales aportantes para el crecimiento económico, ya que gracias a estas micro pequeñas empresas el Perú logro un crecimiento económico en los últimos años; la mayoría de las micro pequeñas empresas en la actualidad no cuentan con un control interno, uno de los factores es por la falta de conocimiento o porque la mayoría de Mype, son empresas familiares, otro factor seria que no cuentan con una persona capacitada que pueda orientar de manera eficaz el funcionamiento de un buen sistema de control interno en la entidad, la falta de un sistema de control interno a la larga puede ocasionar que la empresa se vea afectada.

Con el pasar de los años el control interno fue evolucionando ya que vivimos en un mundo globalizado, el sistema de control interno en estos tiempos fue cambiando gracias a la tecnología, esto se da gracias a los descubrimientos de los actos corruptos en nuestro país, como pagos ilegales, malversaciones entre otras, es por eso que en control interno busca prevenir estos tipos de irregularidades que existen en las entidades.

En la actualidad estamos atravesando por una crisis pandémica que no solo está afectando a la salud de los distintos países sino también en la economía de cada uno de estos. En nuestro país el gobierno está tomando medidas con el fin de ayudar a las micro pequeñas empresas Mype.

Según (Sánchez, 2014), en su artículo nos dice que el 40% de PBI es generado por Mype, generando más del 80% de empleo para la población, es por ese motivo que el gobierno está tomando medidas para apoyar al 92.7% de las empresas son Mype y

son las que se verán más afectadas económicamente a su vez afectara a los más de 8 millones de trabajadores.

Debido a las altas irregularidades de las entidades se realizó la investigación titulada: “Caracterización del control interno y rentabilidad de las microempresas, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020” y de esta manera mostrar las entidades cumplen con las normas del control interno y a su vez lograr una mejora en la calidad del servicio.

Por lo anteriormente mencionado el enunciado del problema general es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las microempresas, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?

Problemas específicos:

¿Cuáles son las características de las microempresas del sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?

¿Cuáles son las características de los dueños o representantes legales de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?

¿Cuáles son las características del control interno de las microempresas Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?

¿Cuáles son las características de la rentabilidad de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?

Para obtener respuesta al enunciado del problema se planteó el siguiente objetivo general:

- Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las microempresas. Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020

Para cumplir con el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Determinar y describir las características de las microempresas del sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020.
- Identificar y describir las características de los dueños o representantes legales de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020.
- Determinar y describir las características del control interno de las microempresas. Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020
- Determinar y describir las características de la rentabilidad de las microempresas, Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020.

El presente trabajo de investigación se justificó con el fin describir las características de cada variable, y de esta manera se logró recoger y recolectar datos sobre las variables en estudio, por lo tanto, el presente trabajo de investigación servirá como base de apoyo para las nuevas investigaciones sobre el tema.

El método que se empleo fue de diseño descriptivo – no experimental, del tipo cuantitativo; descriptivo ya que solo se describirá las variables, para obtener los datos se realizó un cuestionario con 25 preguntas. La población estuvo conformada por 40 hoteles del distrito de Huánuco, de la cual se tomó como muestra 18 hoteles del distrito de Huánuco. Además, la investigación se realizó desde el punto de vista práctico donde se consiguió datos sobre las variables en estudio.

De acuerdo a la investigación realizada se obtuvo los siguientes resultados:

sobre el objetivo específico 01 Determinar y describir las características de las microempresas del 100% de los encuestados el 61% afirma que tienen de 6 a más años dedicándose a este rubro hotelero. Sobre el objetivo específico 02: Identificar y describir las características de los dueños según los datos obtenidos de la encuesta que se realizó 67% son personas adultas de 45 a 64 años de edad. Respecto al objetivo específico 03: Determinar y describir las características del control interno de acuerdo a los resultados obtenidos los trabajadores aseguraron que el objetivo del control interno influye de manera positiva en el desempeño de la organización. Sobre el objetivo específico 04: Determinar y describir las características de la rentabilidad el 100% está de acuerdo que el control interno influye positivamente en la rentabilidad ya que al proteger los activos de la organización.

Finalmente se llegó a la conclusión que la gran mayoría de las empresas del rubro hotelero tienen de 6 a más años de funcionamiento y cuentan de 6 a más trabajadores, respecto a los dueños se llegó a la conclusión que las personas que se dedican a este rubro son personas mayores y la mayoría son del sexo masculino. Respecto al control interno se llegó a la conclusión que si existe una buena implementación y monitoreo del control interno esto influye de manera positiva en el manejo de las microempresas del rubro hotelero. Respecto a la rentabilidad se concluye que con una buena implementación del control interno esto facilitara y a su vez mejora la rentabilidad de la empresa.

II. Revisión De Literatura.

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En los antecedentes internacionales se consideró a (Benavides, 2017) en su tesis que lleva como título: *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS* tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística, la metodología que empleo para su investigación fue de tipo descriptiva y aplicada, el método de la investigación fue inductivo y práctico y enfoque cualitativo, donde llego a las siguientes conclusiones: que la entidad presenta falencias y riesgos, debido a los inadecuados controles que se realiza en la entidad, así mismo los procesos de las actividades ya que no cuenta con áreas ni personal fijo para una tarea designada. Además, el direccionamiento tiene falencias con respecto al cobro, ya que no tiene una buena rotación y eso perjudica la liquidez de la entidad, así mismo el personal requiere de capacitación para poder enfrentar con las dificultades o problemas que se puede presentar y este tenga la capacidad de resolverlos.

Según (Arceda, 2015) en su tesis titulada *Efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014.* Tuvo como objetivo general: Evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. la metodología que utilizo fue de enfoque cualitativo, el instrumento que utilizo para la recolección de datos fue la entrevista de tipo aplicada no experimental, donde llego a las siguientes conclusiones: La contratación de personal lo realizan, a medida que se

necesitan en cada área, No existe control de entrada y salida del personal, Los arqueos de caja se realizan eventualmente, Los ingresos del día no son depositados, además son utilizado para pago de gastos. Los gastos y compras se realizan en el momento que se necesitan.

Así mismo (Guzman & Vera, 2015) en su tesis titulada *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: centro de atención y cuidado diario el pedregal de Guayaquil*. Tuvieron como objetivo general analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: centro de atención y cuidado diario el pedregal de Guayaquil. A través de las normas y procedimientos y de esta manera garantizara que el proceso se cumpla, la metodología empleada fue causal, la herramienta que utilizo para la recolección de datos fue mediante la encuesta y una lista de observación en la cual llegaron a la conclusión: que a la organización que tomaron como muestra no cuenta con un manual o documento que pueda garantizar el correcto procedimiento al no contar con un manual de funciones o procedimientos en la organización tendrá dificultad para sancionar al responsable.

2.1.2 Nacionales

En los antecedentes nacionales se consideró ha (Morales C. , 2019) en su tesis que lleva como título *propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa en el hospedaje Vikaro E.I.R.L. Paita- 2018* Su objetivo general fue Identificar las oportunidades del Control Interno en el área administrativa que mejoren las posibilidades del Hospedaje Vikaro E.I.R.L Paita – 2018. Su metodología fue de tipo cualitativo – Descriptivo – Bibliográfico –

Documental y de caso, nivel descriptivo diseño no experimental. Llegando a las siguientes conclusiones: que el área de administración se encuentra implementada de una manera correcta ya que cumple con todas sus funciones, la entidad no cuenta con un Manual de Operaciones y Funciones ya que solo se realiza las actividades de manera verbal sin un documento que avale las funciones que deben de cumplir, el área de recepción cuenta con un registro manual mas no un registro en el sistema, no cuenta con un formato donde se registre los ingresos económicos diarios, esto dificulta al administrador tener el control económico del Hospedaje. La entidad tiene varias carencias que serían de gran ayuda al mejor control tales como cámaras, plan de evacuación entre otras.

Según (Ramirez J. , 2017) es su tesis titulada *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso empresa Agromen Group S.A.C. - Tarapoto, 2016*. Para optar el título de contador público, “su objetivo general es describir la influencia del control interno en la gestión de Inventario de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Agromen Group S.A.C.- Tarapoto, 2016”. Usando la metodología, El diseño de investigación aplicado es no experimental-descriptivo, al tratarse de un caso bibliográfico no hay ni muestra, los instrumentos y técnicas que se empleó revisiones bibliográficas y documental donde se buscó la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas parecidos a su tema. En sus conclusiones se puede apreciar que no encontró trabajos de investigación del control interno que hayan tenido influencia en las entidades privadas, los autores de diferentes tesis coinciden que el control interno es de gran utilidad para la gestión de las empresas también se describe a los aspectos fundamentales del control interno. La empresa que toma para su tesis cuenta con un

sistema de control para que obtenga resultados positivos deberá implementar diferentes procesos con el fin de lograr los objetivos trazados.

Según (Medina, 2017) en su tesis titulada *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Petrothor S.A.C. - lima, 2016*. En su investigación tuvo como objetivo principal Determinar y describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Petrothor S.A.C. - Lima, 2016. la metodología aplicada en esta investigación fue cualitativo-descriptivo, y el diseño de investigación que aplico fue no experimental, descriptivo, bibliográfico. No hubo población ni muestra ya que la investigación será descriptiva, bibliográfica. Según sus objetivos de medina asegura que las Mypes del sector comercio en el Perú no poseen con un sistema de control adecuado y en algunos casos no son bien implementados, ya que algunas empresas no cuentan con un manual de procedimientos y funciones y por último tampoco cuentan con un reglamento interno, por lo cual el personal desconoce cuál es la actividad que debe de realizar. por otro lado, medina asegura después de realizar la encuesta a la empresa de su investigación llega a la conclusión que al no tener un control interno implementado la empresa no realiza seguimientos ni supervisa para obtener resultados positivos, ya que la empresa no cuenta con un manual de operaciones internas los resultados obtenidos no serán favorables para la empresa.

Según (Urbina, 2017) en su tesis titulada, *El sistema de control interno en el área logística y de las empresas constructoras del Perú: caso constructora Jeise teresa de Hnos. Correa Aguilera S.A.C. Tumbes 2016*. Tuvo como objetivo general Determinar y describir el sistema de control interno en el área logística y de las empresas constructoras del Perú y de la Empresa constructora Jeise Teresa de Hnos.

Correa Aguilera S.A.C. Tumbes. 2016. La metodología empleada fue: tipo de investigación cualitativo, el diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. La población fue las constructoras del Perú y su muestra fue la constructora Jeise Teresa de Hnos. Correa Aguilera S.A.C. para obtener datos para su proyecto la técnica empleada fue entrevista, encuesta y el instrumento que realizo fue un cuestionario 28 Items. Según los objetivos que se ha trazado en su tesis llego a la conclusión que es importante que la empresa cuente con el sistema de control interno porque ayuda a corregir, controlar y afirmar el buen manejo del área de logística, ayudando así al desarrollo de la empresa. Al establecer el sistema de control interno de la empresa constructora Jeise Teresa de Hnos. Correa Aguilera S.A.C, tiene procedimientos y normas establecidas que favorece a la empresa en su manejo.

Según (Layme, 2015) en su tesis titulada: *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la sub gerencia de persona y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2014*, que sustento en la Universidad José Carlos Mariátegui, en la ciudad de Moquegua, Perú; su objetivo principal fue: “Evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la sub gerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial de Mariscal Nieto, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas; el trabajo de investigación fue no experimental descriptivo transversal, la población fueron los trabajadores de la municipalidad, la muestra fue de 16 funcionarios y trabajadores de la municipalidad, llegando a la conclusión que existen carencias en la emisión y la ejecución de las normas y procedimientos implementados del control interno, ya que esto deja ver un grado de insatisfacción por parte de los funcionarios de la

municipalidad. Asimismo (Layme, 2015) asegura que el nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la subgerencia de personal y bienestar social.

2.1.3. Regionales

En los antecedentes regionales se consideró ha (Velasquez, 2019) en su tesis titulada *el control interno de inventarios y la gestión financiera de las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María, 2019*. Para obtener el título de contador público para lo cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el control interno de inventarios con la gestión financiera de las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María, 2019. La metodología que empleo fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal, como instrumento que utilizo fue un cuestionario, donde llego a las siguientes conclusiones: que existe relación entre el control interno de inventarios con la gestión financiera de las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María 2019, es decir si existe relación significativa con la información y comunicación y la gestión financiera de las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María, 2019.

Según (Vergara, 2016) en su tesis titulada *Control interno y la gestión de logística en la municipalidad provincial de Leoncio Prado - 2016*, para optar su título de contador público, tuvo como objetivo general: determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de logística de la municipalidad provincial de Leoncio Prado – 2016. La metodología que fue empleada en su tesis es de enfoque cuantitativo, su investigación fue a nivel descriptivo, el diseño de su tesis uso el diseño no experimental, su población fueron 12 funcionarios que laboran en el área de logística

de la municipalidad de Leoncio Prado. Los instrumentos que utilizó para que obtenga información para su tesis fue un cuestionario de 14 Items, llegando a la conclusión: que el control interno influye de una manera significativa en la gestión del área de logística de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, su efecto es insuficiente en la administración de almacenes. el ambiente de control interno en el área de logística se encuentra influenciado por el comportamiento organizacional de la institución. Las actividades de control no actúan del todo de una manera eficaz en la gerencia, debido a la ineficacia de los documentos de gestión que se aplicaron tales como (manual de procedimientos, de organización y funciones, reglamento de organización y funciones, entre otros). En cuanto al seguimiento de resultados en el área de logística no está siendo ejecutado de manera positiva, donde la revisión y la verificación del control interno se cumplen con muy poca frecuencia.

2.1.4. Locales

En los antecedentes locales se consideró ha (Bailon, 2019) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno y rentabilidad de la empresa de transportes turismo las Brizas-Huánuco-2019*. Para optar el grado de contador público tuvo como objetivo general principal de incorporar los factores relevantes del control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes turismo las Brizas, la metodología que empleo fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, aplico el método de muestra no probabilístico; como instrumento realizo un cuestionario que aplico a los trabajadores de la empresa, donde llego a la conclusión que los factores relevantes del control interno mejoraran la rentabilidad de la empresa, donde identifico un valor relacional de 0.828, asimismo concluye que el análisis del entorno del control interno mejora la Rentabilidad de la

Empresa, ya que obtuvo un valor relacional de 0.690, donde se señala la importancia de los componentes del control interno, ya que estos ayuda al orden y el trabajo en equipo y asegurar un ambiente laboral agradable.

Según (Ricapa, 2018) en su tesis titulada *Control interno y el área de tesorería de la municipalidad distrital de Margos, Huánuco – 2016* para optar su título de contador público tuvo como objetivo general: Determinar en qué medida el control interno influye en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Margos, Huánuco – 2016 utilizando la metodología se empleó el diseño correlacional-descriptivo. La población fue 15 funcionarios y trabajadores de la municipalidad de Margos, la muestra 15 trabajadores de la municipalidad de Margos, para obtener la información para su tesis la técnica empleo fue una encuesta el instrumento fue un cuestionario de 20 Items. Llegando a la conclusión de su tesis que los resultados que se halló en el área de tesorería de la Municipalidad de Margos no es afectada de manera significativa por el control interno. Sino es efectiva el control interno y el área de tesorería de la municipalidad de Margos – Huánuco.

Según (Vega, 2017)de la tesis titulada *el control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ contratistas generales S.R.L del distrito de Amarilis - 2016*, para optar su título de contador público, tuvo como objetivo general: determinar de qué manera el control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ contratistas generales S.R.L del distrito de Amarilis - 2016. Empleando la metodología para la investigación es aplicada de enfoque cuantitativo, descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental, su población y muestra son los 15 trabajadores de la empresa que tomo para su tesis, la técnica que empleo fue la recolección de datos el instrumento que utilizo fue un

cuestionario de 24 Items. en la cual se llegó a la conclusión que el control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa. ya que el mejoramiento del sistema de control perfecciona el uso de los recursos del almacén e inventarios que deberá implementar la gerencia general de la empresa. el procedimiento adecuado del control interno contribuye a la empresa ya que esto certificara la seguridad de la organización, empleando un manual donde se especifiquen las políticas de la empresa, división de labores y así poder reducir los errores en los registros contables, manejando los informes en el área de almacén. el personal adecuado del control interno debe ser capacitado con los mejores programas actuales para así trabajar eficientemente.

Según (Uzuriaga, 2016) en su tesis titulada *El control interno y su incidencia en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco*, para optar el grado académico de magister tuvo como objetivo general: Investigar si el control interno incide en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco. La metodología empleada fue tipo de investigación es aplicada-descriptivo la técnica e instrumentos utilizados para la recolección de los datos fue mediante un cuestionario dirigido a los funcionarios de la municipalidad, llegando a la conclusión de que los componentes del control interno son de suma importancia para el buen funcionamiento de las municipalidades aunque el ambiente de control es uno de los componentes difícil de implementar en las municipalidades de esta manera dificulta obtener los objetivos trazados, las municipalidades carecen del buen manejo de la evaluación de riesgos de esta manera pone en riesgo los recursos financieros ya que no se puede identificar a tiempo los errores de cada área. A la vez estas municipalidades carecen de normas o

un manual de procedimientos de cada área, al no implementar un manual de procedimientos los errores y el fraude incrementa.

Según (Pecho, 2020) en su tesis titulada *propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la rentabilidad de las micro empresas, rubro construcción caso: Lube Gerencia e Ingeniería S.A.C – Amarilis, 2019* tuvo como objetivo general: determinar la incidencia del control interno en la mejora de la rentabilidad de las micro empresas, rubro construcción caso: Lube Gerencia e Ingeniería S.A.C – Amarilis, 2019. La metodología que empleo fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, cuyo diseño de investigación fue no experimental correlacional descriptivo, donde llegó a la conclusión que la microempresa no se está cumpliendo con la aplicación correcta de los objetivos de control ya que el 67% afirma que a veces es efectivo y eficiente en las operaciones, además no se evidencia la suficiencia y confiabilidad en la información financiera, además el 67% evidencia que no se aplica el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, además el 33% responden que, si se logra en la microempresa los objetivos del control interno.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de control interno

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado especialmente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa (Estupiñán, 2015).

El control interno viene a ser un sistema que son utilizados por las empresas con el fin de controlar su sistema financiero, donde los encargados de establecerlo es

la dirección o la gerencia y de esta manera trabajar de una manera ordenada y a su vez proteger los bienes que esta posee.

Según (Contraloría de la República del Perú, 2019) El sistema de control interno es un conjunto de procedimientos que sirve de ayuda a la gerencia con la finalidad de lograr cumplir con las metas que se traza la empresa, Así mismo se puede evidenciar si existe un mal manejo de la empresa.

2.2.1.1. El sistema de control interno

Según (Contraloría de la República del Perú, 2019) 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, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.

2.2.1.2. Objetivos del control interno:

Según (Ramón, 2004) los objetivos del control interno son los siguientes:

- Tener información confiable sobre la situación financiera y técnica.
- Proteger los recursos y bienes de la empresa, ante una situación que pueda afectar a la empresa.
- Garantizar la eficiencia, eficacia, organizacional para lograr las metas de la entidad.
- Aplicar las normas en la entidad ante sus operaciones o procedimientos.

2.2.1.3. Principios del control interno

Según (Opencontent, 2003) El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la entidad y que exista seguridad. Ya que

no existe un control interno universal para todas las entidades se estableció algunos principios:

- Designar las responsabilidades a cada uno del personal, de esta manera el control será eficaz.
- Las operaciones y la contabilidad deben estar separados.
- Se debe de probar el buen manejo de las operaciones y que estas sean exactas.
- No solo una persona debe de tener a su cargo una transacción comercial ya que esta puede cometer errores.
- Se debe realizar capacitaciones periódicamente al personal para que el rendimiento sea mejor y capaces de resolver si se presenta dificultades.
- Se debe de proporcionar un manual de funciones y procedimientos.
- Se debe de utilizar que equipo automático o mecánico cuando sea necesario.

2.2.1.4. Objetivos COSO 2013

Según (Melendez, 2016) los objetivos se encuentran en tres categorías:

Objetivos operativos: Se refiere a las operaciones que se realiza en la entidad de manera eficaz, así como también del manejo financiero y proteger los bienes ante posibles pérdidas.

Objetivos de información: Se refiere a la información que se pueda requerir ya sea financiera o no financiera donde abarca a la contabilidad, la transparencia entre otros aspectos según lo establezca la entidad.

Objetivos de cumplimiento: Se refiere a cumplir con las normas que establece la entidad.

2.2.1.5. Componentes del sistema del control interno

Ambiente de control: Se refiere al conjunto de normas, métodos y organización que es la base para un apropiado control interno en la entidad.

Evaluación de riesgos: Se refiere al procedimiento de la empresa pueda prepararse para afrontar dichos sucesos que se puedan suscitar. El riesgo es la posibilidad que un evento afecte a los objetivos de la institución.

Actividades de control: Se refiere a las políticas y programaciones establecidas por la entidad para reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación: Se refiere a la información (interna y externa) que necesita la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

Supervisión: Se refiere al conjunto de actividades de control agregadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con el fin de evaluar y mostrar una mejora continua.

2.2.2. Rentabilidad

Según (Díaz, 2012) define a la rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento.

Según (Castro, 2016) La rentabilidad es la diferencia entre los ingresos obtenidos y el total de los gastos incurridos en la operación, en otras palabras, es el retorno sobre la inversión.

Tipos de rentabilidad

Según (wikieconomica, 2021) existe tres tipos de rentabilidad:

Rentabilidad económica: viene a ser el resultado de todas las inversiones realizadas, es decir, es el dinero obtenido sobre la inversión que se hizo.

Rentabilidad financiera: se refiere a la ganancia obtenida por los accionistas de manera individual, esto se obtiene al dividir la ganancia y el patrimonio neto generando un porcentaje como resultado.

Rentabilidad social: en esta rentabilidad no necesariamente se refiere a la ganancia monetaria, sino se refiere al prestigio y bienestar de la sociedad por un proyecto de la empresa.

2.2.3. Teorías de las Mype

Según (Simplex, 2020) Las micro y pequeñas empresas es un conjunto económico que puede estar constituida por una persona natural o jurídica, bajo la legislación vigente, donde el objetivo es desarrollar actividades como extracción, transformación, producción entre otras actividades.

2.2.3.1. Características de las Mype

Según el (Ministerio de la producción, 2009) Las Mype deben reunir las siguientes características concurrentes, según el Art. 3 de la ley 28015, diferenciados por los rubros.

2.2.3.2. El número total de trabajadores:

- La microempresa puede tener uno hasta diez trabajadores.
- La pequeña empresa puede tener de uno hasta cincuenta trabajadores.

2.2.3.3. Niveles de ventas anuales:

- La microempresa el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT

- Las pequeñas empresas cuando sus ventas supera de 150 unidades impositivas tributarias hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

2.2.3.4. Empresa hotelera

Según (Ataupillco, 2005) señala que los hoteles son establecimientos que sirven para dar alojamiento ya sea con o sin servicios adicionales.

Así mismo (Sandoval, 2012) señala que la hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Con diferentes niveles de confort y lugar.

III. Hipótesis

Según (Behar, 2008) precisa que la hipótesis puede estar basada en una presunción que puede ser el resultado de una investigación, estos pueden ser una posibilidad de una o más variables es una frase o enunciado que da la posibilidad.

Según (Ramirez F. , 2015) son tentativas de explicación de los hechos y fenómenos a estudiar que se formulan en una investigación mediante una suposición o conjetura verosímil destinada a ser probada por la comprobación de los hechos. La hipótesis es una brújula que guía la generación de conocimiento científico.

En la investigación no se ha considerado la hipótesis debido a que es una investigación de nivel descriptivo por lo cual no presenta hipótesis ya que solo es suficiente con plantear algunas preguntas de investigación.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

Para la elaboración de la presente tesis se utilizó el diseño no experimental-descriptivo y bibliográfico.

4.1.1. El diseño no experimental

Se define como la investigación que se ejecutó sin manipular intencionalmente la averiguación sobre incidencia del control interno y rentabilidad en los hoteles del distrito de Huánuco, 2020.

4.1.2. Descriptivo

Según (Morales F. , 2012) en las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. ya que solo se describió las características de cada variable.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Según (Lopez, 2004) la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras entre otros esto se da en un determinado lugar y momento, ya que en una investigación se debe de tomar en cuenta las características esenciales.

La población que se tomó para la investigación se encuentra conformada por los 40 hoteles del distrito de Huánuco, 2020.

4.2.2. Muestra

Según (Hernandez, 2010) la muestra se determinó por el muestreo no probabilístico, esto quiere decir que se selecciona la muestra que viene a ser una parte de la población.

- La muestra se encuentra conformado por los 18 hoteles del distrito de Huánuco.

4.3. Matriz operacionalización de las variables.

TÍTULO: Caracterización del control interno y rentabilidad de las microempresas del Perú, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020

| Variables | Definición conceptual | Indicadores | Items |
|------------------------|---|---|--|
| CONTROL INTERNO | Es un conjunto de acciones, funciones que aseguran un la transparencia y el buen manejo del presupuesto de la entidad ayudando a la toma de decisiones. | <p>Tipos de control interno.</p> <p>Se tomó en cuenta 2 tipos de controles internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control interno • Control externo <p>Componentes del control interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ambiente de control -Evaluación de riesgo -Actividades de control -Información y comunicación | <p>¿Hace cuánto tiempo se dedica a esta actividad empresarial del sector servicio rubro hotelero?</p> <p>¿Cuál es el número de personal que cuenta su empresa?</p> <p>¿El personal que labora en su empresa ha recibido algún tipo de capacitación?</p> <p>¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?</p> <p>¿Cuál es la edad del dueño o representante legal de la empresa?</p> <p>¿Cuál es el grado de instrucción del dueño o representante legal de la empresa?</p> <p>¿Cuál es el Sexo del dueño o representante legal de la empresa?</p> <p>¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno?</p> <p>¿Existen políticas y procedimientos de control interno en el hotel?</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>-Supervisión</p> <p>Objetivos del control interno: el objetivo que se plantea el control interno es proteger los recursos de la organización y garantizar la eficiencia y eficacia, y demostrar la transparencia de la entidad.</p> | <p>¿Sabe usted que es control interno?</p> <p>¿Considera que sea necesario llevar un manual de control interno?</p> <p>¿La empresa orienta sobre los procedimientos para identificar los posibles riesgos internos y externos que puedan producir?</p> <p>¿La empresa ha diseñado procedimientos y actividades adecuados para el cumplimiento de sus objetivos que asegure la eficacia y eficiencia operativa?</p> <p>¿La empresa elabora sus informes financieros anuales e intermedios confiables?</p> <p>¿De qué manera reciben las ordenes el personal para cumplir con sus obligaciones y funciones en el hotel?</p> <p>¿Periódicamente se verifica si el personal está comprendiendo y cumpliendo con las normas establecidos en las distintas áreas?</p> <p>¿El personal recibe capacitación para que puedan desempeñar mejor sus funciones?</p> <p>¿Cree que los objetivos del control interno influyen en el desempeño de su</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>empresa?</p> <p>¿Existe un monitoreo continuo por parte de la dirección?</p> <p>¿La empresa realiza de manera responsable y oportuna el pago de impuestos?</p> <p>¿Cómo es el ambiente de control en la entidad?</p> <p>¿Existe un código de ética aprobado por las instancias correspondientes de la entidad?</p> <p>¿Los componentes de control interno influyen en el desempeño de la empresa?</p> <p>¿Cree que el control interno mejora la rentabilidad de la empresa?</p> <p>¿Cree que la innovación tecnológica y calidad de servicio mejora la rentabilidad empresa?</p> |
|--|--|--|---|

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Las técnicas empleadas para la recolección de datos son de gran ayuda para obtener información ya que cuenta con diversas técnicas y herramientas que se puede utilizar para obtener la información deseada las cuales pueden ser la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. las cuáles podrán ser empleadas por investigador.

Para este trabajo de investigación aplicaremos las siguientes técnicas e instrumentos.

4.4.1. Técnica

La técnica que aplicamos en el trabajo de investigación será la una encuesta con respuestas dicotómicas, ya que nos permitirá elaborar un conjunto de preguntas a función a la variable, que ayudo a obtener Información sobre lo que deseamos saber para nuestra investigación.

4.4.2. Instrumentos

El instrumento de investigación es la herramienta que utilizara el investigador a fin de recolectar información sobre la muestra que fue seleccionada y de esta manera facilita dar solución al problema de investigación.

En este trabajo de investigación se aplicó un cuestionario que va dirigido a la muestra los hoteles del distrito de Huánuco.

4.4.3. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que permitirá al investigador recolectar datos, es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el único propósito de obtener información de los encuestados,

el cuestionario permite obtener información y datos para la tabulación, y de esta manera describir y analizar la variable en investigación. (Murillo & Hernández, 2006).

4.5. Plan de análisis

Para el proceso de los datos que se ha obtenido de la investigación que se realizó el análisis descriptivo en sus siguientes técnicas: cuadro de distribución de frecuencias absolutas y relativas, gráficos estadísticos. Para la recopilación de datos bibliográficos se empleó la técnica de revisión bibliográfica documental.

a) Tabulación: se realizó tablas de frecuencia relativas

b) Gráficos: se realizó gráficos sobre los resultados obtenidos.

c) Interpretación: se explicó cada uno de los gráficos y tablas

4.6. Matriz de consistencia

TITULO: Caracterización del control interno y rentabilidad de las microempresas, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020

| Enunciado del problema | Objetivos | Variables/ dimensiones | Diseño de metodología | |
|--|--|--|---|--|
| <p>¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las microempresas, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>•¿Cuáles son las características de las microempresas del sector servicio</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>•Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las microempresas, Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>•Determinar y describir las características de las microempresas</p> | <p>X1=MYPES.</p> <p>Características de la Mypes</p> <p>Importancia de las Mypes</p> <p>X²= Control interno</p> <p>• Tipos de control interno.</p> | <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>No experimental</p> <p>Porqué se ejecutó sin manipular las variables.</p> | <p>Población: La población está conformada por 40 hoteles del distrito de Huánuco.</p> <p>Muestra: La muestra 18 hoteles del</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| <p>rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?</p> <p>•¿Cuáles son las características de los dueños o representantes legales de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?</p> <p>•¿Cuáles son las características del control interno de las microempresas Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?</p> <p>•¿Cuáles son las características de la rentabilidad de las microempresas, Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020?</p> | <p>del sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p>•Identificar y describir las características de los dueños o representantes legales de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p>•Determinar y describir las características del control interno de las microempresas. Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020</p> <p>•Determinar y describir las características de la rentabilidad de las microempresas, Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020.</p> | <p>• Componentes del control interno.</p> <p>• Objetivos del control interno.</p> <p>X^3=Rentabilidad</p> | <p>Descriptiva:</p> <p>Porque solo se describió las características de las variables.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Es cuantitativo</p> | <p>distrito de Huánuco, 2020.</p> <p>Técnica: se utilizó un cuestionario</p> <p>Instrumento: se utilizó un cuestionario donde se elaboró preguntas dicotómicas.</p> |
|--|--|--|--|---|

4.7.Principios éticos

El código de ética aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica, tiene como finalidad orientar a los estudiantes en sus investigaciones a través de los principios éticos.

Siguiendo él (código de ética para la investigación, 2019) para la investigación que lleva como título Caracterización del control interno y rentabilidad de las microempresas del Perú, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020 se tuvo en cuenta los siguientes principios de ética tales como:

Protección a la persona

Los datos que se obtuvieron de la entidad se utilizó únicamente con fines académicos y no para otros fines, además se respetara la identidad, sobre todo la confidencialidad y privacidad de los datos obtenidos.

Libre participación y derecho a estar informado

Para la elaboración de este proyecto de investigación el investigador se dio a conocer el propósito y el fin de la investigación que desarrolla o participa, así como tienen la libertad de elegir participar o no en la investigación. Para lo cual de manera voluntaria firmó el documento donde nos brinda su consentimiento para poder realizar nuestro proyecto de investigación.

Beneficencia no maleficencia

Los datos que se obtuvieron en la investigación no serán con fines de dañar o perjudicar a la entidad. Tendré en cuenta la buena fe y ante todo la veracidad de los datos que obtenga en el transcurso de la investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Microempresas

Tabla 1

TIEMPO DE ACTIVIDAD EMPRESARIAL

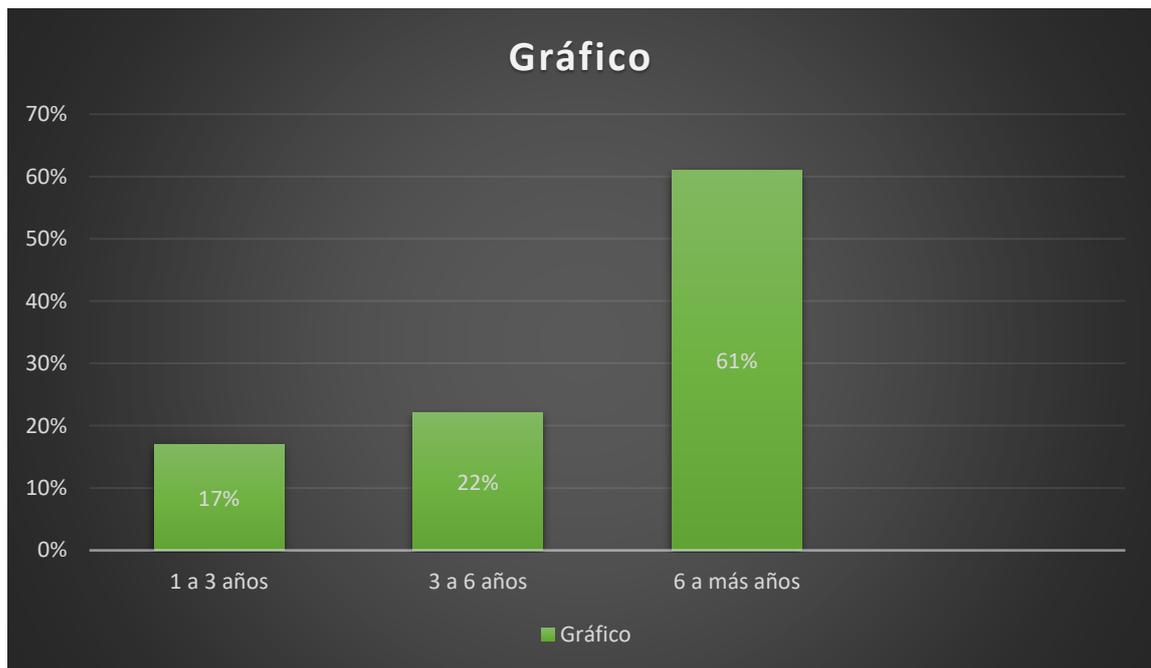
| Respuesta | Frecuencia | % |
|--------------|------------|------|
| 1 a 3 años | 3 | 17% |
| 3 a 6 años | 4 | 22% |
| 6 a más años | 11 | 61% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al dueño o representante legal o personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 1

TIEMPO DE ACTIVIDAD EMPRESARIAL



Fuente: Tabla 1

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 1 entre los encuestados el 17% asegura que el tiempo de actividad en el rubro hoteles es de 1 a 3 años de actividad, y el 22% dijeron que tienen de 3 a 6 años de actividad, mientras que el 61% de los encuestados dijeron que tienen de 6 a más años de actividad.

Tabla 2

NÚMERO DE PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA

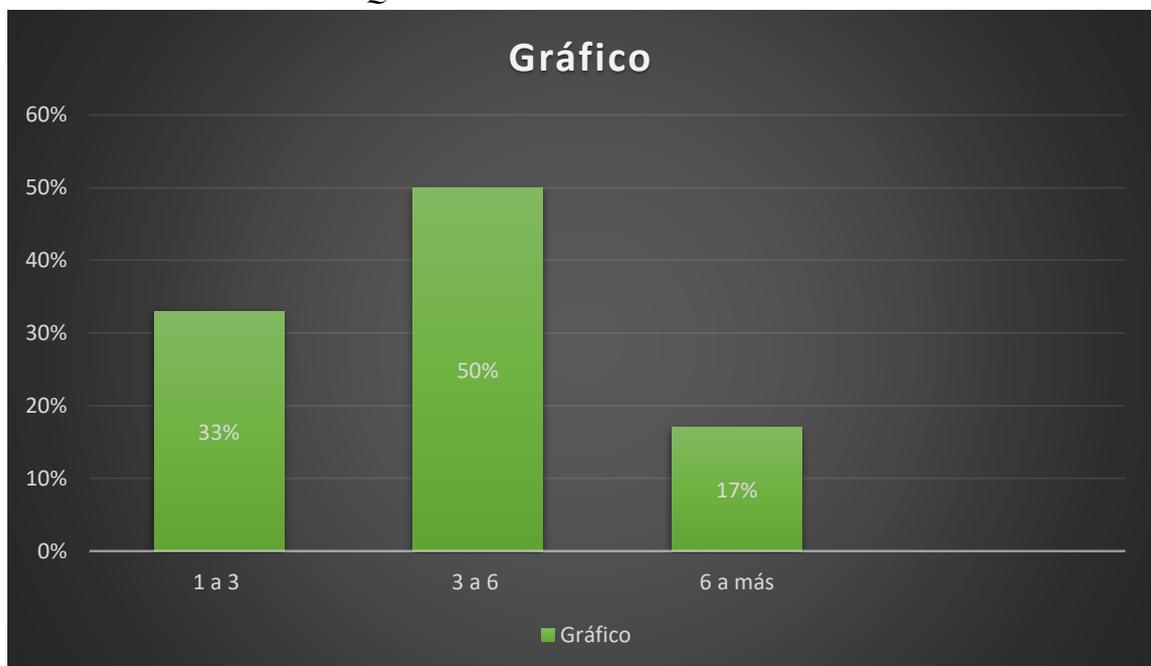
| Respuesta | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| 3 a 6 | 6 | 33% |
| 6 a 10 | 9 | 50% |
| 10 a más | 3 | 17% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al dueño y al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 2

NÚMERO DE PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA



Fuente: Tabla 2

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 2 entre los encuestados el 33% aseguraron el personal que labora en su empresa es de 3 a 6 personas, y el 50% de los encuestados dijeron que laboran de 6 a 10 personas en su empresa, mientras que el 17% aseguraron que cuentan con 10 a más personas que laboran en sus empresas.

Tabla 3

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

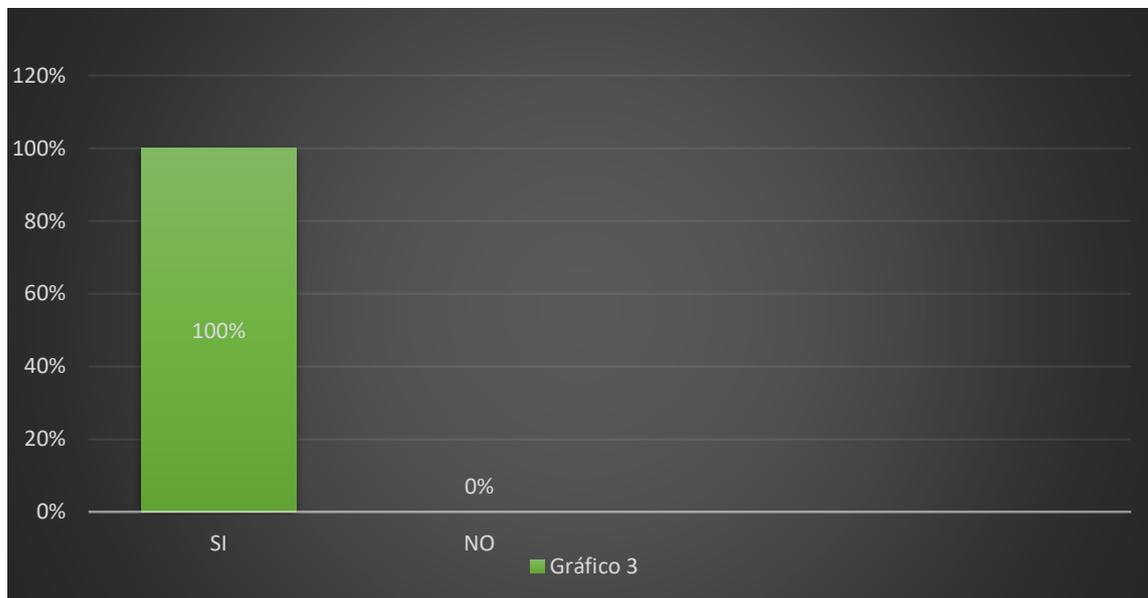
| Respuesta | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al dueño y personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 3

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



Fuente: Tabla 3

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 3 entre los encuestados el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron que si brindaron capacitaciones a su personal para que estos puedan ejercer de la mejor manera su labor en la empresa.

Tabla 4

TEMA DE CAPACITACIÓN

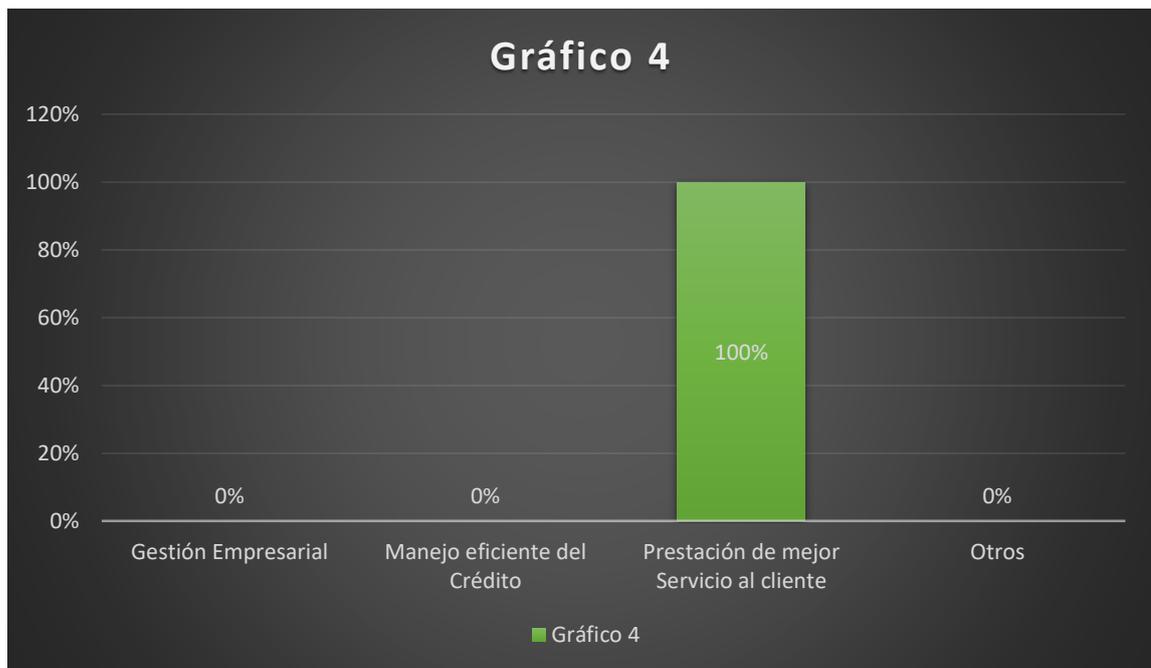
| Respuesta | Frecuencia | % |
|---|------------|------|
| Gestión Empresarial | 0 | 0% |
| Manejo eficiente del Crédito | 0 | 0% |
| Prestación de mejor Servicio al cliente | 18 | 100% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al dueño y personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 4

TEMA DE CAPACITACIÓN



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 4 entre los encuestados el 100% aseguraron los temas que trataron en las capacitaciones fueron para mejorar las calidades de servicios a los clientes.

Microempresario

Tabla 5

EDAD

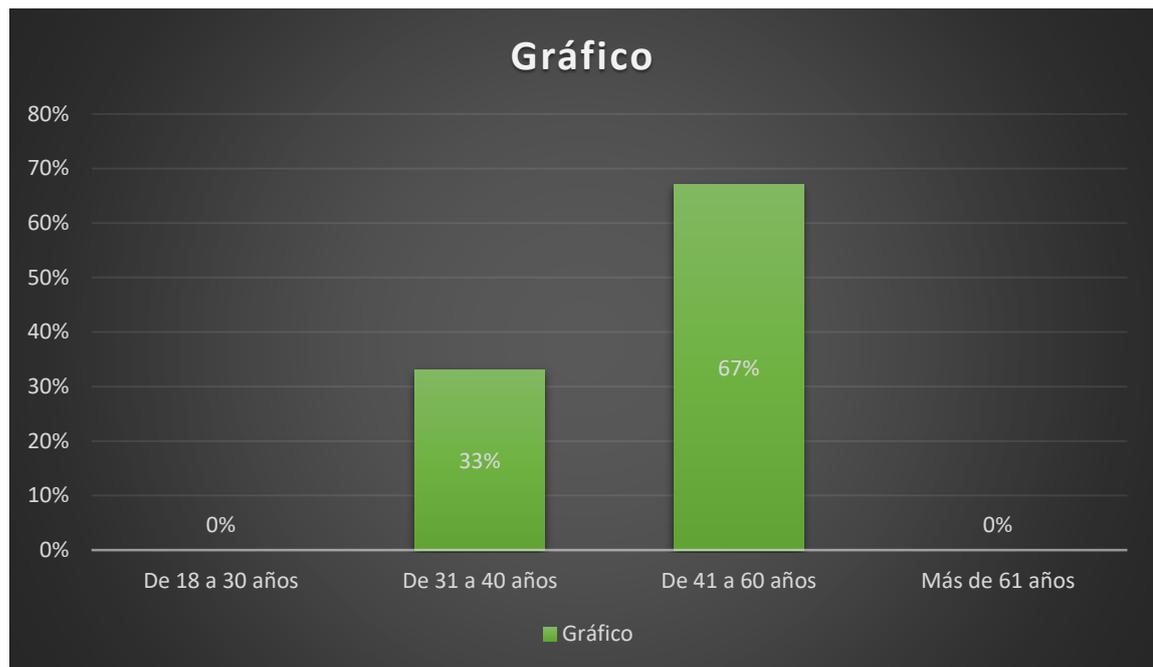
| Respuesta | Frecuencia | % |
|-----------------|------------|-------------|
| De 18 a 30 años | 0 | 0% |
| De 31 a 40 años | 6 | 33% |
| De 41 a 60 años | 12 | 67% |
| Más de 61 años | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al dueño y personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 5

EDAD



Fuente: Tabla 5

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 5 entre los encuestados el 33% de los encuestados tienen de 31 a 40 años de edad, y el 67% de los encuestados tienen de 41 a 60 años de edad.

Tabla 6

GRADO DE INSTRUCCIÓN

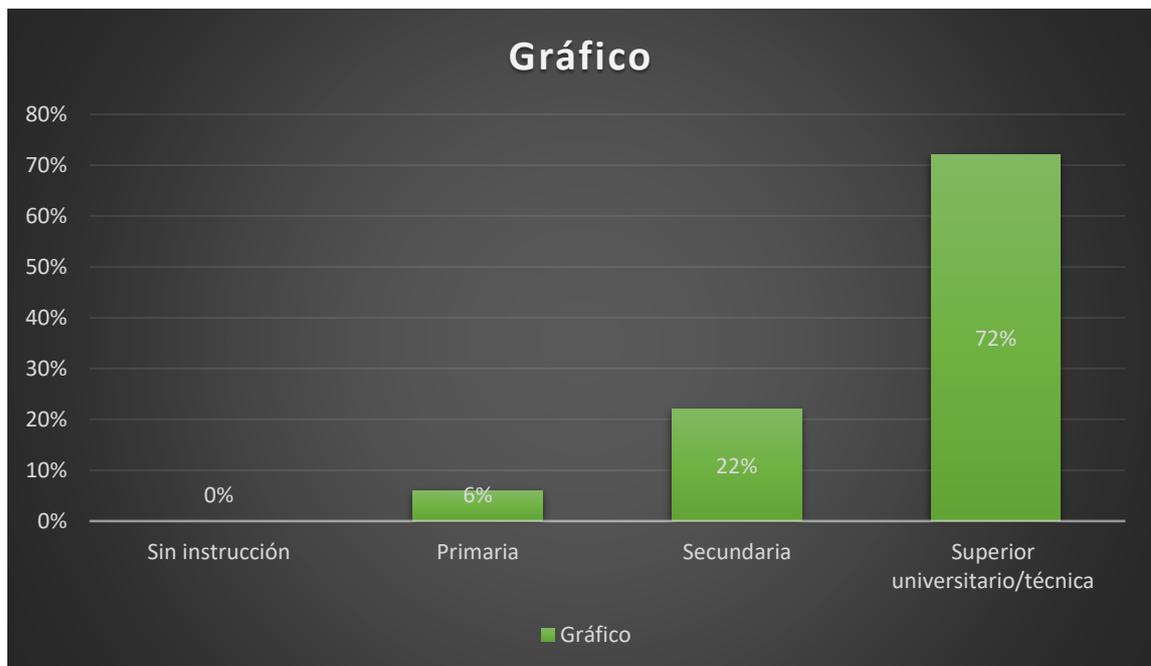
| Respuesta | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| Sin instrucción | 0 | 0% |
| Primaria | 1 | 6% |
| Secundaria | 4 | 22% |
| Superior universitario/técnica | 13 | 72% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al dueño y personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 6

GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuente: Tabla 6

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 6 entre los encuestados el 6% aseguró que solo estudio primaria, y el 22% estudio secundario y el 72% de los encuestados su grado de instrucción es de superior técnica y/o universitaria.

Tabla 7

SEXO

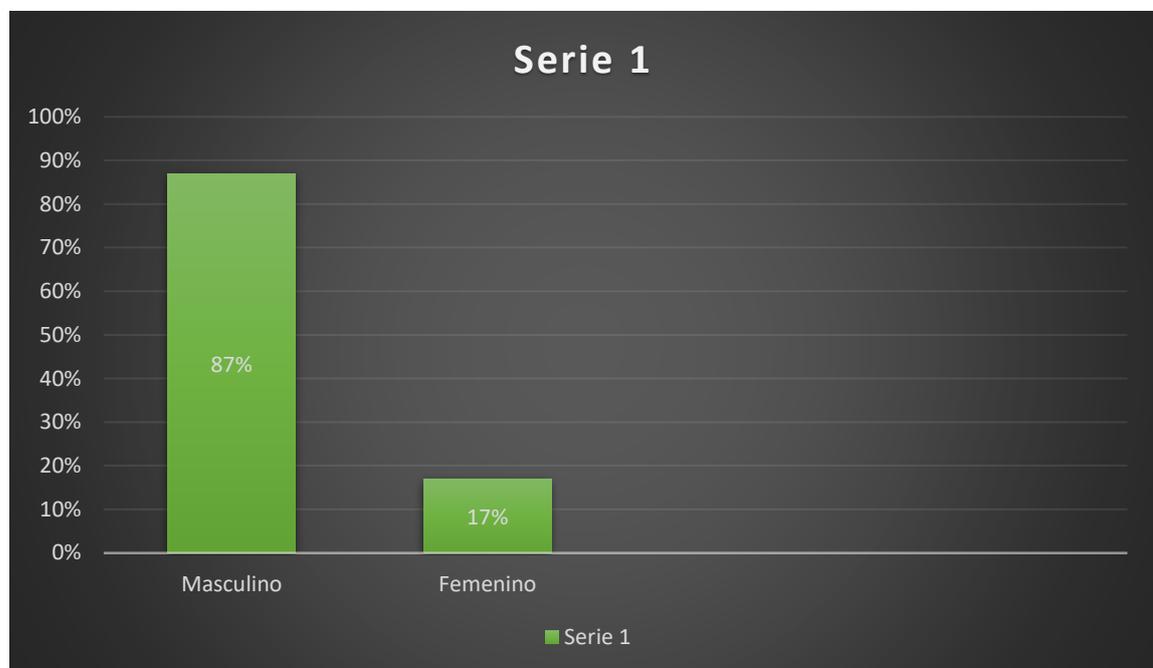
| Respuesta | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| Masculino | 15 | 83% |
| Femenino | 3 | 17% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 7

SEXO



Fuente: Tabla 7

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 7 el 87% de los encuestados son del sexo masculino mientras que el 17% son del sexo femenino.

Control interno

Tabla 8

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

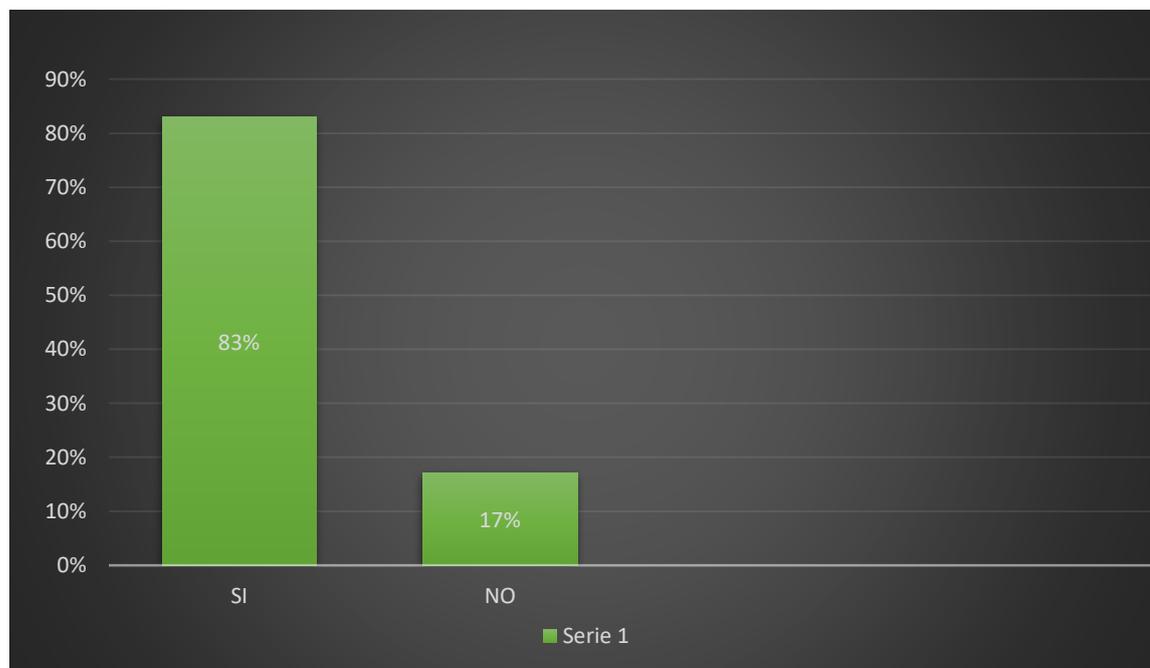
| Respuesta | Frecuencia | % |
|-----------|------------|------|
| Si | 15 | 83% |
| No | 3 | 17% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 8

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Tabla 8

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 8 entre los encuestados el 83% de los funcionarios encuestados aseguraron si cuentan con un sistema de control en su empresa, mientras que el 17% asegura que no cuentan con un sistema de control interno.

Tabla 9

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

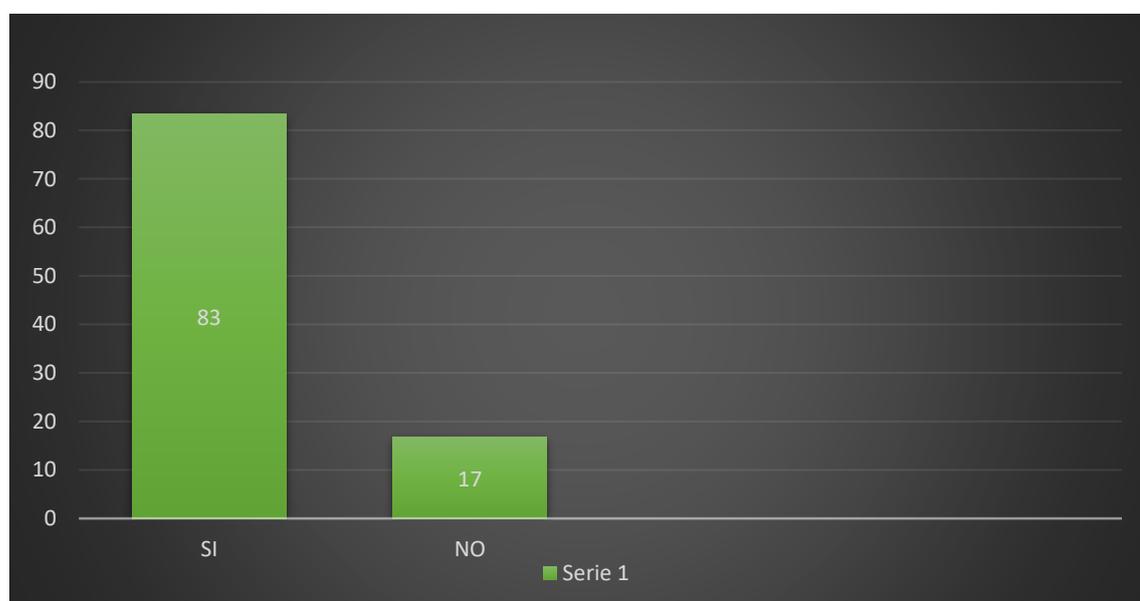
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 15 | 83% |
| No | 3 | 17% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 9

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO



Fuente: Tabla 9

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 9 el 83% de los funcionarios encuestados aseguraron si existe políticas y procedimientos de control en la empresa mientras que el 17% asegura que no existe políticas y procedimientos de control en su entidad.

Tabla 10

SABE DEL CONTROL INTERNO

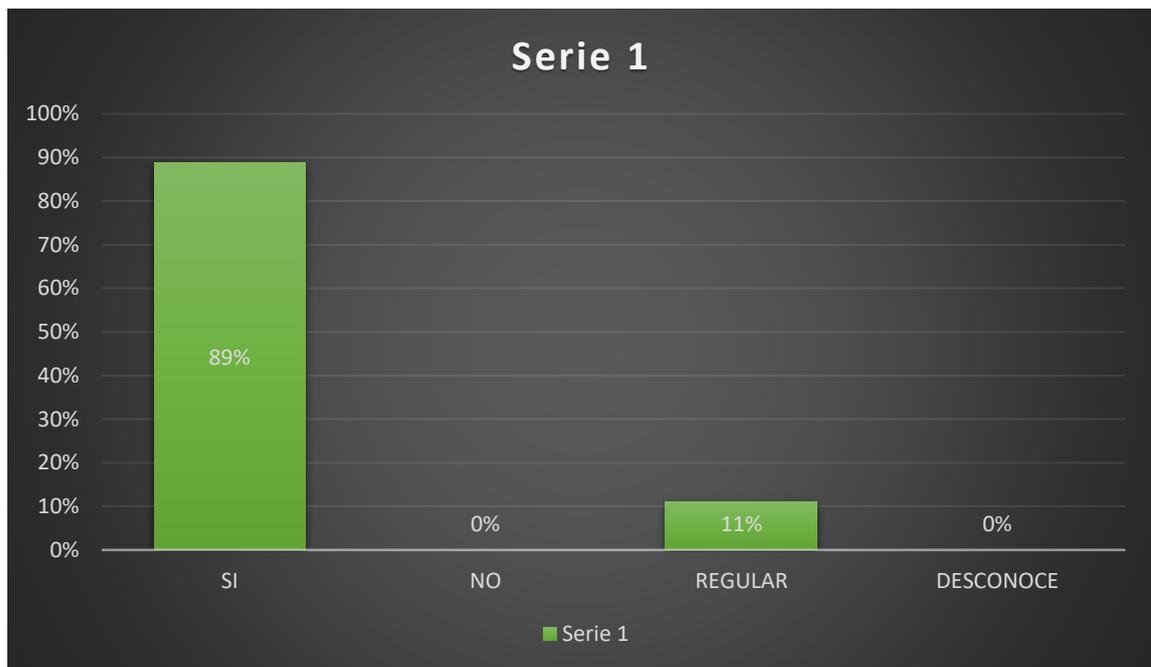
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 16 | 89% |
| No | 0 | 0% |
| Regular | 2 | 11% |
| Desconoce | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 10

SABE DEL CONTROL INTERNO



Fuente: Tabla 10

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 10 el 89% de los funcionarios encuestados aseguraron si saben que es el control interno y el 11% dijeron que regular, es decir, que no se encuentran tan seguros que es el control interno.

Tabla 11

MANUAL DE CONTROL INTERNO

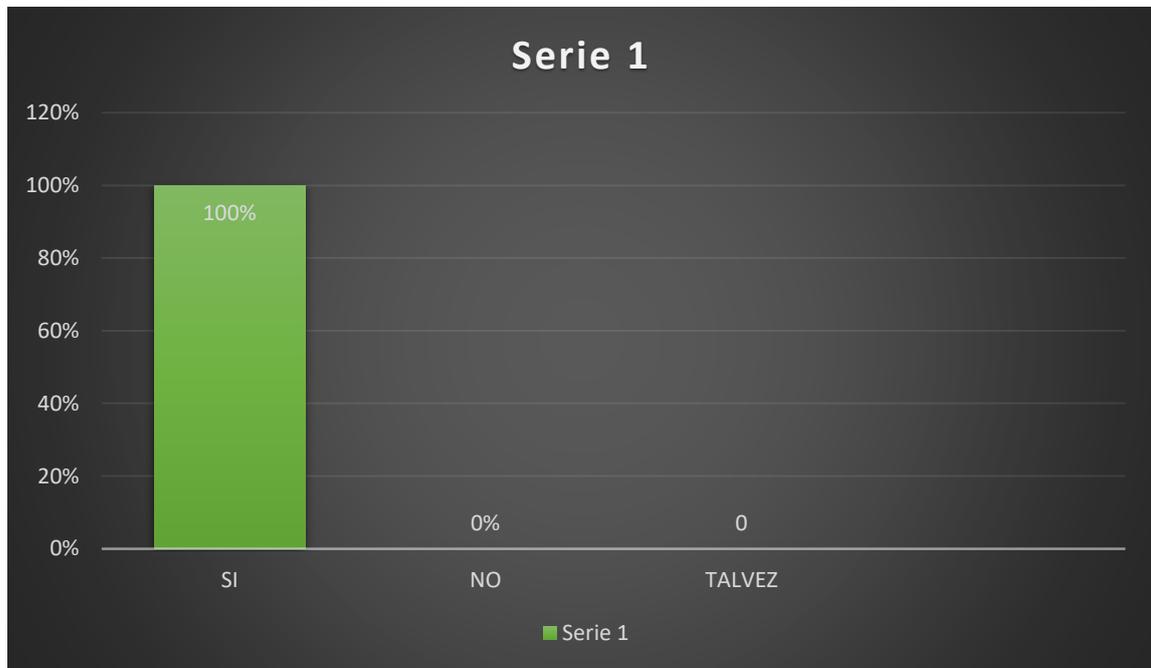
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Talvez | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 11

MANUAL DE CONTROL INTERNO



Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 11 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si es necesario llevar un manual de control interno ya que esto facilitaría el trabajo.

Tabla 12

PROCEDIMIENTOS PARA IDENTIFICAR LOS POSIBLES RIESGOS INTERNOS Y EXTERNOS

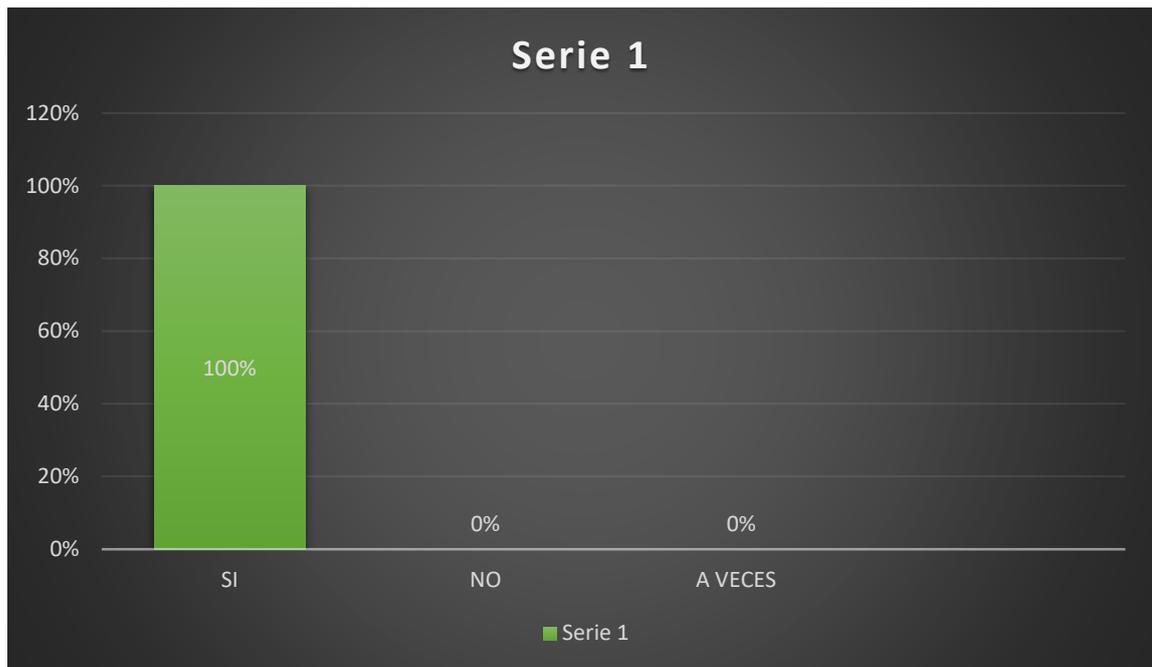
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| A Veces | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 12

PROCEDIMIENTOS PARA IDENTIFICAR LOS POSIBLES RIESGOS INTERNOS Y EXTERNOS



Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 12 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si orientan a su personal sobre los posibles riesgos que se puedan producir en la entidad.

Tabla 13

DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS

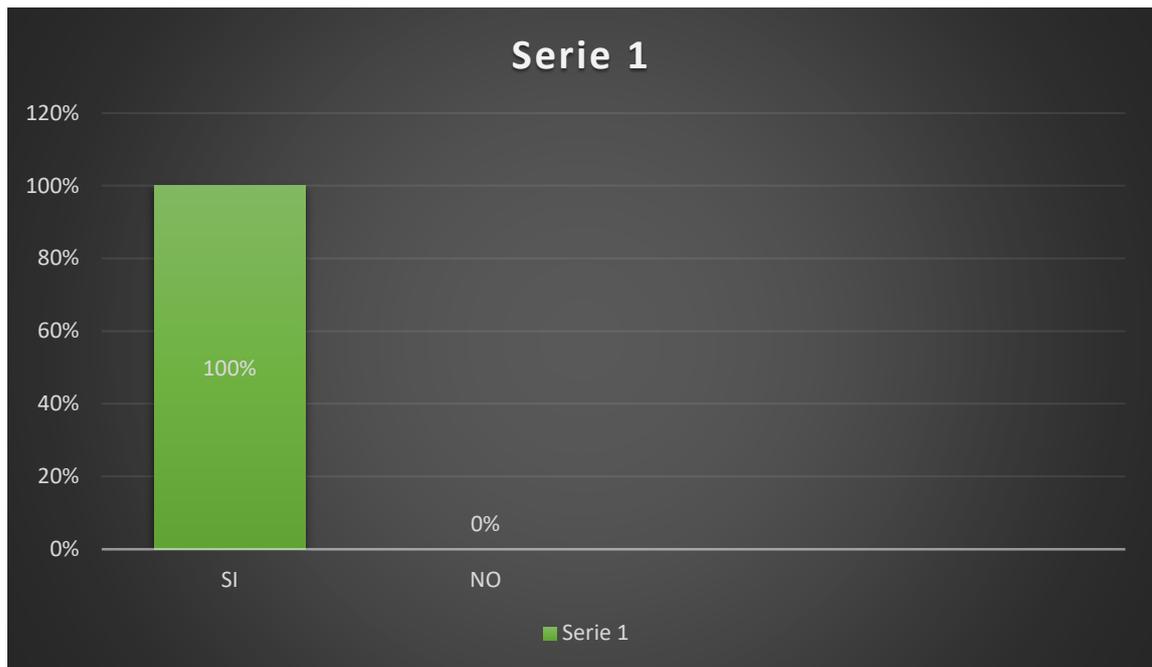
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 13

DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS



Fuente: Tabla 13

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 13 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si diseñaron procedimientos para cumplir con los objetivos y asegurar la eficacia y eficiencia.

Tabla 14

INFORMES FINANCIEROS

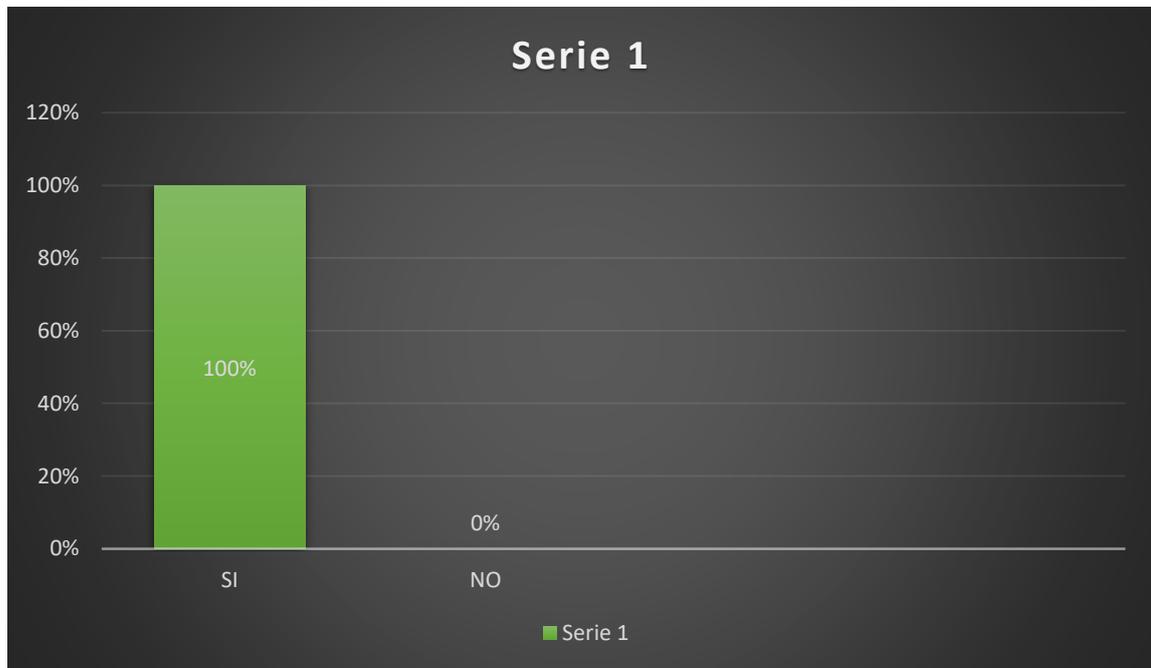
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 14

INFORMES FINANCIEROS



Fuente: Tabla 14

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 14 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si Cumplen con la elaboración de sus informen financieros anuales e intermedios fiables

Tabla 15

OBLIGACIONES Y FUNCIONES DEL PERSONAL

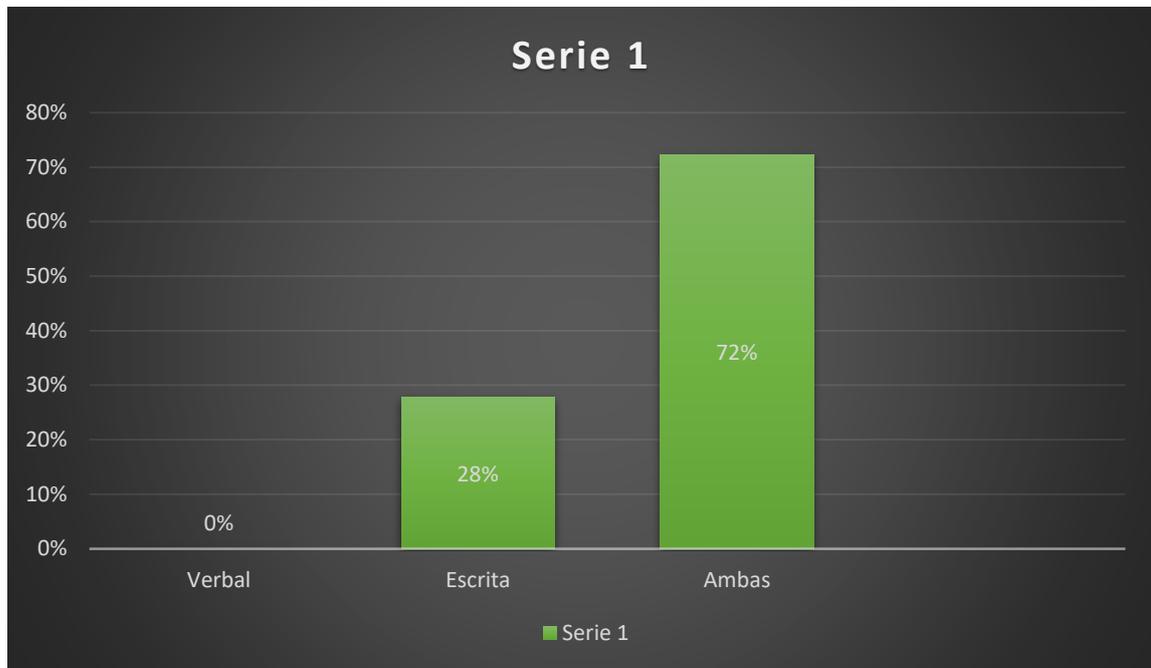
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Verbal | 0 | 0% |
| Escrita | 5 | 28% |
| Ambas | 13 | 72% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hostales del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 15

OBLIGACIONES Y FUNCIONES DEL PERSONAL



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 15 el 72% de los funcionarios encuestados aseguraron que comunican a su personal sobre sus obligaciones a cumplir de ambas formas tanto la escrita como verbal, mientras que el 28% informa a su personal de manera escrita.

Tabla 16

EL PERSONAL ESTÁ COMPRENDIENDO Y CUMPLIENDO CON LAS NORMAS

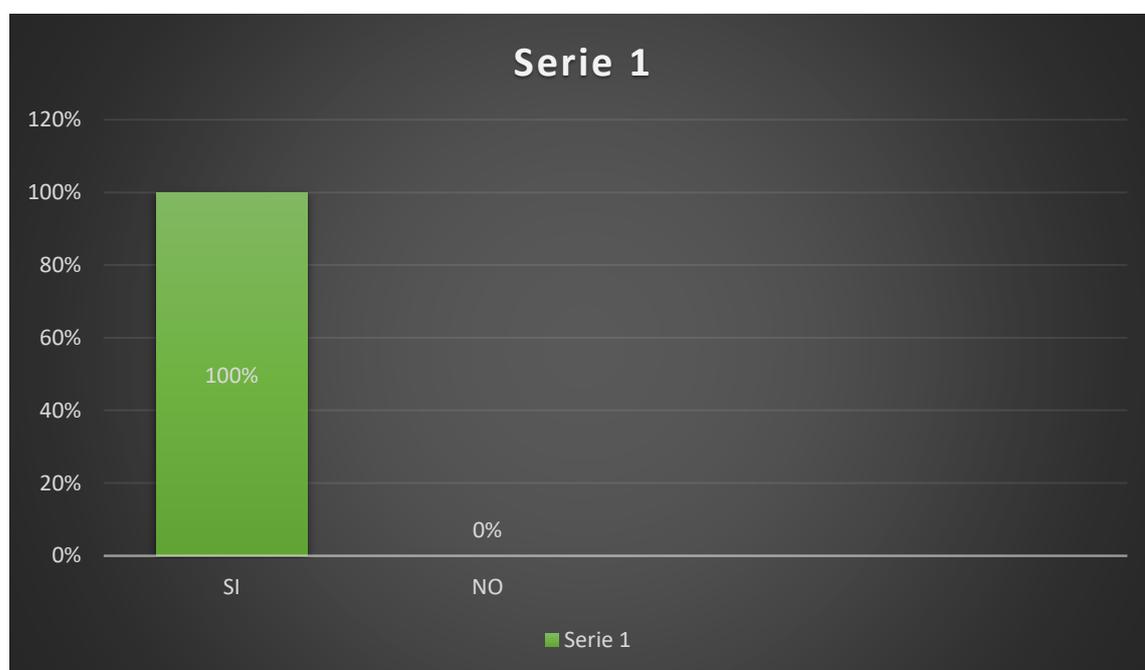
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 16

EL PERSONAL ESTÁ COMPRENDIENDO Y CUMPLIENDO CON LAS NORMAS



Fuente: Tabla 16

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 16 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si se aplica los objetivos del control interno y de esta manera facilitar el manejo de las actividades de las empresas.

Tabla 17

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

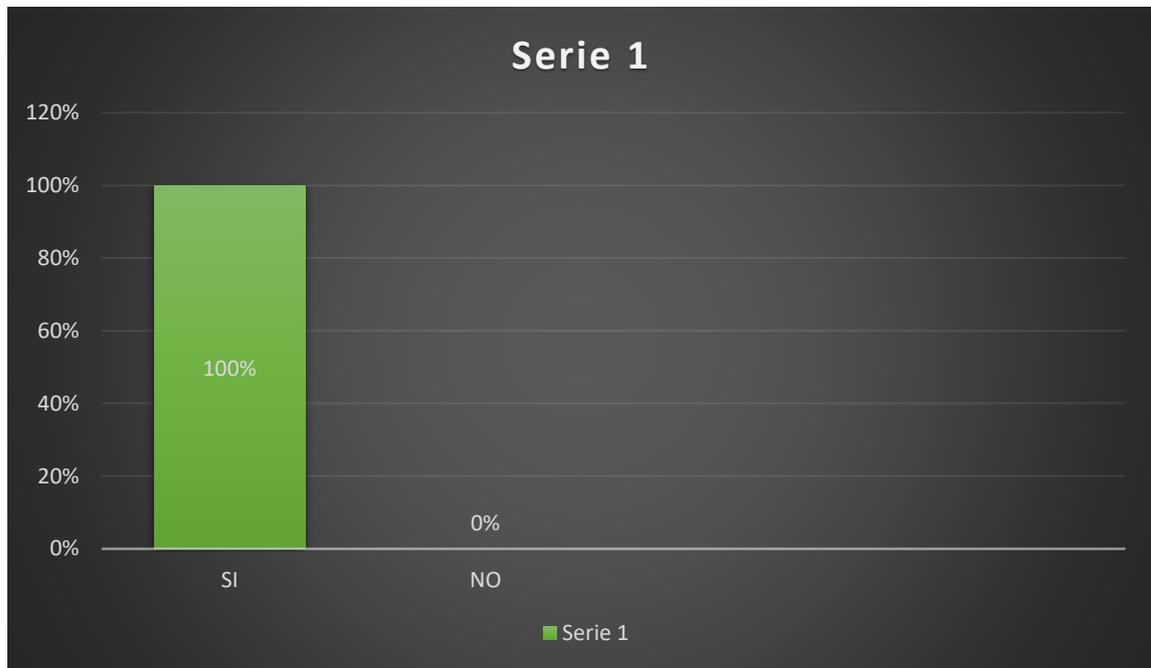
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 17

CAPACITACIÓN AL PERSONAL



Fuente: Tabla 17

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 17 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si el personal recibe capacitaciones para desempeñar mejor sus funciones.

Tabla 18

LOS OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO INFLUYEN EN LA EMPRESA

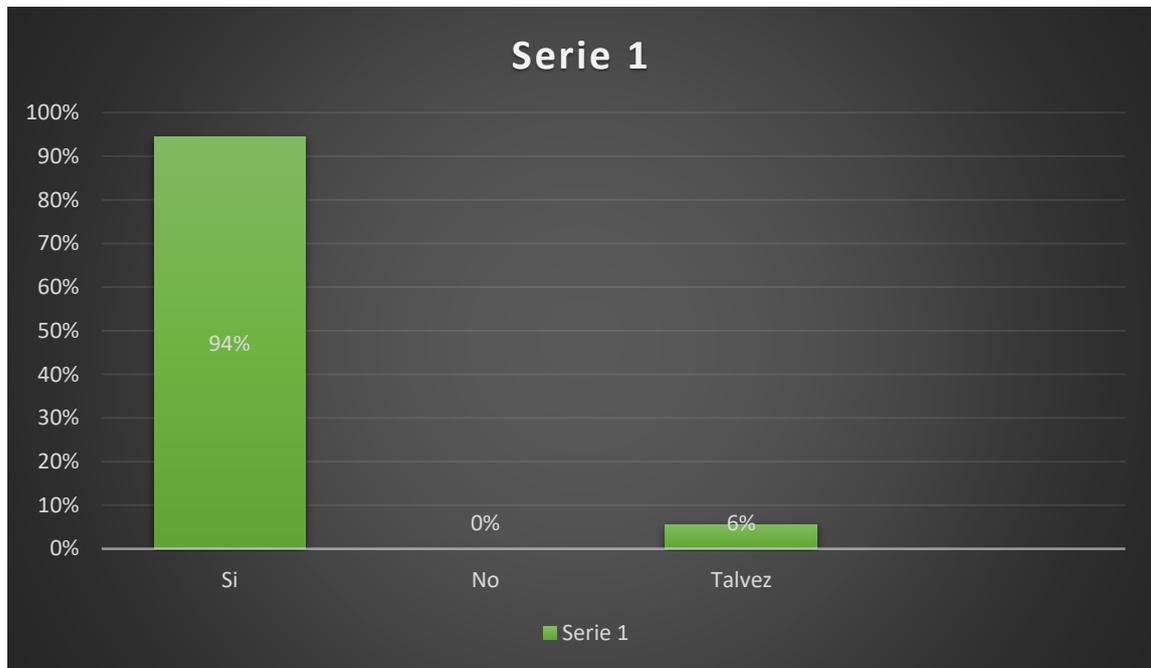
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 17 | 94% |
| No | 0 | 0% |
| Talvez | 1 | 6% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 18

LOS OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO INFLUYEN EN LA EMPRESA



Fuente: Tabla 18

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 18 el 94% de los funcionarios encuestados aseguraron los objetivos del control interno influyen en el desempeño de la empresa, mientras que el 6% no se encuentra seguro si los objetivos del control interno influyen en el desempeño de la empresa.

Tabla 19

MONITOREO CONTINUO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

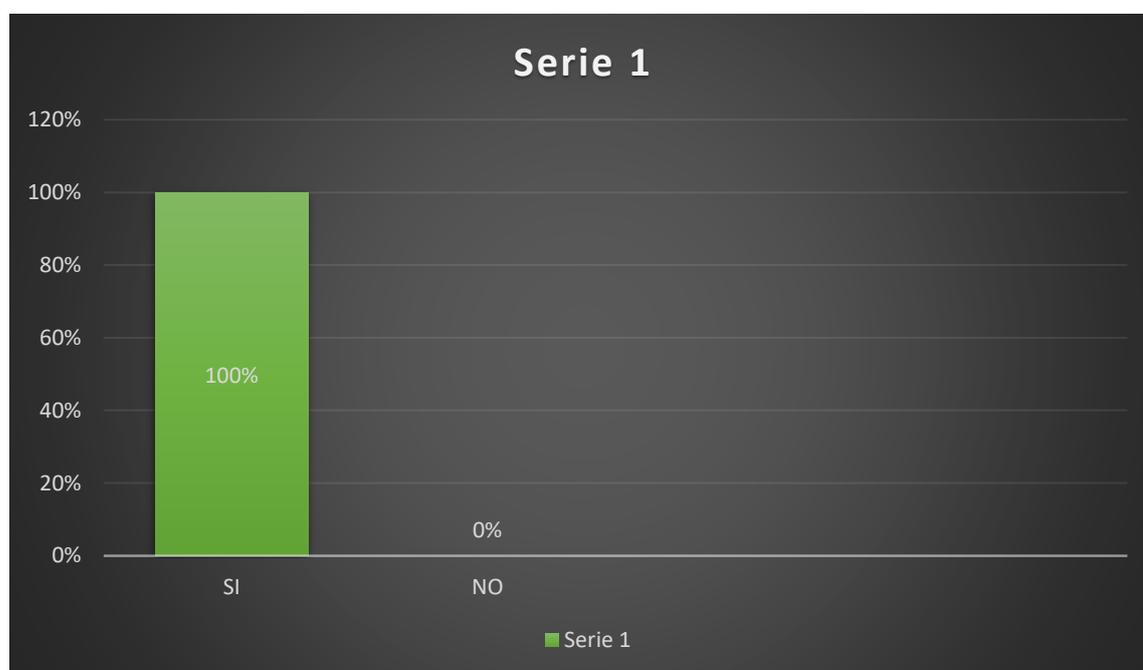
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 19

MONITOREO CONTINUO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN



Fuente: Tabla 19

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 19 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si realizan un monitoreo continuo por parte de la dirección.

Tabla 20

EL PAGO DE IMPUESTOS

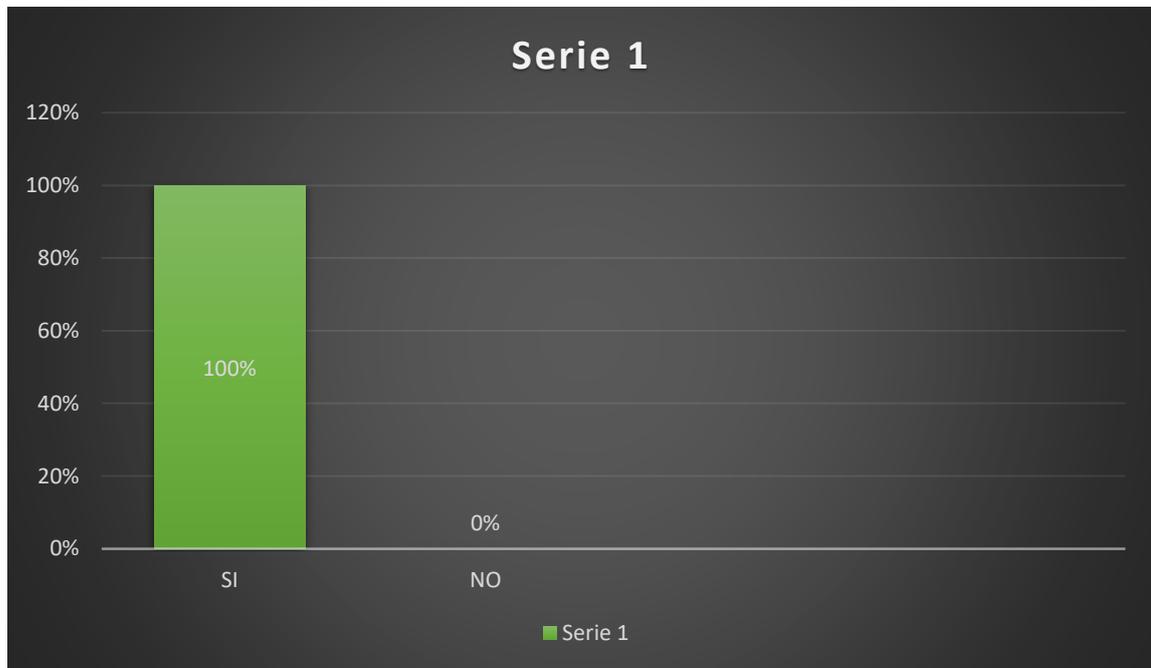
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 20

EL PAGO DE IMPUESTOS



Fuente: Tabla 20

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 20 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si realizan sus pagos de impuestos.

Tabla 21

EL AMBIENTE DE CONTROL

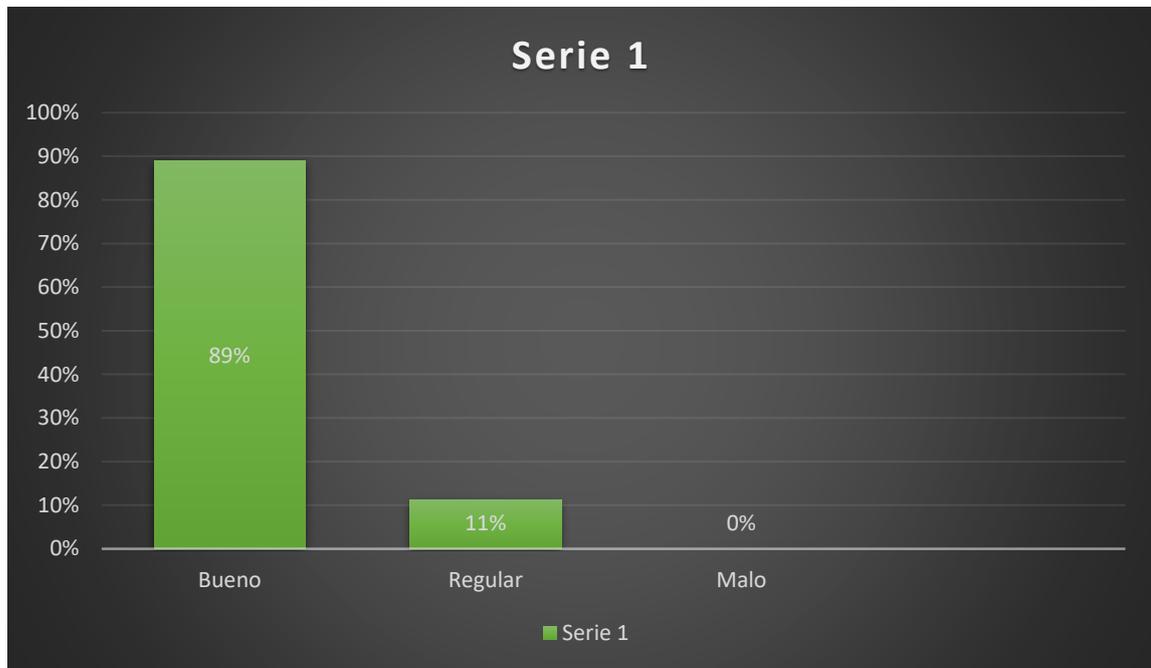
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Bueno | 16 | 89% |
| Regular | 2 | 11% |
| Malo | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 21

EL AMBIENTE DE CONTROL



Fuente: Tabla 21

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 21 el 89% de los funcionarios encuestados aseguraron que el ambiente de control es bueno mientras que el 11% nos dice que es regular del ambiente de control.

Tabla 22

CÓDIGO DE ÉTICA

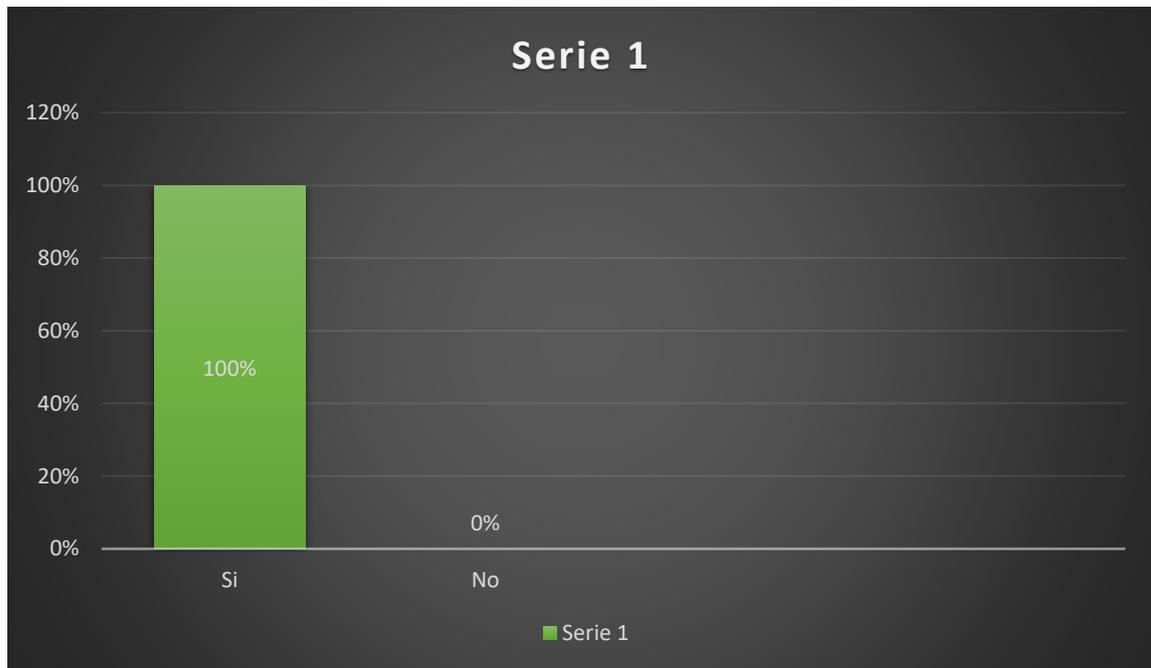
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 22

CÓDIGO DE ÉTICA



Fuente: Tabla 22

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 22 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si existe un código de ética en la empresa.

Tabla 23

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

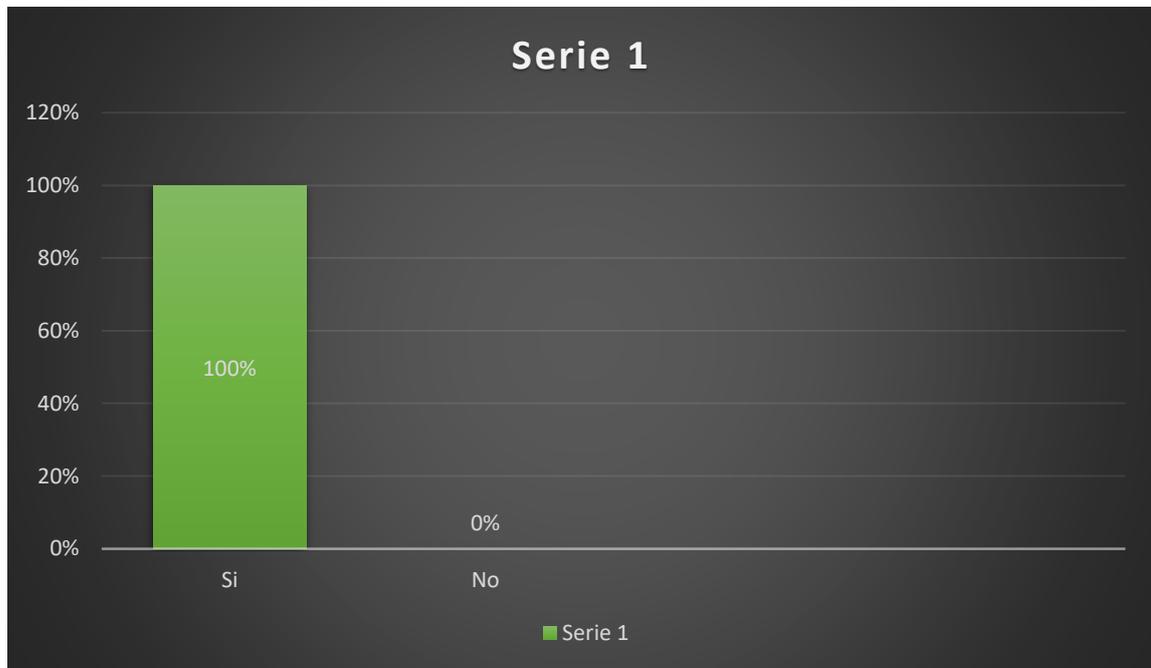
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 23

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO



Fuente: Tabla 23

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 23 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron si influyen los componentes de control en el desempeño de la empresa.

Tabla 24

CONTROL INTERNO MEJORA LA RENTABILIDAD

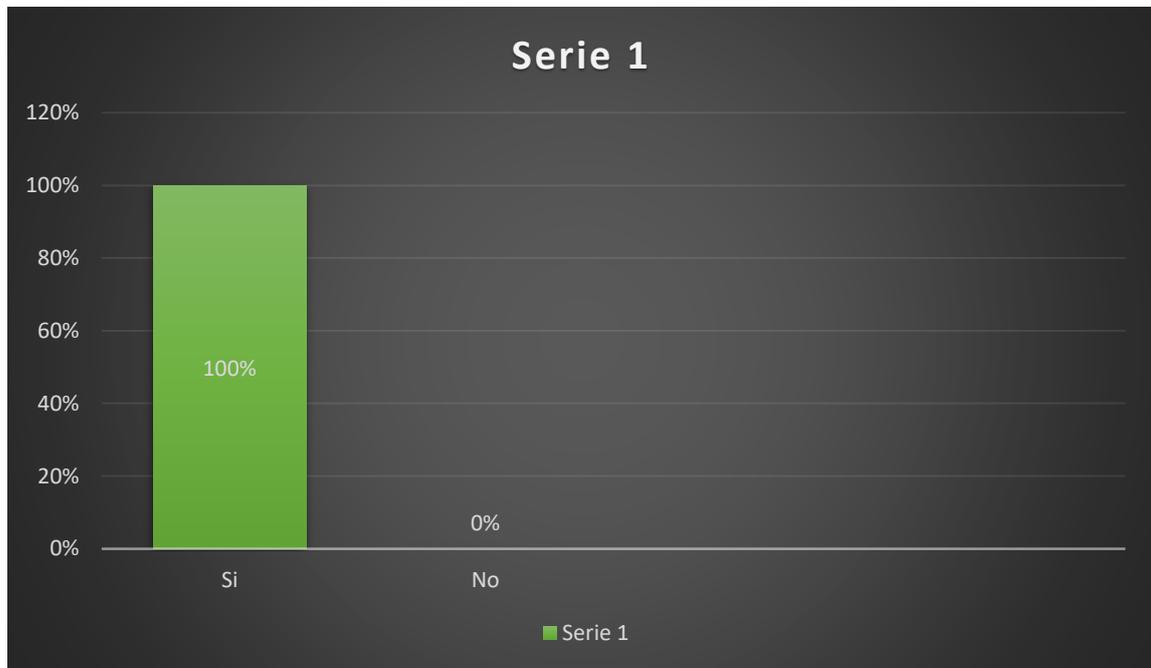
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 24

CONTROL INTERNO MEJORA LA RENTABILIDAD



Fuente: Tabla 24

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 24 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron que si mejora la rentabilidad de la empresa con la aplicación del control interno en la empresa.

Tabla 25

INNOVACION TECNOLOGICA Y CALIDAD DE SERVICIO MEJORA LA RENTABILIDAD

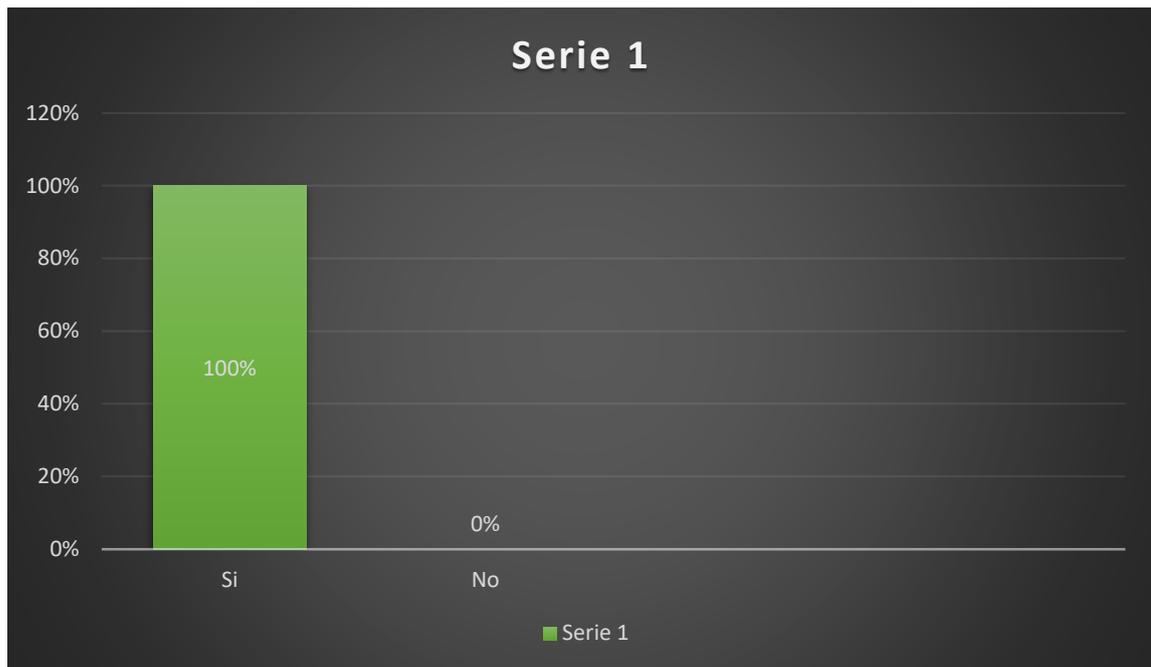
| Resultado | Fi | Porcentaje |
|-----------|----|------------|
| Si | 18 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 18 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los hoteles del distrito de Huánuco.

Elaboración: Propia

Figura 25

INNOVACION TECNOLOGICA Y CALIDAD DE SERVICIO MEJORA LA RENTABILIDAD



Fuente: Tabla 25

Elaboración: Propia

Nota: En la tabla 25 el 100% de los funcionarios encuestados aseguraron que la innovación tecnológica y la calidad de servicio que se brinda al cliente permite mejorar la rentabilidad de la empresa.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico N° 01: Determinar y describir las características de las microempresas del sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020. Según la encuesta realizada al representante legal de las entidades se obtuvo los siguientes datos: En la tabla 1 se observa que la encuesta realizada a los dueños o los representantes legales de la empresa del 100% de la muestra se obtuvo el mayor porcentaje que es de 61% de los representantes legales o dueños de las Mypes tienen de 6 años a más dedicándose al sector servicio rubro hoteles y el porcentaje más bajo es de 17% que tienen el menor tiempo dedicándose a esta actividad. Asimismo, en la tabla 2 del 100% de la muestra se obtuvo que el 33% de dueños o representantes legales tiene de 3 a 6 trabajadores, el 50% tienen de 6 a 10 trabajadores. Y el 17% tienen de 10 a más trabajadores. En la tabla 3 y 4 los dueños o los representantes legales de las empresas del 100% de la muestra, aseguraron que si el 100% recibieron capacitaciones con el propósito de mejorar la calidad de servicio que se brinda al cliente.

Respecto al objetivo específico N° 02: Identificar y describir las características de los dueños o representantes legales de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020. En la tabla 5 del 100% de la muestra entre los dueños y representantes legales el 67% son personas adultas ya que tienen de 45 a 64 años de edad con el mayor porcentaje mientras que el 33% tienen de 30 a 44 años de edad. En la tabla 6 se obtuvo los resultados que la mayoría de los dueños y representantes legales tienen el grado de instrucción superior universitaria y/o técnica con un porcentaje de 72%, y el 22% tienen el grado de instrucción secundaria, y el 6% tiene el grado de instrucción primaria. En la tabla 7 se obtuvo que el 83% de los dueños y representantes legales son del sexo masculino mientras que el 17% es del sexo

femenino.

Respecto al objetivo específico N° 03: Determinar y describir las características del control interno de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020. El objetivo del control interno se enfoca primordialmente en salvaguardar los activos que posee la empresa, como se observa en la tabla 18 de los encuestados el 94% dijeron que los objetivos del control interno si influye favorablemente en el desempeño de la empresa, mientras que el 6% de los encuestados no se encuentran seguros que estos puedan influir en el desempeño de la empresa. Esto se puede dar por que desconozcan del tema de los objetivos o también una inadecuada implementación de estos objetivos de control interno ya estos ayudan a prevenir, salvaguardar los bienes o activos que posee la empresa. estos resultados coinciden con (Pecho, 2020) donde llego a la conclusión que la microempresa no se está cumpliendo con la aplicación correcta de los objetivos de control ya que el 67% afirma que a veces es efectivo y eficiente en las operaciones, se podría decir que existen carencias para llegar al 100% eficacia eficiencia de estos objetivos.

Respecto al objetivo específico N° 04: Determinar y describir las características de la rentabilidad de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020. El control interno influye en la mejora la rentabilidad, al tener las normas y procedimientos ya establecidos por la entidad esto facilitara al personal de la empresa entonces esto quiere decir que la empresa al ser más organizado va poder generar más rentabilidad entonces esto quiere decir que el control interno influye de manera positiva, en la tabla 11 y 13 de los encuestados el 100% aseguraron que el control interno si influye de manera positiva en la rentabilidad ya que al proteger los activos de la empresa y además tener un manual de procedimientos esto facilitara las

funciones del personal. Estos resultados coinciden con (Ramirez J. , 2017) donde llego a la conclusión que la entidad que tomo como muestra, el control interno obtuvo resultados positivos y deberá implementar procedimientos que ayuden a lograr los objetivos que se trazaron. Asimismo, en la tabla 24 el 100% de los dueños y representantes legales aseguraron que la implementación del control interno en sus empresas les ayudo a la mejora de la rentabilidad. Además, en la tabla 25 el 100% de los encuestados aseguraron que la innovación tecnológica y la calidad de servicio que se brinda al cliente mejora la rentabilidad de las empresas.

VI Conclusión

6.1. Conclusiones

Respecto al objetivo específico 1: las microempresas del sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020. Donde se llegó a la conclusión que la mayoría de las microempresas encuestadas tienen de 6 a más años dedicándose a la actividad del rubro hoteles, asimismo la cantidad de trabajadores que laboran en las microempresas son de 6 a 10 trabajadores, los representantes de las microempresas brindaron capacitaciones al personal para que de esta manera tengan conocimiento y a su vez brindar un mejor servicio al cliente.

Respecto al objetivo específico 2: los dueños o representantes legales de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, donde se llegó a la conclusión que los dueños o representantes legales de las microempresas son personas adultas, asimismo se obtuvo la información de que el 72% de los encuestados tienen el grado de instrucción superior y/o técnica, por otro lado, los dueños o los representantes legales de las microempresas del rubro hoteles, la gran mayoría son del género masculino.

Respecto al objetivo específico 3: control interno de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, no solo requieren implementación del control interno en sus entidades sino también un monitoreo continuo ya que según la encuesta realizada tanto los componentes de control interno como los objetivos influyen de manera positiva para el buen funcionamiento de las microempresas y a su vez ayudara a planificar tener un mejor control sobre sus activos por ende se podrá dar una mejor calidad de atención y esto a su vez generara más rentabilidad.

Respecto al objetivo específico 4: la rentabilidad de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, se llegó a la conclusión que una microempresa con normas y procedimientos establecidos va ayudar a esta a mejorar en su rentabilidad, por lo tanto, la implementación del control interno influye de manera positiva en la rentabilidad de las microempresas ya que el 100% señala que su rentabilidad mejoro con la implementación del control interno, asimismo el 100% indicaron que la innovación tecnológica y la calidad de servicio que se brinda al cliente influye en la mejora de la rentabilidad de la empresa.

6.2. Recomendaciones

- De acuerdo al objetivo específico N° 01 se recomienda que los ambientes sean agradables, que tengan o implementen una sala de espera donde los clientes dialogar o esperar hasta que sean atendidos.
- De acuerdo al objetivo específico N° 02 se recomienda a los dueños recibir capacitaciones para mejorar el ambiente además que siempre deben estar al pendiente de los activos que posee la entidad que se encuentren en buen estado (camas, colchones, sábanas, etc.). también se recomienda a los dueños seguir brindando capacitaciones a su personal sobre temas como el control interno, gestión empresarial para el personal, entre otros y de esta manera estar preparados o tener conocimiento y puedan ayudar a lograr los objetivos trazados por el empresario.
- De acuerdo al objetivo específico N° 03 Se recomienda a los dueños y representantes de las microempresas realizar un monitoreo permanente sobre el manejo y cumplimiento de las normas de control interno.
- De acuerdo al objetivo específico N° 04 Se recomienda al dueño y/o representante legal que siempre estar innovando y mejorando la calidad de servicio ya que vivimos en un mundo está en constante cambio y de esta manera va tener una mejor rentabilidad.

Referencias bibliográficas

- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Matagalpa Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>.
- Ataupillco, D. (2005). *Contabilidad y costos por sectores*. Lima: Lima: Ivera Asociados.
- Bailon, L. (2019). “*Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno y rentabilidad de la empresa de transportes turismo las brizas-huánuco-2019*”. Huánuco: <https://n9.cl/fhw9e>.
- Behar, D. (2008). Shalom.
- Benavides, C. &. (2017). “*Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*” . Santiago de Cali.
- Castro, B. (2016). *El financiamiento y su impacto en la rentabilidad de la micro empresa del sector servicios en el distrito de Ate en el año 2015*. Lima: <https://onx.la/4f5ef>.
- código de ética para la investigación. (2019, Agosto 16). Chimbote, Perú: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>.
- Contraloría de la República del Perú. (2019, Enero). www.contraloria.gob.pe. Retrieved from https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html

- Diaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Lima:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraude analisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: <https://n9.cl/fzexy>.
- Guzman & Vera. (2015). *El control interno como parte de la gestion administrativa y financiera de los centros de atencion y cuidado diario.caso: centro de atencion y cuidadodiario él pedregal de Guayaquil*. Guayaquil.
- Hernandez. (2010).
- Layme, s. (2015). “*Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la sub gerencia de persona y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2014*”,. Moquegua:
<https://n9.cl/yx0f>.
- Lopez, p. (2004). Retrieved from punto cero v.09 n.08 Cochabamba 2004:
<https://n9.cl/t55y>
- Medina, M. (2017). “*Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Petrothor S.A.C. - lima, 2016*.”. lima.
- Melendez, J. (2016). *Control Interno*. Ancash: <https://onx.la/d3740>.
- Ministerio de la produccion. (2009). *ley mype*. Retrieved from
<http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=C1DED215-5C9C-44B1-9CE0-10484048C5F1.PDF>

- Morales, C. (2019). “*propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa en el hospedaje Vikaro E.I.R.L. Paita-2018.*”. Piura: <https://n9.cl/j4e10>.
- Morales, F. (2012). *conozca 3 tipos de investigacion descriptiva, exploratoria y explicativa.*
- Murillo & Hernández. (2006). *Metodologia de investigacion avanzada.* Madrid España:
http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.
- Opencontent. (2003). Retrieved from
<http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse89.html>
- Pecho, M. (2020). *propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la rentabilidad de las micro empresas, rubro construcción caso: Lube Gerencia e Ingeniería S.A.C – Amarilis, 2019.* Huánuco: <https://n9.cl/6jd8n>.
- Ramirez, F. (2015). *Hipotesis los supuestos de la investigación.*
<https://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/08/hipotesis-los-supuestos-de-la.html>.
- Ramirez, J. (2017). “*El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso empresa AGROMEN GROUP S.A.C. - Tarapoto, 2016*”. Chimbote: <https://n9.cl/unds9>.
- Ramón, J. (2004). *Control interno en empresas privadas.* Lima:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>.

- Ricapa, L. (2018). “*Control interno y el área de tesorería de la municipalidad distrital de Margos, Huánuco – 2016*”. Huánuco.
- Sandoval, C. (2012, Julio 3).
<https://www.blogger.com/profile/16262476837337572912>. Retrieved from
definicion de hoteleria: <http://turismoholera.blogspot.com/>
- Simplex. (2020). Mypes.pe. *que son las mypes*.
- Urbina, G. (2017). “*El sistema de control interno en el área logística y de las empresas constructoras del Perú: caso constructora Jeise teresa de Hnos. Correa Aguilera S.A.C. Tumbes 2016.*”. Tumbes.
- Vega, G. D. (2017). “*el control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ contratistas generales S.R.L del distrito de Amarilis - 2016*”, . Huánuco.
- Velasquez, M. (2019). “*el control interno de inventarios y la gestión financiera de las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María, 2019*”. Huanuco:
<https://n9.cl/lj8xb3>.
- Vergara, D. (2016). “*Control interno y la gestión de logística en la municipalidad provincial de Leoncio Prado - 2016*”. Huánuco.
- wikieconomica. (2021, Junio 07). [wikieconomica .com](http://wikieconomica.com). Retrieved from
<https://wikieconomica.com/rentabilidad/>

ANEXOS 1 instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

Cuestionario

el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: "*Caracterización del control interno y rentabilidad de las microempresas del Perú, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020*" la información obtenida será sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

PERFIL DE LAS MYPES:

¿Hace cuánto tiempo se dedica a esta actividad empresarial del sector servicio rubro hotelero?

- a). 1 a 3 años () b). 3 a 6 años () c). 6 a 8 años () d). Más de 8 años ()

¿Cuál es el número de personal que cuenta su empresa?

- a). 1 a 3 () b). 3 a 6 () c). 6 a 10 () d). de 10 a Más ()

¿El personal que labora en su empresa ha recibido algún tipo de capacitación?

- a). () Si b). () No

¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?

- a) Gestión Empresarial () b) Manejo eficiente del Crédito ()
c) Prestación de mejor Servicio al cliente () e) Otros:

PERFIL DEL MICROEMPRESARIO:

¿Cuál es la edad del dueño o representante legal de la empresa?

- De 18 a 29 años () De 30 a 44 años () De 45 a 64 años () Más de 65 años ()

Verbal Escrita Ambas

¿Periódicamente se verifica si el personal está comprendiendo y cumpliendo con las normas establecidos en las distintas áreas?

Si No

¿El personal recibe capacitación para que puedan desempeñar mejor sus funciones?

Si No

¿Cree que los objetivos del control interno influyen en el desempeño de su empresa?

Si No

¿Existe un monitoreo continuo por parte de la dirección?

Si No

¿La empresa realiza de manera responsable y oportuna el pago de impuestos?

Si No

¿Cómo es el ambiente de control en la entidad?

Bueno Regular Malo

¿Existe un código de ética aprobado por las instancias correspondientes de la entidad?

Si No

¿Los componentes de control interno influyen en el desempeño de la empresa?

Si No

RENTABILIDAD

¿Cree que el control interno mejora la rentabilidad de la empresa?

Si No

¿Cree que la innovación tecnológica y calidad de servicio mejora la rentabilidad empresa?

Si No

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este documento de consentimiento es dar a conocer al participante en la investigación y solicitarle su consentimiento para realizar la investigación en su entidad.

La presente investigación se titula Caracterización del control interno y rentabilidad de las microempresas del Perú, sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020. dirigido por: Rosales Bedoya Jackelina Luz, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-ULADECH. La finalidad de esta investigación es recolectar datos veraces, si usted accede participar en el proyecto de investigación, se le realizara una encuesta. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria, la información que se obtenga será confidencial y no se usara para ningún propósito fuera de la investigación, sus respuestas al cuestionario serán codificadas por lo tanto serán anónimas, una vez transcurra la entrevista.

De antemano se agradece por su colaboración en la investigación.

Yo.....acepto
participar voluntariamente en la investigación, conducida por Rosales Bedoya Jackelina Luz, reconozco que la información que mi persona brinde será solo con fines académicos, es decir solo para la investigación y ningún otro propósito, ya que la información recolectada será estrictamente confidencial.

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

Nombre del participante: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

| Rubro hoteles | Cuestionario | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Gerente y/o Administrador | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |
| Participante 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Participante 6 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 9 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 11 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Participante 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Participante 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Leyenda

| | | |
|--|---|----|
| Cuestionario de evaluación de estrategias de aprendizaje(ITEMS) | 1 | SI |
| | 2 | NO |

| | | |
|--|---|---------|
| Cuestionario de evaluación de estrategias de aprendizaje(ITEMS) | 1 | Verbal |
| | 2 | Escrita |
| | 3 | Ambas |

| | | |
|--|---|---------|
| Cuestionario de evaluación de estrategias de aprendizaje(ITEMS) | 1 | Bueno |
| | 2 | Malo |
| | 3 | Regular |