



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN LA EMPRESA HOTELERA RESIDENCIAL  
ING DE NORMA GAMARRA DE ROBLES-HUARAZ, 2018.**

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

**AUTORA:**

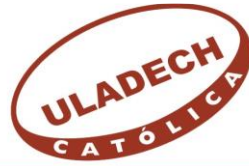
**BACH. LIDA LISBETH MANCISIDOR LÒPEZ**

**ASESOR:**

**MG. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO**

**LIMA-PERU**

**2019**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO EN LA EMPRESA HOTELERA RESIDENCIAL  
ING DE NORMA GAMARRA DE ROBLES-HUARAZ, 2018.**

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

**AUTORA:**

**BACH. LIDA LISBETH MANCISIDOR LÒPEZ**

**ASESOR:**

**MG. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO**

**LIMA-PERU**

**2019**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA  
EMPRESA HOTELERA RESIDENCIAL NG DE NORMA GAMARRA DE ROBLES-  
HUARAZ, 2018.

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS**

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

**Presidenta**

Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala

**Miembro**

Mg. Víctor Hugo Armijo García

**Miembro**

Mg. Fidel Dionicio Vilca Montoro

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por cuidar siempre de mí y brindarme una familia que está basada en valores.

Agradezco a mis padres, hermanos y amigos, por sus consejos para no desvanecer en el camino y seguir adelante con las metas y proyectos trazados.

Expreso mi gratitud a mi tutor el MGTR. Fidel Dionicio Vilca Montoro, por sus conocimientos compartidos durante el tiempo de tutorías, por las asesorías y referencias para llevar a cabo la investigación.

Agradecer a la universidad ULADECH, a los docentes que brindan sus servicios en la institución, gracias por brindarnos sus conocimientos, por brindarme conocimiento y hacer de mí una persona capaz de relacionarme con seguridad en el espacio laboral.

Lida M.

## **DEDICATORIA**

A Dios por llenar mi corazón de satisfacción en cada instante de mi vida. A mis padres por sus palabras de ánimos, por no dejarme en los momentos difíciles, por ser incondicionales en su apoyo. A mis hermanos por brindarme su respeto y apoyar mis decisiones y en especial a mi amada princesa mi hija la base de todas mis fortalezas, por su amor incondicional e inspirarme a seguir luchando por mis ideales.

Lida Lisbeth Mancisidor López.

## RESUMEN

La investigación consiste en implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG, que se encuentra ubicado en la ciudad de Huaraz, tuvo como objetivo general de determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018. La metodología de investigación utilizada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, la técnica fue la encuesta y observación y el instrumento el cuestionario estructurado de 15 preguntas, población de 45 personas entre administradores, clientes y personal de servicio, muestra de 25 personas relacionados a la investigación.

El 80% de las personas encuestadas entre los administradores, colaboradores y clientes de la empresa Hotelera Residencial NG, consideran que será necesario la implementación del sistema de control interno en la empresa ya que este ayudara a la empresa a crecer de manera administrativa, contable y financiera, el 12% de los encuestados desconocen si existen normas, políticas, técnicas y procedimientos de control interno, y si estas se encuentran plasmados en el actual manual de control interno en la empresa que laboran, pero estos si consideran que para el logro óptimo de sus metas y objetivos de la empresa hotelera Residencial NG, deberá implementar un manual de control interno y debe actuar de manera rauda para mejorar su gestión y calidad de atención a sus clientes.

**Palabras Claves:** Control interno, planeamiento y evaluación.

## **ABSTRACT**

The investigation consists of implementing an internal control system in the hotel company Residential NG, which is located in the city of Huaraz, has as a general objective to determine the implementation of an internal control system in the hotel company Residential NG of Norma Gamarra de Robles - Huaraz, 2018. The methodology of used investigation was quantitative type, descriptive level, non-experimental and transverse design, the technique was survey and observation and the instrument was the structured questionnaire of 15 questions, population of 45 people among administrators, clients and service personnel, sample of 25 people related to the investigation.

80 % of the persons surveyed among the administrators, collaborators and clients of the company Hotel Residential NG, consider that it will be necessary to implement the system of internal control in the company since it will help the company to grow in administrative, accounting and financial way, 12 % of the respondents do not know if there are standards, internal control policies, techniques and procedures, and whether they are set out in the current internal control manual of the enterprise in which they operate, but these consider that for the optimal achievement of their goals and objectives of the hotel company Residential NG, must implement an internal control manual and must act quickly to improve its management and quality of care to its customers.

**Key words:** internal Control, planning and evaluation.



## CONTENIDO

CARATULA.....	i
TÍTULO DE LA TESIS .....	iii
JURADO EVALUADOR.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
CONTENIDO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INDICE DE TABLAS .....	xiii
INDICE DE FIGURAS Y GRAFICOS .....	xiv
I. INTRODUCCION .....	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Internacionales.....	23
2.1.2. Nacionales.....	26
2.1.3. Regionales.....	30
2.1.4. Locales.....	33
2.2. Bases Teóricas.....	36
2.2.1. Control Interno.....	36

2.2.1.1. Definición del Control Interno.....	36
2.2.1.2. Auditoría de control interno.....	36
2.2.1.3. Análisis financiero y de gestión de control interno .....	36
2.2.1.4. Control interno – AICPA.....	37
2.2.1.5. Control interno – COSO .....	37
2.2.1.6. Control y reglas particulares.....	38
2.2.1.7. J. Maddock, citado por Mier y Terán.....	38
2.2.18. Control interno para la Contraloría General de la Republica .....	39
2.2.1.9. Importancia del control interno en el hotelería.....	39
2.2.1.10. Tipos de Control Interno.....	39
1. Control Interno Contable. ....	40
2. Control Interno Administrativo .....	40
2.2.1.11. Características del control interno .....	41
2.2.1.12. Objetivos del control interno .....	41
2.2.1.13. Elementos del control interno .....	42
2.2.1.14. Planeamiento de actividades de control interno .....	43
2.2.1.15. Políticas.....	44
2.2.1.16. Personal.....	44
2.2.1.17. Sistema contable e información financiera.....	46
2.2.1.18. Sistema de control interno .....	46
2.2.1.19. Instituto Mexicano de contadores públicos - Control Interno. ....	47
2.2.1.20. Rediseño del sistema de control interno para las empresas .....	47
2.2.1.22. Gestión financiera. ....	47
2.2.1.23. Gestión contable. ....	48
2.3. Marco conceptual. ....	48
2.3.1. Definición de control interno.....	48
2.3.2. Objetivo .....	49
2.3.3. Estructura del control interno .....	49
2.3.4. Elementos del control interno.....	49
2.3.5. Función del control interno.....	51

2.3.6. Características del control interno en la empresa .....	52
2.3.7. Importancia del control interno.....	53
2.3.8. Fases del control interno .....	54
III. HIPOTESIS.....	57
IV. METODOLOGÍA .....	58
4.1. Diseño de la investigación.....	58
1. Descriptivo.....	58
2. No experimental.....	58
3. Transversal.....	58
4.2. Población y muestra. ....	59
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores. ....	60
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	64
4.4.1. Técnica.....	64
4.4.2. Instrumento.....	64
4.5. Plan de análisis .....	65
4.6. Matriz de consistencia .....	68
4.7. Principios básicos. ....	70
1. Principio de anonimato: .....	70
2. Principio de privacidad: .....	70
3. Principio de honestidad:.....	70
V. RESULTADOS.....	71
5.1. Tablas porcentuales .....	71
5.2. Análisis.....	77

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
Conclusiones.....	85
Recomendaciones .....	86
Aspectos Complementarios.....	87
Referencias Bibliográficas .....	87
ANEXOS.....	99
CUESTIONARIO ESTRUCTURADO.....	100
GRÁFICOS Y FIGURAS .....	103

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	71
Tabla 2.....	53
Tabla 3.....	54
Tabla 4.....	54
Tabla 5.....	54
Tabla 6.....	55
Tabla 7.....	55
Tabla 8.....	55
Tabla 9.....	56
Tabla 10.....	56
Tabla 11.....	56
Tabla 12.....	57
Tabla 13.....	57
Tabla 14.....	57
Tabla 15.....	58

## INDICE DE FIGURAS Y GRAFICOS

Grafico y figura 1.....	84
Grafico y figura 2.....	85
Grafico y figura 3.....	86
Grafico y figura 4.....	87
Grafico y figura 5.....	88
Grafico y figura 6.....	89
Grafico y figura 7.....	90
Grafico y figura 8.....	91
Grafico y figura 9.....	92
Grafico y figura 10.....	93
Grafico y figura 11.....	94
Grafico y figura 12.....	95
Grafico y figura 13.....	96
Grafico y figura 14.....	97
Grafico y figura 15.....	98

## I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación, se deriva de las líneas de investigación que nos propone la universidad, la misma que está referida a la gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú.

La investigación se realizara con la finalidad de implementar un sistema de control interno como parte principal para el desarrollo de las actividades Administrativas y Contables de la empresa hotelera Residencial NG, la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores y socios, quienes van a beneficiarse con una mayor optimización, organización, control y seguridad en sus actividades de la empresa.

El control interno para los hoteles viene a ser la base de la gran parte de actividades, operaciones que estas tienen y están diseñadas para lograr objetivos de eficiencia y eficacia. El cumplimiento de leyes y normas legales se verán reflejadas en la información contable, financiera y administrativa que estas van a presentar, las políticas que manejarán en la empresa deberán ser ejecutadas por la gerencia y esta a su vez dar de conocimiento a sus socios, personal administrativo, clientes y personal de servicios, obteniendo así un resultado positivo y una seguridad razonable en el manejo de la empresa.

El control interno es una etapa principal en el proceso administrativo, contable y financiero, ya que los negocios, empresas o entidades tanto públicas como privadas, siempre deben contar con planes adecuados y eficientes, así como también una estructura organizacional y dirección adecuada, si esto no sucede dentro de la empresa el gerente o dueño no podrá ver la situación real en la que se encuentra, ya

que esta no cuenta con un mecanismo de control que salvaguarde, asegure e informe si los hechos van de acuerdo a los objetivos de la empresas, por tal motivo la finalidad del control interno es prevenir y corregir posibles errores o desviaciones de los planes a fin de impedir que estos sucedan nuevamente.

Rivera (2017), determina que las bases del control interno en el sector hotelero, son muy útiles ya que sus actividades y operaciones, van a descansar sobre estas bases, considerándose un instrumento de gestión eficiente y no ser solo un plan de reglamentos tipos Sherlock o tener carácter tirano, en este caso aporta que el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a cliente y mejora su calidad humana.

Melo & Uribe (2017), expresan que el control interno en el área contable, ayudara a mejorar la calidad y el nivel de competencia y este a su vez va asegurarse que la información a ser presentada sea real, documentándose de esta manera los parámetros, directrices y lineamientos, para una exacta recopilación de datos y registro de la información administrativo, contable y financiero.

Ruiz & Toala (2016), determinan que en toda empresa el control interno juega un papel notable ya que este proveerá de seguridad al momento de emitir información administrativa, contable y financiera, teniendo en cuenta procedimientos, lo cual permitirá descubrir errores, facilitando así al profesional evaluar soluciones para entregar información real de los estados de situación financiera de la empresa.

Espinoza & Medina (2016), exponen que es necesario que las empresas de este sector evalúen un sistema de control para las diferentes áreas y necesidades del manejo de sus actividades y funciones. Considerando así un equilibrio entre la eficiencia y eficacia de la administración.



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

Pachas & Vílchez (2015), el Perú en los últimos años ha crecido de forma específica en el sector turismo, cuyo desarrollo ha comprometido crecimiento de las inversiones en el servicio hotelero, para esto establece un proceso de actividades a desarrollar de manera simultánea con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos a futuro; por lo cual admite que el sistema de control interno en los hoteles es de suma importancia para que la organización alcance su visión objetiva.

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

Ramos (2015), manifiesta que el control interno en las empresas fortalece la gestión, llevando esto a cumplir los objetivos trazados, promoviendo así el orden de procesos y los principios de la empresa, para mejorar la gestión de calidad que esta quiere brindar, teniendo en cuenta la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio.

Posso & Barrios (2014), aporta que contar con políticas, normas, procedimientos y reglamento de control interno, va a permitir que la administración lleve un adecuado control, contable, financiero y administrativo, teniendo en cuenta que la empresa debe mejorar y lograr de manera competitiva sus objetivos y que estas contribuyan al crecimiento de la economía nacional, reflejando información transparente y oportuna, permitiendo a la empresa prevenir riesgos y brindar servicios de manera eficaz y eficiente.

En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al problema y objetivo general de la presente investigación.

El planteamiento del problema para el sector hotelero en nuestra ciudad, tiene mucho que ver desde el punto de vista del sector turismo. El turismo es el fenómeno social a nivel mundial de desplazamiento de personas de un lugar determinado a otro con el objetivo de ocio y trabajo, es entonces que se necesita un lugar de soporte que capte la atención de la demanda para poder hacer esto realidad.

Perú es un país reconocido a nivel mundial por su riqueza turística, cultural, natural y gastronómica y esto llama la atención tanto al turista nacional como extranjero, pero, vemos un problema notable en varios destinos del país ya que no se brinda el apoyo necesario y suficiente a muchos de los destinos y esto afecta el potencial turístico que las ciudades pueden ofrecer.

Hablamos ahora necesariamente de la planta turística en los destinos, que en muchos de ellos no se cuenta con los servicios suficientes para brindar el mejor servicio a los turistas, esto lo vemos reflejado en nuestra ciudad de Huaraz, ya que si bien es cierto muchos años atrás ocupábamos el tercer lugar a nivel nacional en ser visitados ahora estamos bordeando el puesto número diez, nos estamos recuperando;

sin embargo esto es un trabajo conjunto de todos los prestadores de servicios , mientras no se tome en cuenta y no se invierta la realidad no cambiara, pero si las empresas prestadoras de servicios toman conciencia de la realidad, esta sería diferente, entonces nos centramos ahora en el caso de los servicios hoteleros Residencial NG.

La empresa prestadora de servicio hotelero Residencial NG, recibe un porcentaje alto de turistas, en las fechas festivas que son temporadas altas para el turismo, la empresa ofrece servicios de: alojamiento, habitaciones y camas, comedor, comunicaciones y limpieza; que son característicos de la empresa, pero la empresa Hotelera Residencial NG; no cuenta con una estructura orgánica administrativa y contable adecuada, esto se debe que no aplican procedimientos, métodos y políticas de control interno, ya que solo posee en la parte contable los libros de compras y ventas y estas no garantizan que la información presentada sea veraz y necesaria para la preparación de los estados financieros y que ellas certifiquen la adecuada administración y resguardo de sus activos; estos inconvenientes generan que la dirección de la organización no logre los objetivos y asume riesgos muy altos como registros errados en las diversas actividades y el control deficiente de sus activos, pasivos, ingresos y egresos. La falta de control interno en la empresa, con lleva que la empresa prestadora del servicio de hotelería, sea vulnerable.

El problema observado de la investigación es la falta de procesos de control interno para la parte administrativa y contable de la empresa lo que origina y tiene como consecuencia su inadecuada información financiera, que no les permite conocer con razonabilidad los saldos debido a inadecuadas prácticas administrativas, contables y de control interno.

Las causas que generan el problema son:

- Nunca se ha realizado una auditoria de ninguna índole a la empresa lo que genera una mala práctica administrativa y contable.
- No existe un control interno consistente en ninguna de sus áreas.
- La empresa no cuenta con archivos computarizados de sus movimientos.
- Su registro de ingresos y gastos se lleva en un simple cuaderno de control.

La implementación de un sistema de control interno deberá partir desde la evaluación de la situación actual del control que posee la empresa Hotelera Residencial NG. Sería necesario preguntarnos cuáles son sus estados financieros reales, como protege sus activos, si sus objetivos trazados han sido cumplidos y porque alguno de ellos no.

La investigación está planteada no solo a dar respuestas a la interrogante de la problemática o estas interrogantes, sino también a fortalecer los procesos administrativos, contables a través del control interno.

El problema de la investigación queda planteado de la siguiente manera: ¿Cómo implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018?

Para dar respuesta al problema se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018. Y los objetivos específicos que son:

1. Analizar la propuesta de implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.

2. Diseñar un sistema de control interno, haciendo uso correcto de los recursos humanos para la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.
3. Aplicar leyes, normas, procedimientos y reglamentos de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.

El trabajo de investigación se justifica porque permitirá conocer el nivel descriptivo de la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG, para que en el marco de la planificación, ejecución y evaluación se pueda determinar, medir y comprobar si los recursos financieros de Residencial NG, se han ejecutado conforme a lo planificado para cumplir con los objetivos programados y alcanzar el funcionamiento óptimo de la empresa, lo que permitirá asegurar que las políticas y procedimientos vigentes se adecuen a las necesidades de gestión de dicha empresa. El control interno fomentará y fortalecerá la eficiencia, eficacia y economía, reduciendo el riesgo de la pérdida de sus activos y de los recursos financieros con los que cuenta la empresa y ayudará a garantizar la adecuada administración de recursos y la fiabilidad de su información financiera.

La investigación se enfocó en estudiar el control interno en el sector hotelero en la ciudad de Huaraz – 2018, el resultado del trabajo de investigación nos permitirá conocer, contribuir y mejorar la administración de la empresa, esto nos permitirá ser eficientes, eficaces y tener una economía estable, así también reducirá el riesgo de la pérdida de activos y de los recursos financieros, ayudará a garantizar la adecuada administración de recursos y la fiabilidad de la información financiera, realizando un trabajo en conjunto desde la gerencia hasta el personal de servicio, los hallazgos de la

investigación permitirá llenar vacíos existentes de conocimiento y servirá como fuente de información a futuros investigadores de la carrera profesional y otras especialidades. De este modo la hipótesis se plantea de la siguiente forma: La propuesta de implementación de un sistema de control interno incidirá de forma positiva en la información contable de la empresa hotelera Residencial NG-Huaraz, 2018.

La metodología, de la investigación es de tipo cuantitativo a nivel descriptivo, diseño no experimental. La población es de 45, entre administrativos, clientes y personal de servicio; la muestra fue realizada a 25 personas considerando al personal que labora y clientes, se utilizó la técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario estructurado de 15 preguntas.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales.

Melo & Uribe. (2017), en su tesis denominada: Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. Tuvo como objetivo general proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. Metodología: tipo descriptivo-deductivo, técnicas e instrumentos: entrevista personal, población y muestra: la empresa SAJAMA S.A.S. Concluyó que la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, para fortalecer el control interno con el diseño de procedimientos de control interno con los responsables de las áreas de la empresa, ya que este proceso identificara falencias y dará soluciones a posibles respuestas a riesgos identificados y no identidades.

Rincón. (2016), en su tesis denominada. Sistema de control interno para el área contable y el área financiera de la empresa productora avícola del ORIENTE S.A.S. en Colombia. Tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno en el área contable y en el área financiera para la empresa Productora Avícola del Oriente SAS en Colombia, que permitirá minimizar los riesgos inherentes en las áreas mencionadas. Metodología: tipo descriptivo, técnicas e instrumentos encuestas, entrevistas y documentación de la empresa, población y muestra 3 personas del área contable y financiero. Concluye que es necesario el sistema de control interno en la empresa ya que esta se encuentra en riesgo inherente y significativo que puede estar afectando a su patrimonio.

Moscoso & Echevarría. (2015), en su tesis denominada: Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL

en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil. Tuvo como objetivo general implementar el sistema MICIL control interno en el área de facturación y cobranza de la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información confiable. Metodología: tipo y diseño descriptivo, técnicas e instrumentos encuestas y entrevista, población y muestra: 45 empleados y 5 administrativos de la empresa. Concluyo que el sistema de control interno en el área de facturación y cobranza es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales.

Campoverde & Remache. (2015), en su tesis denominada: Evaluación y mejora del sistema de control interno del área contable de la empresa AGROTA CIA. LTDA. Tuvo como objetivo general: ser la opción número uno en la venta de maquinaria e insumos agrícolas de calidad, servicio y asesoramiento. Metodología: tipo descriptivo-aplicativo, población y muestra: la empresa AGROTA CIA LTDA. Concluyo que el manual de control interno es una parte primordial de la empresa, que va a generar lineamientos para cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos de la empresa y cumplir así con normas y procedimientos con un único fin de minimizar errores, asegurando así un mejor control interno en las actividades dentro del área.

Sánchez. (2015), en su tesis denominada: Lineamientos de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado de Carabobo. Tuvo como objetivo general proponer lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario de hogar y oficina ubicada en Valencia, Estado de Carabobo. Metodología: tipo cualitativo, diseño no experimental, técnicas e



instrumentos, entrevistas y observación directa, población 13 entre administrativos y trabajadores de la empresa. Concluyo que el manejo de efectivo en una empresa comercializadora de mobiliaria para hogar y oficina, en algunas ocasiones puede presentar debilidades en el manejo de efectivo, lo cual se deriva mayormente de la escasa divulgación del manual de la organización, así como la falta de implementación de procedimientos debidamente documentados para todas las operaciones relacionadas con el ingreso y egreso de efectivo.

Posso & Barrios. (2014), en su tesis denominada: Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turismo nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Como objetivo general tuvo que diseñar un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que les permitió una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. Metodología fue tipo analítico – descriptivo, la investigación utilizo tres instrumentos de recolección de datos, primero la observación directa y presencial, el segundo fue la encuesta y tercero la entrevista personal, la población fue el personal administrativo de la empresa, se concluyó que el control interno no significa el remedio confiable a las anomalías e inconsistencia que puede surgir en el desarrollo de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar traumas que se podrían presentar.

Crespo & Suárez. (2014), en su tesis denominada: Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso MULTITECNOS S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013. Tuvo como objetivo general elaborar el diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de control interno

(SCI) para la empresa Multitecnos S.A. Metodología: método inductivo, técnicas la encuesta y entrevista, instrumentos cuestionario, población 17 personas y muestra 16 colaboradores de la empresa y un asesor externo. Concluyo que la implementación de un sistema de control interno beneficiara a los socios, cleites y trabajadores de la empresa quienes aseguraran la eficiencia y eficacia de sus actividades y dar así un buen manejo a la empresa.

### **2.1.2. Nacionales.**

Zevallos. (2018), en su tesis denominada: Control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera del hotel Villa de Paris - Chachapoyas, Trujillo 2017. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno de inventarios en la gestión financiera de la empresa hotel Villa de Paris – Chachapoyas, Trujillo 2017. Metodología: tipo descriptivo, diseño no experimental, técnica recolección de datos población hotel Villa de Paris. Concluyo en plantear una propuesta de control interno que tiene como finalidad mejorar la gestión financiera para ser eficiente.

Maza. (2018), en su tesis denominada: Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso. Hotel Villa del sol Piura 2018. Tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol Piura 2018. Metodología: tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, técnica de la encuesta, entrevista y observación directa, instrumento cuestionario, población trabajadores del Hotel Villa del Sol Piura. Concluyo que Hotel Villa del Sol es una empresa que está sometida a soportes

que brindan beneficios y satisfacción, garantizando seguridad y comodidad y estos a su vez se encuentran atentos a las necesidades y eventualidades y así poder atenderlos.

García (2018), Implementación del sistema de información de gestión administrativas – ISIGA en la empresa hotelera Ovni – Tumbes, 2015. Tuvo como objetivo general implementar el sistema de información ISIGA, para la mejora de gestión administrativa en la empresa hotelera OVNI Tumbes-Perú, 2015.

Metodología: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, población y muestra 12 trabajadores. Concluye que la empresa está en la necesidad de realizar la implementación de un sistema de información ISIGA de gestión administrativa en la empresa hotelera Ovni Tumbes-Perú, 2015.

Ordinola (2017), en su tesis denominada: Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en aguas Verdes – Tumbes, 2015. Tuvo como objetivo general implementación de un sistema hotelero para la gestión del hotel el conductor silencioso en aguas Verdes – tumbes, 2015. Metodología: tipo cuantitativa, diseño no experimental-transversal, población y muestra 20 personas. Concluye que si resulta beneficioso implementar un sistema de gestión ya que permitirá manejar de manera rápida, segura y confiable la administración.

Figuroa. (2017), en sus tesis denominada: Gestión del conocimiento y marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero – Huánuco 2017. Tuvo como objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión del conocimiento y orientación al marketing interno con el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero de los distritos de Huánuco. Metodología:

tipo no experimental, observacional, transversal, retrospectivo y descriptivo, diseño transeccional-correlacional, población 105 hoteles, muestra 83 hoteles. Concluyo que la gestión de conocimiento y orientación al marketing interno se relaciona significativamente con el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero de los distritos de Huánuco, a un nivel del 95% de confiabilidad.

Beraun. (2017), en su tesis denominada: Percepción de la calidad del servicio de un hotel tres estrellas en el Distrito de Independencia, 2016. Tuvo como objetivo general, realizar la propuesta de mejora de la calidad de servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016. Metodología: tipo cuantitativo y cualitativo, diseño no experimental – transversal, técnica de la encuesta, instrumento SPSS versión 23.00, población 100 clientes. Concluyo que el estudio que se realizó proporcionara una propuesta de mejora esto apoyado a en diferentes estrategias de forma administrativa que tiene por finalidad que el cliente obtenga un servicio de calidad, haciendo referencia del correcto uso de la planeación, organización, dirección y control.

Calle. (2017) en su tesis denominado: Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016. Tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. Metodología: diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental, técnica encuesta-entrevista e instrumento cuestionario, población 70 empresas del sector hotelero y muestra 16 empresas a la población del sector en estudio. Concluyo que las empresas hoteleras de una estrella

verifican que sus obligaciones sean veraces y para su registro se haya cumplido con procesos de control previo.

Tang. (2016), en su tesis denominada: La capacitación en las micro y pequeñas empresas del servicio – rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015. Tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles del distrito de San Vicente de Cañete, del Jr. Bolognesi, provincia Cañete, departamento de Lima, periodo 2015. Metodología: tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño transversal, instrumento el cuestionario, población MYPEs. Concluyo que la mayoría de representantes legales de las MYPE recibieron capacitaciones, pero no todos ellos consideran que sea una inversión ventajosa, porque muchos de sus trabajadores no son estables y que pocos de ellos atienden a sus clientes, pero hay empresarios que si consideran capacitar a su personal porque esto aumenta la productividad y eficiencia del personal que labora en la empresa.

Gonza. (2016), en su tesis denominado. Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. Tuvo como objetivo general, describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. Metodología: tipo descriptivo – transaccional, diseño no experimental, técnica revisión de la bibliografía y documental, instrumento el cuestionario, población 86% de los almacenes ferreteros de la ciudad de Piura. Concluyó que la organización y

ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características apiladas por numero para una fácil cuantificación.

Ayasta. (2015), en su tesis denominada: El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015. Tuvo como objetivo determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio del Perú y del hotel los portales de Piura, año 2015. Metodología utilizada fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, empleo las técnicas de encuesta y de instrumento el cuestionario, población los trabajadores de la empresa, concluyo que el manejo de sistemas en el control interno en los inventarios fue un factor determinante para el desarrollo económico de la empresa de servicios hoteleros.

Túpac. (2015), en su tesis denominado: Evaluación de la calidad del servicio del hotel Atton – San Isidro de la ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas practicas, en el año 2015. Tuvo como objetivo general, evaluar la calidad del servicio del hotel Atton – San Isidro de la ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas practicas. Metodología: tipo cualitativo – cuantitativo, diseño descriptivo, técnicas observación y la entrevista, instrumento el cuestionario. Concluyo que el hotel Atton destaca por su gestión administrativa, manteniendo la seguridad de sus clientes, trabajadores y cumplir con sus normas.

### **2.1.3. Regionales.**

Castro. (2017), en su tesis denominada. Evaluación de la calidad del servicio del hotel Buenos Aires de la ciudad de Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas practicas, en el año 2014. Tuvo como objetivo general, evaluar la calidad del servicio del hotel Buenos aires de Chimbote en el año 2014. Metodología: tipo

cualitativo – cuantitativo, diseño descriptivo, técnicas e instrumentos empleados el cuestionario, población 243 estándares. Concluye que los trabajadores que tiene relación con los clientes no están preparados para desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia, debido que muchos de ellos solo tienen el nivel de educación prima y secundaria.

Zúñiga. (2017), en su tesis denominado: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial infe S.A.C. de Chimbote, 2015. Tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la empresa comercial INAFE S.A.C. de Chimbote, 2015. Metodología. Tipo cualitativa- descriptiva, técnicas revisión bibliográfica documental. Concluye que las empresas del Perú como la empresa comercial INAFE S.A.C. el control interno fluye directamente en la gestión de los inventarios porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de compras y ventas de existencias para no correr los riesgos de perder.

Chinchayan (2017), en su tesis denominada: La gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles. Caso Hotel Iavansino Inn, Chimbote, año 2016. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de la calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio. Metodología: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño correlacional, técnica encuesta e instrumento cuestionario, población y muestra 8 colaboradores de la empresa. Concluyo que el personal

manifiesta que la visión contribuye al direccionamiento de la empresa, pero la falta de planeamiento determina deficiencias en la gestión de calidad de la empresa.

Milutinovich (2015), en su tesis denominada: La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles, distrito nuevo Chimbote, 2014. Metodología: tipo cuantitativo-descriptivo, diseño no experimental/transversal, población y muestra 11 Mypes, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyo que la mayor parte de las empresas cuentan con planes estratégicos y todos los representantes conocen el tema de competitividad, esto hace que su empresa sea competitiva y conoce a sus competidores, por lo que siguen realizando mejoras.

Rodríguez. (2014), en su tesis denominado “Sistema de Control Interno para Optimizar los Procesos de Cuentas por Pagar en los Hoteles de la Provincia de Casma en el año 2014”, concluye que el control interno permite evaluar el grado eficiencia, eficacia, economía y productividad de las empresas que prestan el servicio de hotelería y funciona adecuadamente cuando se orienta su funcionabilidad hacia la optimización en los procesos administrativos y contables; también se observa que después de evaluar el funcionamiento del control interno en las cuentas por pagar se encontró que el 100% del personal no tuvieron deficiencias sobre los procedimientos, donde no se detectaron errores relacionados con el desconocimiento de los pasos y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador en la tramitación y registro de las facturas de los proveedores, además de los abonos y cancelaciones respectivas.



La principal conclusión es el sistema de control interno optimizó los procesos de cuentas por pagar en los hoteles que lo implementaron. Se considera importante que las empresas hoteleras lo implementen, porque mejora los errores que se puedan encontrar en el momento de realizar las transacciones con los proveedores.

Cruz. (2013), en sus tesis denominado “Propuesta de un Sistema de Control Interno en la Asociación de Productores Orgánicos Solidarios Manuel Bruno Suarez – La Matanza – Piura” concluye que en la asociación falta un organigrama que muestre en forma clara los niveles de la misma, así como las líneas de autoridad y responsabilidad, originando que sea una asociación ineficiente y que no se puedan controlar adecuadamente las operaciones. Se observa que en la asociación el 69% de los trabajadores están insatisfechos con que su trabajo no sea controlado ya que a la vez este no es reconocido, es por ello que el 100% de los trabajadores está de acuerdo con la implementación de un sistema de control interno dentro de la asociación. Se observó que en la asociación no existe una correcta delimitación de funciones es por ello que no se toman decisiones efectivas respecto a la gestión dentro de la misma.

#### **2.1.4. Locales.**

Ramírez. (2018), en su tesis denominada: Análisis de costos y la rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y la Joya en la ciudad de Huaraz, 2017. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el análisis de costos y la rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y la joya en la ciudad de Huaraz, 2017. Metodología: tipo cualitativo, nivel correlacional, diseño transversal, Población 175 directivos y trabajadores, muestra 60 directivos y trabajadores, técnica

encuesta y observación e instrumento cuestionario. Concluyo que la rentabilidad está asociada a un previo estímulo de costos y gastos, por lo que la rentabilidad depende del desempeño de los costos por lo que se detalla la relación proporcional entre las variables, tanto que cuando disminuye el costo la rentabilidad aumenta.

Tafur. (2017), en su tesis denominada: financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Independencias, 2015. Tuvo como objetivo general determinar el financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Independencia, 2015. Metodología: nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, población y muestra 25 administrativos, técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Concluyo que queda determinado el financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de servicios hoteleros del distrito de Independencia.

Sales (2016), en su tesis denominada: Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016. Tuvo como objetivo general, describir las principales características de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016. Metodología: tipo y nivel de investigación descriptiva cuantitativa, diseño transaccional, instrumento cuestionario, población 18 empleados. Concluyo que, en los hoteles del distrito de Huaraz, existe deficiencia sobre la capacitación en atención al cliente por consiguiente existe un grupo de clientes insatisfechos con la atención brindada, mientras que la otra parte opto por retirarse del establecimiento sin adquirir servicio.

Flores. (2016), en su tesis denominada: Control interno en la gestión del área de tesorería de la municipalidad provincial de Huaraz, 2015. Tuvo como objetivo general, conocer si la aplicación de control interno contribuye a la gestión del área de tesorería de la municipalidad provincial de Huaraz, 2015. Metodología: tipo cuantitativo nivel descriptivo, diseño no experimental, población 42 funcionarios y trabajadores, muestra 15 funcionarios y trabajadores. Concluyo que la aplicación efectiva del control interno contribuye en la gestión del área de tesorería de la municipalidad provincial de Huaraz, 2015.

Flores. (2015), en su tesis denominado: Control interno y rentabilidad en la empresa grupo moreno automotriz S.A. Huaraz, 2014. Tuvo como objetivo general determinar el control interno y la rentabilidad en la empresa grupo moreno automotriz S.A. Huaraz en el 2014. Metodología. Tipo cualitativo, diseño descriptivo no experimental y transversal, población 20 directivos y trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario, concluyo que se puede verificar que hay una relación directa entre los resultados empíricos obtenidos que se presentan en las tablas y figuras con las propuestas teóricas analizados en los antecedentes y las bases teóricas; por lo que reviste la comprobación de la hipótesis.

Manrique. (2015), en su tesis denominada: El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia - Huaraz, 2014. Tuvo como objetivo general determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014. Metodología: tipo cuantitativo, diseño descriptivo, población 30 entre directivos y trabajadores, técnicas: análisis documental y la encuesta, instrumentos: ficha y

cuestionario. Concluyo que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Control Interno.**

#### ***2.2.1.1. Definición del Control Interno.***

El control interno es el proceso que se ha efectuado en la dirección de la empresa y el personal que labora en ella, esta ha sido diseñada con el objetivo de proporcionar seguridad razonable para el logro de sus objetivos y estos son: eficiencia y eficacia de operaciones, fiabilidad de información, cumplimiento de leyes y normas y control de los recursos de la empresa

#### ***2.2.1.2. Auditoria de control interno.***

El control interno viene a ser el conjunto de planes, métodos y procedimientos, adoptados por una organización con el fin de asegurar que sus activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia en atención a las metas y objetivos previstos.

#### ***2.2.1.3. Análisis financiero y de gestión de control interno.***

Comprende el plan de la empresa, el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus recursos, verificar si es exacto y si es verdadera la información financiera y administrativa que presentan, estas promueven la eficiencia en la operación, estimula la observación de las políticas prescritas y logra el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

#### **2.2.1.4. Control interno – AICPA.**

Es el plan de organización de los métodos y medidas de coordinación dentro de una empresa para proteger los activos, comprobar la modificación y confiabilidad de la contabilidad, promoviendo la eficiencia de operaciones y el cumplimiento de políticas establecidas.

#### **2.2.1.5. Control interno – COSO.**

El sistema de control interno está constituido por políticas y procedimientos que se implementaron en la empresa para asegurar que las metas y objetivos se logren, esto asegura que cada personal que labore en la empresa siga directriz que ya fueron implementados y se reconoció los principales para este sistema empresarial:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control
4. Información y comunicación.
5. Supervisión y seguimiento.

Según el informe de COSO, definió al control interno como un proceso integrado a procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### ***2.2.1.6. Control y reglas particulares.***

En un plan que coordina entre la contabilidad y las funciones de los empleados y procedimientos establecidos de tal manera que la administración de una empresa pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita.

#### ***2.2.1.7. J. Maddock, citado por Mier y Terán.***

Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes. El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita.

Los controles internos se implementan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la empresa y de eliminar sorpresas, así como también fomentan la eficiencia, reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Cajero Ortega, Javier, contabilidad, control y reglas particulares, apuntes. BUAP.

Pág. 2

Reyes Ponce, Austin, Administración de empresas. Teoría y práctica. Segunda parte, editorial LIMUSA, Pág. 355

#### ***2.2.1.8. Control interno para la Contraloría General de la Republica.***

Permitió identificar y prevenir, irregularidades y actos corruptos y esto ha hecho que las gestiones sean más eficientes y transparentes para mejorar los servicios a la ciudadanía, la CGR trabaja con la fórmula de la triple A del CI: autocontrol, autorregulación y autogestión

#### ***2.2.1.9. Importancia del control interno en el hotelería.***

El control interno es la base de las actividades y operaciones del sector hotelero, y este fue diseñado para facilitar los objetivos de eficiencia, eficacia de sus operaciones, porque este ha transmitido confiabilidad e la información financiera y el cumplimiento de su ley, reglamento y políticas. El control interno es como el alma de una persona, por lo tanto, no puede separarse de las operaciones administrativas y financieras. Es algo que está implícito en la persona que mientras ejecuta una actividad va controlando. De allí que no puede crearse un departamento de control previo como se lo hace en ciertas entidades, pues no es posible que ciertas personas que conforman estas unidades puedan responder por todo lo realizado por muchas personas de diferentes departamentos.

Lo importante es entender que el sistema de control interno es un conjunto armónico que facilita que todas las áreas de la empresa se comprometan activamente para alcanzar eficaz y eficiente, los objetivos y metas propuestas en cada uno de las dependencias, para que consecuentemente, se puedan cumplir los fines de acuerdo con las funciones le han sido asignados.

#### ***2.2.1.10. Tipos de Control Interno.***

El control interno se divide en 2 tipos: control interno contable y control interno administrativo

## **1. Control Interno Contable.**

El control interno contable comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros financieros que se refiere a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros, consecuentemente están diseñados para suministrar seguridad razonable en cuanto a:

- **Objetivos de autorización.**

Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.

- **Objetivos de procedimiento y clasificación de transacciones**

Para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad o cualquier otro criterio aplicable a dichos estados.

- **Objetivos de salvaguarda física.**

El acceso a los activos solo se permite de acuerdo con autorización de la administración.

- **Objetivos de verificación y evaluación**

Los datos registrados relativos a la custodia de los activos son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas con respecto de cualquier diferencia.

## **2. Control Interno Administrativo**

Los controles administrativos comprenden del plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales.



Este control sienta las bases que permiten el examen y evaluación de los procesos de decisión, teniendo relación así con el plan de organización. Los procedimientos y registros convenientes a los procesos gerenciales relacionándose indirectamente con los registros financieros.

Cajero Ortega, Javier, contabilidad, control y reglas particulares, apuntes.

BUAP

#### ***2.2.1.11. Características del control interno.***

Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.

- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- Debe apearse al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

Bacón (1973), "Manual de Auditoría Interna", Uteha. México

#### ***2.2.1.12. Objetivos del control interno.***

Los objetivos del control interno deben lograr.

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales y reglamentarias.
- Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
- Crear conciencia de control.

#### ***2.2.1.13. Elementos del control interno.***

Los elementos del control interno son:

- Reconocimiento de la necesidad de una efectiva segregación de funciones.
- Fijación de líneas de responsabilidad y de legación de autoridad apropiadas.
- La estructura organizacional debe ser lo más simple posible.
- Las responsabilidades funcionales deben segregarse con el fin de que una sola persona no controle todas las etapas relacionadas con una operación.

- Cada funcionario debe estar facultado para tomar decisiones y cumplir afectivamente con sus atribuciones con lo cual se evitan atrasos o inercia en la empresa.
- La responsabilidad de cada persona debe de estar definida en forma precisa para que no pueda ser evadida o excedida en su ejercicio. La delimitación de responsabilidad permite evitar transferir las deficiencias incurridas a otras personas por inacción o acción inapropiada.
- Toda persona está obligada a informar a su superior la manera en que cumplió con sus tareas y los resultados obtenidos.
- Los organigramas o manuales de funciones son muy útiles para la comprensión de la organización de una entidad, sus líneas de autoridad y asignación de funciones y responsabilidades; evitándose la duplicidad de funciones o el conflicto al asignarla.

Ramón Ruffner-2004, Volumen 11, Numero 22 revista de investigación UNMSM

#### ***2.2.1.14. Planeamiento de actividades de control interno.***

El planeamiento de actividades se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos. Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los aspectos siguientes;

- Los fondos autorizados y las limitaciones y restricciones.
- La necesidad de llevar a cabo todos los programas, proyectos y operaciones, de acuerdo a criterios de eficiencia y economía.
- La necesidad de cautelas que todos los recursos asignados sean utilizados en forma correcta y para fines para los que fue autorizado.

#### ***2.2.1.15. Políticas.***

Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas. La política se clasifica en:

##### **1. Política general**

Se establece para todas las entidades y para un caso específico.

Generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos directivos de sistemas administrativos.

##### **2. Política específica**

Es establecida por las altas direcciones de cada entidad y afectan a esta en su totalidad.

#### ***2.2.1.16. Personal.***

La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Los elementos a considerar en el control del personal son:

### **1. Entrenamiento continuo**

Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.

### **2. Eficiencia**

Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno.

### **3. Integridad y ética**

Constituye una de las columnas principales en que descansa la estructura del control interno.

### **4. Retribución**

Es un factor importante a considerar, dado que el personal que es compensado adecuadamente está dispuesto a lograr los objetivos de la entidad con entusiasmo y concentrar su atención en prestar con más eficiencia sus funciones y responsabilidades.

#### ***2.2.1.17. Sistema contable e información financiera.***

El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un periodo determinado. El sistema contable es un elemento importante del control financiero institucional al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas.

Para presentar información a los niveles de decisión se debe considerar los siguientes criterios:

- Los reportes deben elaborarse en forma simple y estar relacionados con la naturaleza del asunto.
- La información financiera debe elaborarse de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades de los funcionarios,
- Los funcionarios y empleados deben solamente reportar sobre asuntos de su exclusividad, competencia y funcional.
- Información sobre el desempeño en el periodo anterior.

#### ***2.2.1.18. Sistema de control interno.***

Es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

El informe del auditor independiente- Responsabilidad de la Gerencia- La gestión Empresarial y su Relación con el control Interno, informativo Caballero Bustamante, Tomo I. Edición 1997.

#### ***2.2.1.19. Instituto Mexicano de contadores públicos - Control Interno.***

El control interno comprende un plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia y eficacia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección.

#### ***2.2.1.20. Rediseño del sistema de control interno para las empresas***

El sistema de control es el conjunto de elementos organizacionales, tales como: planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de Información y comunicación, etc. interdependientes que buscan sinergia para alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

#### ***2.2.1.21. Gestión administrativa***

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficiente mente objetivos específicos.

#### ***2.2.1.22. Gestión financiera.***

Está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos al nivel y estructura de la financiación y a las políticas de los dividendos. A fin de tomar las decisiones adecuadas, es necesaria la comprensión de los objetivos trazados.

### **2.2.1.23. Gestión contable.**

Consiste en la aplicación de técnicas y conceptos contables para procesar datos económicos, históricos y estimados de la empresa, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales y para elevar el nivel de eficiencia y eficacia administrativa, mediante el establecimiento de planes con base en objetivos económicos racionales

## **2.3. Marco conceptual.**

### **2.3.1. Definición de control interno**

El control interno comprende el plan de organización, los métodos, procedimientos que tiene implantados una empresa o negocio, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales:

- La obtención de información financiera correcta y segura.
- La salvaguarda de los activos y
- La eficiencia de las operaciones.

El control interno ha carecido en un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales, las actividades de control interno junto con ciertas actividades de gestión nos pueden ayudar a evitar que los riesgos a los que está sujeta la empresa se lleguen a materializar y producir efectos negativos. Las actividades de control se traducen en políticas (lo que debe hacerse) y procedimientos (mecanismos correctos de control), estas constituyen un elemento importante del proceso mediante el que una empresa consigue sus objetivos.

El control interno debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura ya que ésta es un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones



futuras en las actividades del mismo. Debe permitir también el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.

### **2.3.2. Objetivo**

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno.

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

### **2.3.3. Estructura del control interno**

Estas serán las normas, leyes, políticas y procedimientos que se ha establecido para dar seguridad razonable para lograr objetivos generales y específicos de la empresa.

### **2.3.4. Elementos del control interno**

El auditor proporciona cinco elementos fundamentales para la evaluación de controles de la empresa.

### **1. Ambiente de control**

Es la combinación de elementos que afectan las políticas y procedimientos de la empresa, fortaleciendo debilitando sus controles.

- Estructura organizacional.
- Responsabilidad.
- Políticas y prácticas de procedimientos del personal.
- Buena administración del control interno

### **2. Evaluación de riesgos**

Esta va estar relaciona con la información financiera que va a poseer la empresa, pues va considerar todos los riesgos a la que está expuesta y que estas puedan afectar el funcionamiento de la empresa.

- Personal nuevo
- Implementación de tecnología nueva.
- Crecimiento.

### **3. Procedimiento de control**

El control tiene carácter de prevención esto se debe que está diseñado para evitar errores, identificar y corregir.

- Registrar adecuadamente las operaciones
- Separación de funciones y responsabilidades.
- Proteger sus activos.

#### **4. Sistema de información y comunicación**

La calidad de los sistemas de información y comunicación afecta a la gerencia en la toma de decisiones para controlar actividades de la empresa y preparar los estados financieros oportunos.

- Registros de transacciones reales.
- Registrar transacciones de periodos reales.
- Registrar adecuadamente los estados financieros.

#### **5. Vigilancia**

- Evaluar el diseño de control interno.
- Verificar la eficiencia y eficacia del control interno.
- Adaptar medidas de seguridad

#### **2.3.5. Función del control interno**

Aplica a todas las áreas de operación de las empresas, su eficacia depende que la gestión administrativa logre la información necesaria para dar alternativas, lo que le va a convenir a la empresa. Pues los socios necesitaron datos exactos y confiables para dar seguridad razonable y esta se puede obtener cuando la empresa tenga un sólido sistema de control interno.

### **2.3.6. Características del control interno en la empresa**

#### **1. Gestión de la integridad**

La integridad de la administración, y la ética moral de los empresarios, establece el tono general de la empresa. La integridad de la gestión se va comunicar a los trabajadores administrativos y de servicio mediante manuales estos tendrán que facilitar la capacitación de los trabajadores; sin embargo, será el compromiso de la empresa establecer un sistema de control interno exitoso.

#### **2. Personal competente**

La empresa recluta y retiene personal competente con la intención de que esta funcione correctamente, la retención de empleados aumentará la capacidad de confianza y fiabilidad de ingresos, y esto reducirá el riesgo de errores en la empresa.

#### **3. Separación de funciones**

La segregar las funciones, es fundamental para que la empresa lleve un buen control interno de las áreas que esta maneja, pues va a reducir riesgos, un buen control interno separa unciones para que cada trabajador cumpla con sus funciones específicas haciendo de la empresa un ente más rentable.

#### **4. Historial de mantenimiento**

El registro de mantenimiento asegurar la existencia de la documentación real para las transacciones realizadas en un determinado periodo, esto va involucrar almacenar, proteger y con el tiempo destruir registro tangibles y electrónicos.

## **5. Salvaguardias**

Evitará que las personas no autorizadas ingresen a áreas no autorizadas, donde se encuentre ubicados los activos valiosos de la empresa, estas serán físicas tales como cerraduras en las puertas o intangibles como contraseñas de software.

## **6. Medidas de control interno**

- Resguardar los activos de fraudes.
- Confirmar la exactitud y confiabilidad de las operaciones contables.
- Fortalece el estricto cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Calcular mensualmente el rendimiento en las diferentes áreas de la empresa.
- Aceptar la elaboración de los estados financieros.

### **2.3.7. Importancia del control interno**

Para las empresas la importancia que tiene el control interno va ser por la protección de salvaguardar sus bienes, es beneficioso que la empresa establezca un control interno adecuado para lograr mejoras en las actividades contables, financieras y administrativas que estas anejan, pues el mejor control interno es el que no daña las relaciones empresa-cliente.

### **2.3.8. Fases del control interno**

#### **1. Planificación**

La planificación es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente en torno a cada organización y busca adaptarse a ellos, Uno de los resultados más significativos del proceso de planificación es una estrategia para la organización. La planificación tiene dos propósitos principales en las organizaciones el protector y el afirmativo.

- El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada.
- El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional.
- Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. Se ha dicho que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control.

Por otro lado, se puede considerar a la planificación como el tronco fundamental de un árbol imponente, del que crecen las ramas de la organización, la dirección y el control. Sin embargo, el propósito fundamental es facilitar el logro de los objetivos de la empresa. Implica tomar en cuenta la naturaleza del ámbito futuro en el cual deberán ejecutarse las acciones planificadas.

## **2. Ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado

## **3. Evaluación**

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

La empresa Hotelera Residencial NG, cumplen con el servicio de calidad en la atención a turistas y residentes, ya que están implicados todos los ámbitos de la empresa, así como también los empleados y el compromiso de asumir sus funciones y responsabilidades fomentando la creatividad, innovación y el trabajo en grupo.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, la hipótesis principal que va articular nuestra investigación es que no existe un sistema de control interno para la empresa.

En este caso afrontamos la diferencia de teoría y práctica de la política, enumerando así la literatura de Dirección de Recursos Humanos como la literatura del Sistema de Control Interno y la realidad administrativa de la empresa prestadora de este servicio.

Si los aspectos del control interno están relacionados con los recursos humanos y financieros estos representan un papel importante en la implementación de un Sistema de Control Interno para la empresa, en este caso la hipótesis queda formulada de esta manera: las dificultades de implementación, ya sea total o parcial del Sistema de Control Interno en la empresa Prestadora de servicio hotelero, esto se explica que se da a consecuencia de que en la actividad productiva se dan relaciones financieras y laborales. La propuesta se enfocará en la necesidad de implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera Hostal Residencial NG, de tal manera que esta pueda elevar un nivel de satisfacción de todas las partes involucradas.



### **III. HIPOTESIS**

La implementación de un sistema de control interno incidirá de forma positiva en la información administrativas, contable y financiera de la empresa hotelera Residencial NG-Huaraz, 2018.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue descriptivo – no experimental; fue descriptivo porque se realizó la recolección de datos del contexto natural; no experimental, porque se tuvo un estudio sin perjuicio de las variables y transversal porque solo se estudió el periodo 2018

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

#### **4.1.1. Tipo y nivel de la investigación.**

##### **1. Descriptivo.**

El trabajo de investigación realizado fue aplicado; ya que estaba basado en la descripción de los principales enfoques del control interno, haciendo uso así de técnicas e instrumentos de recolección de datos de las áreas financieras, contables y administrativas.

##### **2. No experimental.**

Porque se realizó sin el manejo de variables, se mostró la realidad en el contexto adecuado. Implicando la interpretación del hecho en la condición natural sin la intervención del investigador.

##### **3. Transversal.**

Porque se recolecto datos en un momento y tiempo único, pues tuvo el propósito de describir y analizar incidencias.

#### **4.2. Población y muestra.**

La población estuvo constituida por 45 personas entre Administrativos, Personal de servicio y clientes de la empresa Hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles, con N° de RUC 10316197120; la muestra fue hecha a 25 personas del establecimiento, la cual está ubicada en el pasaje Carlos Valenzuela N° 384, en el barrio de Belén, en la provincia de Huaraz.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p>	<p>El control interno o sistema de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.</p> <p>El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los</p>	<p>Etapas del Control Interno</p>	<p><b>Planeación.</b> Es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen como implementar dichas estrategias.</p> <p><b>Ejecución.</b> Es el proceso en el cual se ejecuta lo establecido en la</p>	<p>¿Existen Políticas y Procedimientos de Control Interno en el Hostal Residencial NG?</p> <p>¿Considera necesario el desarrollo de un manual de Control Interno para el Hostal Residencial NG?</p> <p>¿De qué manera reciben las órdenes los empleados para que realicen sus obligaciones y funciones en el Hostal Residencial NG?</p> <p>¿Las Normas, Políticas y Procedimientos de control interno que aplican en el Hostal</p>

	<p>productos o servicios y la entrada de recursos necesarios para su producción.</p>		<p>planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos en esta etapa se coordinan los recursos humanos y materiales de acuerdo a lo establecido en la planeación.</p> <p><b>Evaluación.</b> Comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua</p>	<p>Residencial NG se rigen a las Técnicas Contables y Administrativas?</p> <p>¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos de las Políticas y Procedimientos del Control Interno del Hostal Residencial NG?</p> <p>¿El Hostal Residencial NG capacita constantemente a su personal para que desempeñen mejor sus funciones?</p> <p>¿De quién cree usted que es responsabilidad implementar un sistema de control interno en el Hostal Residencial NG?</p> <p>¿Conoce usted que las empresas privadas deben implementar políticas y Procedimientos de control interno?</p>
--	--	--	--	---

				<p>¿Cómo califica usted el diseño de las políticas y procedimientos de control interno en el Hostal Residencial NG?</p> <p>¿Cree usted que la aplicación de políticas, técnicas y Procedimientos de control interno permitirá que el Hostal Residencial NG mejore?</p> <p>¿Cree usted que el control interno coopera con la evaluación de riesgos del Hostal Residencial NG?</p> <p>¿Cree usted que la gestión de recursos humanos en el Hostal Residencial NG, es la adecuada?</p> <p>¿El sistema de información de gestión y las actividades de monitoreo, se encuentran</p>
--	--	--	--	--

				<p>dentro del manual de control interno del Hostal Residencial NG?</p> <p>¿El gerente general estableció mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta el Hostal Residencia NG para el logro de sus objetivos?</p> <p>¿Existe un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los colaboradores del Hostal Residencial NG, para poder generar una cultura de control interno?</p>
--	--	--	--	--

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.4.1. Técnica.**

La encuesta realizada fue la técnica que permitió la elaboración de preguntas o ítems en función en función de las variables e indicadores de estudio.

##### **4.4.2. Instrumento.**

Para la recolección de datos utilizamos el interrogatorio y el cuestionario, que nos permitió la estructuración de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada por los administrativos, clientes y personal de servicio, con el único fin de conocer las opiniones, ideas, criterios, características o hechos específicos que estos reflejaron.



#### 4.5. Plan de análisis

Los datos fueron analizados y procesados de manera que están estén relacionadas con la estadística básica, las tablas de distribución de frecuencia y figuras con sus cuestionarios respectivos y su determinado análisis, para el procesamiento de datos, análisis, y extracción de la información, hemos utilizado el programa Excel 2016.

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cómo incide la propuesta de implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles– Huaraz, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo son las propuestas de implementación de un sistema de</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles– Huaraz, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Analizar la implementación de un sistema de control interno en la empresa</p>	<p>Los establecimientos que son prestadoras de servicios de hotelería en la ciudad de Huaraz cumplen con el servicio de calidad en la atención a turistas y residentes, ya que están implicados todos los ámbitos de la empresa, así como también los empleados y el compromiso de asumir sus funciones y responsabilidades fomentando la creatividad, innovación y el trabajo en grupo. De acuerdo con los objetivos de la investigación, la</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental</p>

<p>control interno para la administración en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de robles– Huaraz, 2018?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de implementación de un sistema de control interno para la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018?</p>	<p>hotelera Residencial NG de norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.</p> <p>2. Diseñar un sistema de control interno, haciendo uso correcto de los recursos humanos para la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018</p> <p>3. Aplicar Leyes, normas y reglamentos de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.</p>	<p>hipótesis principal que va articular nuestra investigación es que no existe un sistema de control interno para la empresa. En este caso afrontamos la diferencia de teoría y práctica de la política, enumerando así la literatura de Dirección de Recursos Humanos como la literatura del Sistema de Control Interno y la realidad administrativa de la empresa prestadora de este servicio.</p> <p>Si los aspectos del control interno están relacionados con los recursos humanos, contables y financieros estos representan un papel importante en la implementación de un Sistema de Control Interno para la empresa, en este caso la hipótesis queda formulada de</p>	
--	--	--	--

		<p>esta manera: La implementación de un sistema de control interno incidirá de forma positiva en la información administrativa, contable y financiera de la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.</p>	
--	--	--	--

#### 4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
Implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz. 2018.	¿Cómo implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018?	Determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la propuesta de implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.</li> <li>2. Diseñar un sistema de control interno, haciendo uso correcto de</li> </ol>	La implementación de un sistema de control interno incidirá de forma positiva en la información administrativa, contable y financiera de la empresa prestadora de servicio hotelero Residencial	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> Constituida por 45</p> <p><b>Muestra:</b> 25 personas</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta y observación</p> <p><b>Instrumentos:</b> interrogación y cuestionario de 15 preguntas</p>

			<p>los recursos humanos para la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.</p> <p>3. Aplicar Leyes, normas y reglamentos de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.</p>	<p>NG-Huaraz, 2018.</p>	
--	--	--	--	-------------------------	--

#### **4.7. Principios básicos.**

Se consideraron el cumplimiento de los principios éticos durante el desarrollo de la investigación y estos fueron aplicados, así mismo se ha respetado el derecho de la propiedad intelectual de los libros textos, medios y las fuentes consultadas, como es también la protección de la dignidad humana y el bienestar de toda persona que se encuentra sumergida en la investigación. La información obtenida en la investigación solo se podrá utilizar con autorización previa de los responsables de la empresa.

- 1. Principio de anonimato:** la aplicación del cuestionario al personal administrativo. Personal de servicio y clientes se mantiene en el anonimato, ya que la información obtenida solo fue para fines de investigación.
  
- 2. Principio de privacidad:** la información que se nos brindó por parte del personal responsable de la empresa a través de la encuesta se mantiene en absoluta reserva.
  
- 3. Principio de honestidad:** se hizo de conocimiento de los responsables de la empresa, los fines que tuvo la investigación y cuyos resultados son plasmados en el estudio.

## V. RESULTADOS.

### 5.1. Tablas porcentuales

**Tabla 1**

Normas, políticas y procedimientos de control interno en el Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
si	15	60%
No	7	28%
Tal vez	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 2**

Se considera el desarrollo de un manual de control interno para el Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
si	20	80%
No	3	12%
Tal vez	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicio y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 3**

Manera de recibir las órdenes para realizar sus obligaciones y funciones en el Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Verbal	8	32%
Escrita	13	52%
Ambas	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicio y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 4**

Normas, políticas y procedimientos de control interno aplicados en el Hostal Residencial NG, rigen a las técnicas contables, financieras y administrativas.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Conoce	5	20%
Desconoce	17	68%
No sabe/No opina	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 5**

Los empleados conocen las normas, políticas y procedimientos de control interno del Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	5	20%
No	17	68%
Tal vez	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.



**Tabla 6**

Capacitación constante al personal para desempeñar mejor sus funciones en Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	19	76%
No	4	16%
Tal vez	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 7**

Responsabilidad de implementación del sistema de control interno en el Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Gerente	23	92%
Cliente	1	4%
Empleados	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 8**

Las empresas privadas implementan normas, políticas y procedimientos de control interno.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	14	61%
No	8	35%
Tal vez	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 9**

Calificación del diseño normas, políticas y procedimientos de control interno en el Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Adecuada	8	33%
Ni adecuada/ Ni inadecuada	1	4%
Inadecuada	15	63%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 10**

La reforma de normas, políticas técnicas y procedimientos de control interno mejora del Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	22	88%
No	2	8%
tal vez	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 11**

Cooperación del control interno en la evaluación de riesgos del Hostal Residencial N.G

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	20	80%
No	3	12%
No sabe/No opina	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicios y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 12**

La gestión de recursos humanos es adecuada en el Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	10	40%
No	13	52%
Quizás	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicio y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 13**

El comportamiento de los sistemas de información de gestión y las actividades de monitoreo están dentro del manual de control interno.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	7	28%
No	17	68%
tal vez	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los Socios, administrativos, personal de servicio y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 14**

Los socios y administrativos identifican los posibles riesgos que afectan al logro de los objetivos de la empresa Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>(%)</b>
Si	15	60%
No	7	28%
tal vez	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicio y clientes de la empresa Hostal Residencial NG.

**Tabla 15**

El entorno de organización es favorable a los valores, conductas y reglas, para sensibilizar al personal administrativo y personal de servicio y así generar una cultura de control interno en la empresa Hostal Residencial NG.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (f).</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Si	10	40%
No	13	52%
tal vez	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los socios, administrativos, personal de servicio y clientes de la empresa

Hostal Residencial NG.

## 5.2. Análisis.

### 5.2.1. Describir la planeación, ejecución y evaluación del control interno.

**Tabla 1:** El 60% de la población entrevistada mencionan, que Residencial NG cuenta con Normas, políticas y procedimientos de control interno, mientras que el 28% hace de conocimiento que Residencial NG no cuenta con normas, políticas ni procedimientos, en tanto el 12% desconoce si residencial NG cuenta con Normas, políticas y procedimientos (tabla 1). Entonces el 40% de la población, da cuenta que en Residencial NG se rigen a las técnicas Contables, Financieras y administrativas haciendo referencia la aplicación de las normas, políticas y procedimientos para mejorar el control interno (tabla 4).

**Tabla 2:** El 80% de la población aclara que en la actualidad existen manuales de control interno, que fueron implementados para la empresa, mientras que el 12%, que lo conforman 3 personas, nos dicen que no existe dichos manuales en la empresa, esto hace notar que los manuales están a disposición solo de personas en específico y no para los trabajadores de la empresa, un 8%, conformado por 2 personas desconoce si existen o no existen los manuales, de esta tabla podemos concluir que los socios y administrativos deberían hacer conocer a todos los involucrados los manuales de control interno; para que sus colaboradores y los clientes tengan conocimiento y se sientan involucrados con el desarrollo de la empresa.

**Tabla 3:** Podemos observar que el 52%, conformado por 13, especifican que reciben las ordenes de sus superiores de manera escrita para poder cumplir con sus obligaciones y funciones; mientras tanto un 32% conformado por 8 personas, nos refieren que la comunicación es de manera verbal; un 16% aclaran que reciben las ordenes por parte de sus superiores de ambas formas tanto verbal, como escrita. Concluyo que hay un gran número de personas que no reciben las ordenes de manera escrita y es por eso que muchos de ellos hacen omisión de sus obligaciones y funciones por recibirlas de manera verbal, ya que de esta manera no pueden recordarlo constantemente y por ende no lograr los objetivos ni a corto ni a largo plazo, por lo que siempre es necesario una ayuda de manera escrita.

**Tabla 4:** De acuerdo a la encuesta observamos que un 68% que son 17 personas, que vienen siendo una gran mayoría de nuestro encuestados, desconocen en su totalidad si las normas, políticas y procedimientos de control interno son regidas por las técnicas contables, financieras y administrativas. Un 20% es conocedor que las técnicas contables, financieras y administrativas si rigen las normas, políticas y procedimientos de control interno, solo un 12%, conformado por 3 personas no sabe y no opina. De esta manera concluyo que los socios no comparten la información con la gran mayoría de sus colaboradores por lo que se ve reflejado en el desconocimiento de las técnicas que rigen un control interno.

**Tabla 5:** Nuestra tabla de resultados muestra, que 17 personas que vienen a ser el 68% de nuestra población encuestada, refleja que no conocen las normas, políticas y procedimientos de control interno que tiene la empresa; mientras tanto un 20% conformado por 5 personas, nos dicen, que son conocedores de la existencia de normas, políticas y procedimientos, y un 12%, que en este caso son clientes, no está seguro de la existencia de normas, políticas y procedimientos en la empresa.

Concluyo que la gran mayoría de empleados desconocen las normas, políticas y procedimientos, lo cual conlleva a la empresa a no lograr los objetivos y metas trazadas dentro del negocio, para que este sea exitoso.

**Tabla 6:** Los resultados muestran que la empresa capacita de manera constante a sus colaboradores y esto se representa en un porcentaje del 76%, mientras que un 16% menciona que no existen capacitaciones constantes brindados al personal y un 8% dice que opina que tal vez exista capacitación constante, sin embargo, desconocen sobre el tema. Por lo que se concluye que la empresa se preocupa, que sus colaboradores sean capacitados constantemente y de esta manera brindar un servicio de calidad y logrando la satisfacción total de sus clientes, tanto en el servicio, como en el buen trato.

**Tabla 7:** Los resultados reflejan que, en su gran mayoría, siendo un 92%, opinan que es la gerencia la encargada y responsable de implementar los sistemas de control interno, que regirán la empresa, ya que son ellos quienes deben velar por los intereses de la empresa y el bienestar de sus colaboradores para brindar un servicio de calidad, mientras que en su gran minoría mencionan que debería ser el empleado y el cliente, los responsables de la implementación de este sistema.

**Tabla 8:** La tabla nos muestra que 14 personas de las encuestadas que viene a ser el 61%, mencionan que si creen que las empresas privadas deberían implementar normas. Políticas y procedimientos de control interno, para mejorar sus servicios en las diferentes áreas que estas manejan. Sin embargo, el 35% de la población encuestada, nos hacen conocer según su opinión que para ellos las empresas privadas no deben implementar Normas, políticas ni procedimientos de control interno, ya que les parece innecesarias. Mientras que un 4% siendo tan solo una persona cree que quizás las empresas privadas deberán implementar normas, políticas y procedimientos. Podemos concluir que para la gran mayoría es necesario la implementación de normas, políticas y procedimientos para el funcionamiento y éxito de la empresa.

**Tabla 9:** De acuerdo a la tabla podemos deducir que el 63% que lo representan 15 personas, califican como inadecuada el diseño de normas, políticas y procedimientos de control interno con el que cuenta Residencial NG en estos momentos, mientras que el 33% de la muestra, califican como adecuado el diseño de control interno, una persona que representa el 4%, no da una calificación certera. De lo que concluyo que sus colaboradores y clientes califican como inadecuado el sistema de control interno, ya que sigue existiendo falencias en cuanto a la administración y por ende el mal servicio e insatisfacción del cliente.



**Tabla 10:** Un 88% que es la gran mayoría de la población encuestada, refiere que una reforma o un buen cambio de las normas, políticas, técnicas y procedimientos de control interno permitirían la mejora en la empresa, mientras que un 8% nos dice que la reforma no permitirá mejorar los sistemas con los que vienen trabajando y una persona refiere que quizás se logre una mejora con la reforma de normas, políticas y procedimientos. Podemos concluir que 22 personas que son la mayoría de los encuestados quisieran una reforma total ya que de esa manera les permitiría brindar un mejor servicio y estar más involucrados y en constante colaboración con la empresa.

**Tabla 11:** Observamos que un 80% menciona que el control interno si coopera para enfrentar posibles riesgos que pueda sufrir Residencial NG, mientras que un 12% menciona que el control interno de ninguna manera coopera con la evaluación de riesgos, mientras 2 personas nos dicen que no saben y no opinan sobre la cooperación en la evaluación de riesgos. Concluyo que la cooperación del control interno en la evaluación de riesgos es de gran importancia para la mayoría de los colaboradores de Residencial NG; ya que les permitirá medir el porcentaje total de los riesgos a los que están afectos en cada uno de las áreas.

**Tabla 12:** La tabla nos muestra que para el 52% de la muestra encuestada, la gestión de recursos humanos no es la adecuada ya que 13 personas nos dieron esa respuesta, sin embargo, un 40% representado por 10 personas, nos dicen que la gestión de recursos humanos les resulta adecuada, mientras que un 8% menciona que quizás la gestión de recursos humanos si sea la adecuada. Podemos decir que hay diferentes opiniones encontradas, y que la gerencia debería de preocuparse por elaborar un buen manual de gestión de recursos humanos, ya que nuestra tabla refleja que hay un lado negativo de como se viene trabajando con los colaboradores.

**Tabla 13:** La tabla refleja que la gran mayoría que viene a ser el 68% de la muestra encuestada, desconoce las actividades de gestión y las actividades de monitoreo, mientras que un 28% dice que el sistema de información de gestión y las actividades de monitoreo se encuentran dentro del manual de control interno de Residencial NG y un 4% refiere que tal vez que la información y las actividades si se encuentren del manual de control interno. Concluyo que el personal desconoce en gran medida el manual de control interno y esto es solo manejado por los socios del Hostal Residencial NG; siendo información prioritaria para un grupo reducido de personas.

**Tabla 14:** Observamos que en los porcentajes arrojados en un 60% nos menciona, que el gerente si estableció mecanismos necesarios para identificar y analizar los riesgos a lo que está expuesta el Hostal Residencial NG, mientras que un 28% nos refieren que el gerente no ha establecido los mecanismos necesarios y un 12% cree que tal vez el gerente si estableció los mecanismos necesarios. Podemos concluir que el gerente si se preocupa por identificar, analizar y tratar de minimizar riesgos. Sin embargo, sus colaboradores desconocen las actividades de gestión y actividades de monitoreo desarrolladas por el gerente como se observa en la tabla 13; también esto está reflejado en la tabla 12, ya que el personal refleja su malestar en el manejo de gestión de recursos humanos.

**Tabla 15:** Podemos observar que un 52% que hacen un total de 13 personas de la muestra encuestada, dicen que el entorno organizacional no es favorable, mientras que 10 personas que es un 40% de la nuestra encuestada creen que el entorno organizacional es favorable, y el 8% cree que tal vez sea favorable. De esto podemos concluir que las opiniones están sesgadas, ya que no es mucho la diferencia entre lo positivo y negativo que se piensa del entorno organizacional y esto se debe a que los gerentes no tienen comunicación directa para dar a conocer a sus socios, colaboradores y clientes, los valores, conductas y reglas que rigen en la empresa y de esta manera no se logra sensibilizar a los miembros del Hostal para generar una cultura de control interno.

### **5.2.2. En relación a los objetivos de la investigación.**

#### **Objetivo Específico N° 1**

Al analizar los puntos que se deben de tener en cuenta para una implementación de un sistema de control interno en la empresa Residencial NG, se afirma que necesitaran parámetros de análisis minuciosos de control de riesgos y enfoques de gestión. La empresa al no contar con un manual o no hacer uso de ello tiene desviaciones e incurrir en muchas errores, por lo que la implementación de un sistema de control interno es muy importante ya que esta influirá en el buen manejo de sus recursos Financieros y humanos, de esta manera llegara a cumplir con sus metas y objetivos trazados a lo largo de sus años. Pues esta tendrá la necesidad de observa los procesos importantes de la implementación de manera que identifique, evalúe, responda y supervise todas las etapas, una buena gestión estará enfocada en exigir un manual de control interno, que esto le va a permitir a la empresa tomar

decisiones y analizar los riesgos a lo que puede estar inmerso y asegurar así el cumplimiento de sus actividades y/o objetivos.

### **Objetivo Especifico N° 2**

Del diseño de implementación de un sistema de control interno en la empresa Residencial NG, podremos deducir que el plan de diseño, es necesario porque esto permitirá que la empresa gestione no solo recursos humanos o financieros si no también que elabore un plan de revisión periódicamente, ya que estará reflejada de manera gráfica, visualizando así las jerarquías, autoridades, responsabilidades, la comunicación y la relación entre sus colaboradores. Teniendo en cuenta que el diseño e implementación de dicho manual de control interno es sumamente importante por lo que deberá de cumplir y ver la capacidad de la empresa de implantar y aplicar las normas de control interno, fundamentalmente por su disponibilidad de recursos, personal capacitado para llegar a cumplir los objetivos que esta pretende.

### **Objetivo Especifico N° 3**

De la aplicación de la leyes, normas, procedimiento y reglamento del control interno en la empresa Residencial NG, se afirma que es necesario porque estos van a permitir que la empresa resuelva y tenga en cuenta que las responsabilidades, actividades deben estar claramente definidas, asignadas y comunicadas a sus colaboradores, teniendo en cuenta la segregación de funciones de cada colaborador para reducir riesgos en la empresa, es decir que cada uno debe de cumplir una función específica, estas deben estar establecidas de manera sistemática para asegurar el buen funcionamiento de cada una de las áreas, ya que estas leyes, normas, procedimientos y reglamentos serán la base para llegar a cumplir con las actividades y/o objetivos trazados por la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

El control interno no significa ser la medicina a las inconsistencias que se reflejan en los negocios, pero este si brinda alivio a la impresión que este ocasiona, por más detallado y estructurado que se encuentre, no puede garantizar en forma absoluta el cumplimiento de los objetivos, por lo que nos da una seguridad razonable de que este se vaya a lograr.

Residencial NG aún no prioriza que su control interno debe manejarse de acuerdo a la planeación, ejecución y evaluación de control interno, por lo que en ocasiones detalla debilidad y alguna fortaleza en las áreas que maneja.

La certeza de aplicar el manual de control interno, se reflejó de la ejecución como incide la propuesta de implementación de un sistema de control interno para la empresa Residencial NG.

El desconocimiento de las normas, políticas, técnicas y procedimientos, tiene un efecto negativo, ya que muchos de los encuestados consideran que no es necesario la aplicación de control interno en los Hoteles.

De la evaluación de control interno, se determinó que el riesgo que tiene el Hostal Residencial NG es moderado, porque sus colaboradores aún desconocen las normas, políticas, técnicas y procedimientos de control interno.

Una importante cantidad de personas encuestadas considera que las empresas privadas deben contar con un sistema de control interno para la buena gestión de sus diferentes actividades y para una mejor toma de decisiones.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa realizar la reforma del manual de control interno, para el cumplimiento de las normas, políticas, técnicas y procedimientos, hasta mejorar y lograr establecer un buen sistema de control interno.

La Gerencia, socios y administrativos deben de poner en marcha la aplicación de las normas, políticas, técnicas y procedimientos y que en esta se va a reflejar la planeación, ejecución y evaluación del control interno para trabajar con autocontrol, autorregulación y autogestión formula de la triple A.

La gerencia debe realizar la mejorar el manual de control interno y que este beneficie a sus colaboradores para presentar información oportuna y permita tomar decisiones en el momento adecuado.

Capacitar periódicamente a los colaboradores y a todos los que participan para el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa, dándole así teorías, particas de la normatividad del control interno y la gestión de los recursos humanos.

Capacitar, socializar continuamente a los colaboradores el sistema de control interno, para que estos puedan cumplir y lograr las metas y objetivos trazados.

Considerar los sistemas de control interno para que los colaboradores del establecimiento mejoren su calidad de servicio utilizando herramientas, que les indique las funciones y responsabilidades a tener en cuenta de acuerdo al área que manejan.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias Bibliográficas

Alderete (2011), Diseño de un sistema de control interno para la asociación de comerciantes mayoristas de mariscos y afines 17 de diciembre, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Recuperado de:

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4004/1/43509\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4004/1/43509_1.pdf)

Ayasta (2105), El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: hotel los portales de Piura, año 2015. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/870>

Barbaran (2013), Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo de bomberos voluntarios del Perú. Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran\\_gl.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf)

Beraun (2017), Percepción de calidad del servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13843/Bera%C3%BA\\_n\\_BM\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13843/Bera%C3%BA_n_BM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cabrera & Cevallos (2009), Auditoria de gestión al servicio de hospedaje del hotel libertador del 1ro. De enero al 31 de diciembre del año 2008. Recuperado de:

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1380/3/658X4111.pdf>

Calle (2017), Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella e la ciudad de Piura, 2016. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2318>

Campa (2004), La contabilidad de gestión en la industria hotelera: estudio sobre su implantación en las cadenas hoteleras en España. Recuperado de:  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8811/CopiadeTESISFINAL1.pdf?sequence=1>

Carmenate (2012), Procedimientos a seguir para la aplicación práctica del control interno en las entidades cubanas. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/index.htm>

Castro (2017), Evaluación de la calidad del servicio del hotel buenos aires de la ciudad de Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas practicas, en el año 2014. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1292>

Chenta (2016), Determinación de los costos de hospedaje y su influencia en la rentabilidad del hotel “Wilson” de la ciudad de Bagua – año 2016. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10183/chenta\\_en.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10183/chenta_en.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Chinchayan (2017), La gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles. Caso hotel Ivansino Inn, Chimbote, año 2016. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3280>

Contraloría General de la Republica (2006), Normas de Control interno. Recuperado de: <http://www.vivienda.gob.pe/Paginas/ministerio/SCI/Documentos/normatividad/NORMAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Crespo & Suárez (2014), Elaboración e implementación de un sistema de control interno, Caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2103. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

Escobedo (2016), El control interno y liquidez en el área de contabilidad de la empresa Beramed E.I.R.L, Los Olivos-2016. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15689>

Espinoza & Medina (2016). Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/3459/1/4320.pdf>

DECRETO SUPREMO N° 001-2015- MINCETUR (2015), Reglamentos de hospedaje. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/p](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/p)

restadores\_servicios\_turisticos/Decreto\_Supremo\_NRO\_001\_2015\_MINCETU  
R\_REH.pdf

Donis (2005), El contador público y auditor como asesor en la implementación de la organización y sistematización contable de una empresa hotelera. Recuperado de: [http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_2201.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2201.pdf)

Figueroa (2017), Gestion del conocimiento y marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero – Huanuco 2017. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2743>

García (2018), Implementación del sistema de información de gestión administrativa – ISIGA en la empresa hotelera OVNI- TUMBES. 2015. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4254/GESTION\\_HOTELERA\\_METODOLOGIA\\_LUIS\\_ALEXANDER\\_GARCIA\\_BERMEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4254/GESTION_HOTELERA_METODOLOGIA_LUIS_ALEXANDER_GARCIA_BERMEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Giráldez (2008), Mecanismos de control en el sector hotelero Andaluz. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/publicaciones/29637.pdf>

Gonza (2016), Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1031>

Guerra (2016), Efectividad en la toma de decisiones gerenciales para el posicionamiento en los mercados a través de la implementación de procedimientos para la evaluación del desempeño por áreas de responsabilidad. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/tema/contabilidad/page/2/>

Guzmán & Pintado (2012), Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la universidad politécnica Salesiana. Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2891/1/UPS-CT002470.pdf>

Hemeryth & Gutiérrez (2013), Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH\\_FLAVIA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)

Hernández (2013), Lineamientos de control interno que permiten optimizar el proceso de compras. Recuperado de:  
<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/hernandez-c-betsabe.pdf>

Hernández (2010), La participación del contador público y auditor en el diseño de una matriz de control interno para el registro contable de los ingresos de un hotel. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3637.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3637.pdf)

Manrique (2015), El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel Pastoruri Independencia – Huaraz, 2014. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/685>

Martínez (2015), Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura, periodo 2014. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/661>

Maza (2012), Revisión, evaluación y restauración del control interno para las áreas administrativas y contables de la empresa Hoteles Decameron ecuador S.A.

Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3644>

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

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5655>

Melo & Uribe (2017), Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJAMA S.A.S. Recuperado de:

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_control\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Milutinovich (2015), La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/787/COMPETITI>

VIDAD\_MILUTINOVICH\_NORIEGA\_ALICIA\_SUSSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Misari (2012), El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Recuperado de:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari\\_ma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf)

Moscoso & Echavarría. (2015), Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil. Recuperado de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>

Narváez (2014), Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel el galpón en la ciudad de Riobamba. Recuperado de:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11838/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20DE%20GRADO.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ochoa (2012), Auditoria financiera aplicada a la empresa Indefatigable S.A., dedicada a realizar actividades de fomento del turismo. Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1178/1/T-UCE-0003-185.pdf>

Ochoa (2011), Evaluación del control interno al departamento de riesgos de la empresa

Novacredit S.A. basado en el COSO II. Recuperado de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23184/1/TESIS.pdf>

Ordinola (2017), Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo

para el hotel el Conductor silencioso en aguas Verdes – Tumbes, 2015.

Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7360>

Pachas & Vílchez (2015), Planeamiento estratégico de la industria hotelera para el

turismo receptivo. Recuperado de:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7723>

Pincay (2015) Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2015. Recuperado de:

<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>

Posso & Barrios (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa

prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la

cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.

Recuperado de:

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Prieto (2013), Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.

Recuperado de:

<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Ramírez & Ramírez (2012), Planificación estratégica y propuesta de políticas de control interno para la empresa general logistic and Services S.A. basados en el objetivo estratégico y operativo de administración de riesgo empresarial. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3127/1/UPS-GT000332.pdf>

Ramírez (2018), Análisis de costos y la rentabilidad de las empresas hoteleras el Tumi y la joya en la ciudad de Huaraz, 2017. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5409/ANALISIS\\_DE\\_COSTOS\\_EMPRESA-RAMIREZ\\_ORELLANO\\_NENA\\_VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5409/ANALISIS_DE_COSTOS_EMPRESA-RAMIREZ_ORELLANO_NENA_VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos (2015), Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja. Recuperado de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Rodríguez & Torres (2014), Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercadería de la empresa FAMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/995>

Rojas (2015), La contabilidad de gestión y su relación con la toma de decisiones en la industria hotelera de Piura – 2014. Recuperado de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/591/CON-ROJ-FAR-15.pdf?sequence=1>

Rojas (2015), Control de existencias y su relación con la rentabilidad de las empresas de servicios de restaurantes y hoteles del Distrito de San Miguel, 2015. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15806>

Ruiz & Toala (2016). Diseño de manual de control interno contable del estudio Jurídico Muguersa S.A. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17325/1/DISE%C3%91O%20MANUAL%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Salcedo (2015). Propuesta de un sistema de control interno para el hotel mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Recuperado de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>

Sales (2016), Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1504>

Salinas, R. (2014), Análisis y propuesta de implementación de un sistema de control interno administrativo para el área de compras y área de bodega de Pinturesa.



Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8455/1/T-ESPE-048016.pdf>

Sánchez (2015), Lineamientos de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Recuperado de:  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3521/12356.pdf?sequence=3>

Segovia (2011), Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet cia. LTDA. Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/991>

Tang (2016), La capacitación en la micro y pequeñas empresas del servicio – rubro hoteles, del Jr. Bolognesi, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2015. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/854>

Tafur (2017), Financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Independencia, 2015. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4955>

Ticllasuca (2017), el control interno y su influencia en el desarrollo de la oficina de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de:

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1431/TP-UNH%20.POST.ADM.003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Túpac (2015), Evaluación de la calidad del servicio del hotel Atton-San Isidro de la ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas practicas, en el año 2015. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/861>

Vega (2016), Control interno en la Municipalidad de Jangas, 2015. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1097>

Zarpan (2013), Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca – 2012.

Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/261?locale=es>

Zevallos, E. (2018), Control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera del hotel villa de parís Chachapoyas – Trujillo, 2017. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24221>

Zúñiga (2017), El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial INAFE S.A.C de Chimbote, 2015. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1882>.

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## CUESTIONARIO ESTRUCTURADO



---

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

La encuesta aplicada a los socios, gerente, administrativos, personal de servicio y clientes de la empresa Hostal Residencial NG de, es anónima.

Tiene por objetivo determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018.

Se le agradece brindar sus respuestas con la mayor transparencia y veracidad, a las diferentes preguntas del cuestionario ya que, dicho resultado nos permitirá describir científicamente el objetivo planteado.

1. ¿Existen Políticas y Procedimientos de Control Interno en el Hostal Residencial NG?

Si	No	Talvez
----	----	--------

2. ¿Considera necesario el desarrollo de un manual de Control Interno para el Hostal Residencial NG?

Si	No	Talvez
----	----	--------

3. ¿De qué manera reciben las órdenes los empleados para que realicen sus obligaciones y funciones en el Hostal Residencial NG?

Verbal	Escrita	Ambas
--------	---------	-------

4. ¿Las Normas, Políticas y Procedimientos de control interno que aplican en el Hostal Residencial NG se rigen a las Técnicas Contables y Administrativas?

Conoce	Desconoce	No sabe/No opina
--------	-----------	------------------

5. ¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos de las Políticas y Procedimientos del Control Interno del Hostal Residencial NG?

Si	No	Talvez
----	----	--------

6. ¿El Hostal Residencial NG capacita constantemente a su personal para que desempeñen mejor sus funciones?

Si	No	Talvez
----	----	--------

7. ¿De quién cree usted que es responsabilidad implementar un sistema de control interno en el Hostal Residencial NG?

Gerente	Cliente	Empleados
---------	---------	-----------

8. ¿Conoce usted que las empresas privadas deben implementar políticas y Procedimientos de control interno?

Si	No	Talvez
----	----	--------

9. ¿Cómo califica usted el diseño de las políticas y procedimientos de control interno en el Hostal Residencial NG?

Adecuada	Ni adecuada/Ni inadecuada	Inadecuada
----------	---------------------------	------------

10. ¿Cree usted que la aplicación de políticas, técnicas y Procedimientos de control interno permitirá que el Hostal Residencial NG mejore?

Si	No	Talvez
----	----	--------

11. ¿Cree usted que el control interno coopera con la evaluación de riesgos del Hostal Residencial NG?

Si	No	No sabe/ No opina
----	----	-------------------

12. ¿Cree usted que la gestión de recursos humanos en el Hostal Residencial NG, es la adecuada?

Si	No	Quizás
----	----	--------

13. ¿El sistema de información de gestión y las actividades de monitoreo, se encuentran dentro del manual de control interno del Hostal Residencial NG?

Si	No	Tal vez
----	----	---------

14. ¿El gerente general estableció mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta el Hostal Residencia NG para el logro de sus objetivos?

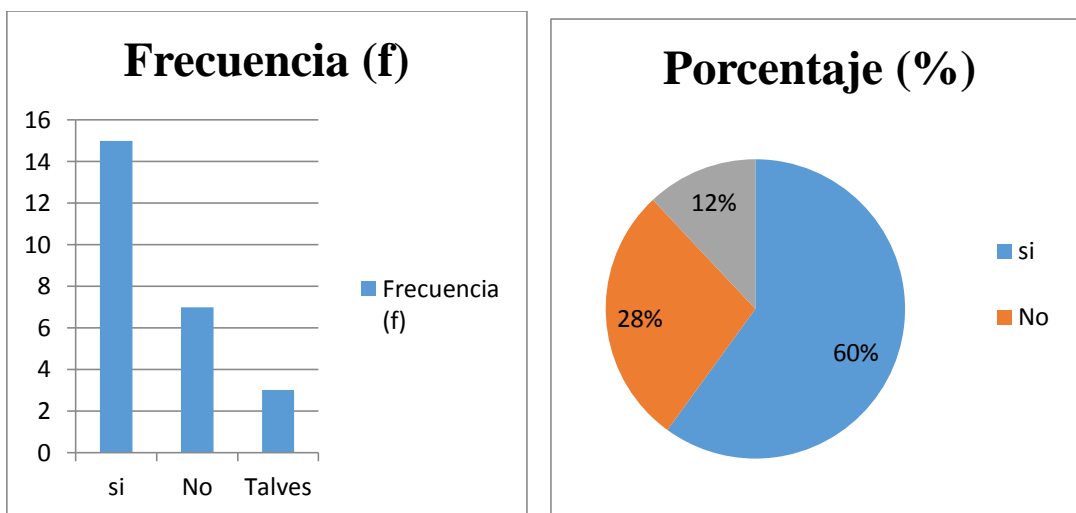
Si	No	Tal vez
----	----	---------

15. ¿Existe un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los colaboradores del Hostal Residencial NG, para poder generar una cultural de control interno?

Si	No	Tal vez
----	----	---------

**Muchas gracias**

## GRÁFICOS Y FIGURAS

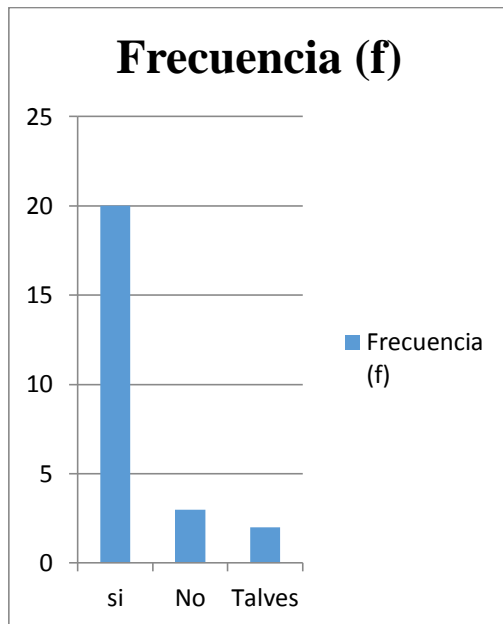


**Grafico 1**

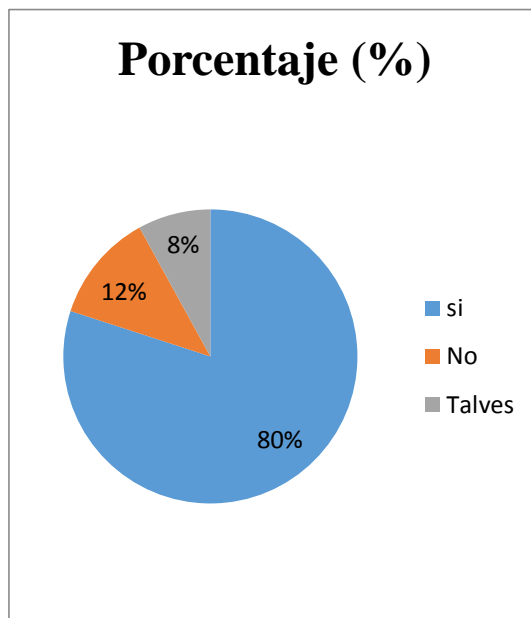
**Figura 1**

### **Fuente Tabla 1**

**Interpretación:** tanto como en el gráfico y la figura podemos observar que un 60% que son 15 personas encuestadas conocen las políticas y procedimientos de Control Interno en el Hostal Residencial NG, así mismo hacemos de conocimiento que en un porcentaje de 28% de la encuesta desconoce sobre las políticas y procedimiento, mientras que solo el 12% conformado por 3 personas esta insegura de conocer estas políticas y procedimientos.



**Grafico 2**

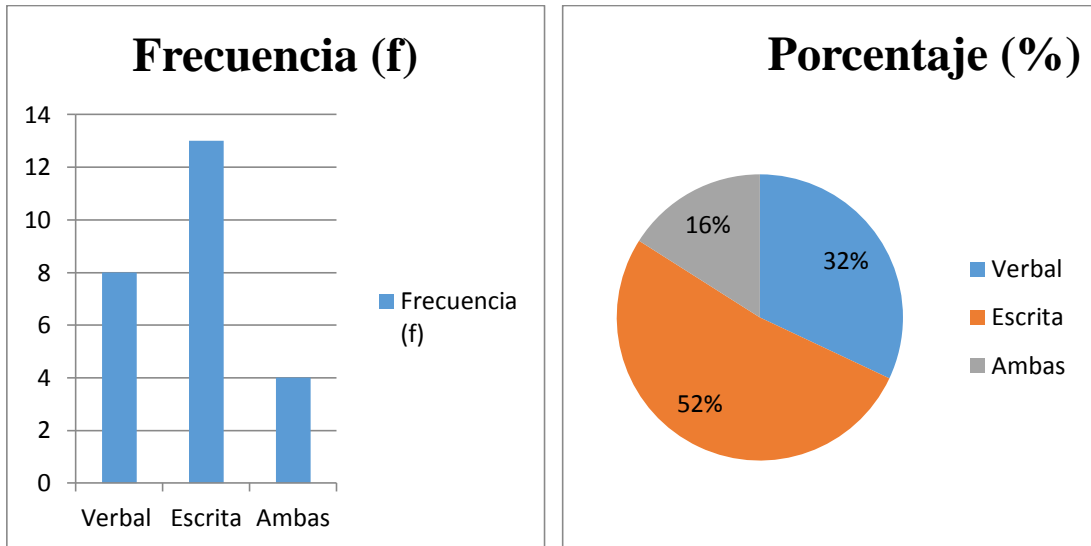


**Figura 2**

**Fuente Tabla 2**

**Interpretación:** del gráfico y figura 2, que son el 80% de los encuestados que en un promedio son 20 personas, ellos si consideran necesario el desarrollo de una reforma del manual de Control Interno en el Hostal Residencial NG. Mientras que en un 12% dicen que este no es necesario por ser un establecimiento que solo recibe pocos clientes por no ser temporada de turismo.



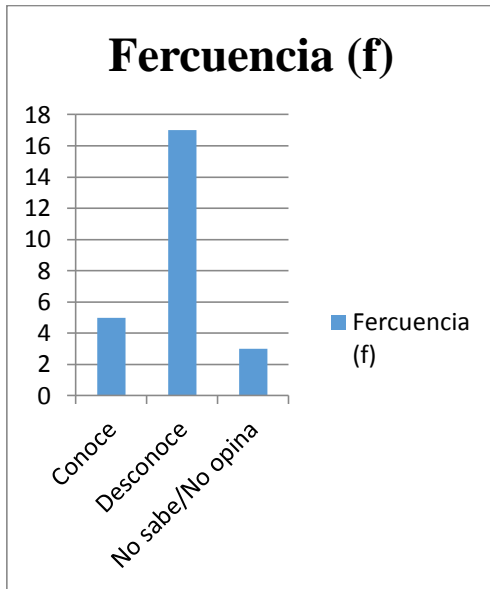


**Grafico 3**

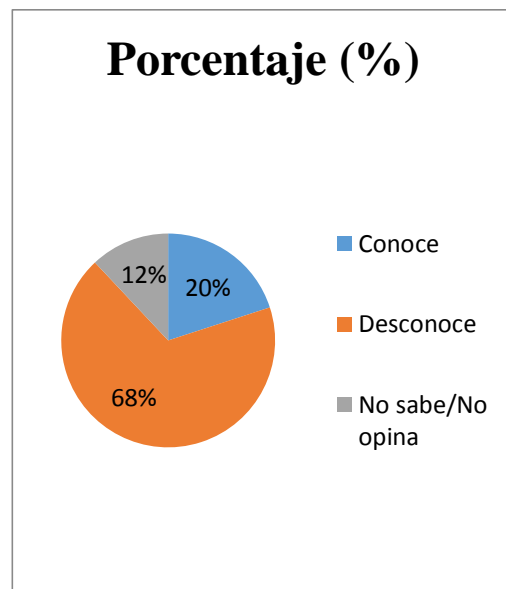
**Figura 3**

**Fuente Tabla 03**

**Interpretación:** De las personas encuestadas el 52% que en este caso fueron administrativos, y colaboradores aseguran recibir las órdenes de manera escrita para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones en el Hostal Residencial NG. Pero el 32% aseguran recibir las órdenes de manera verbal.



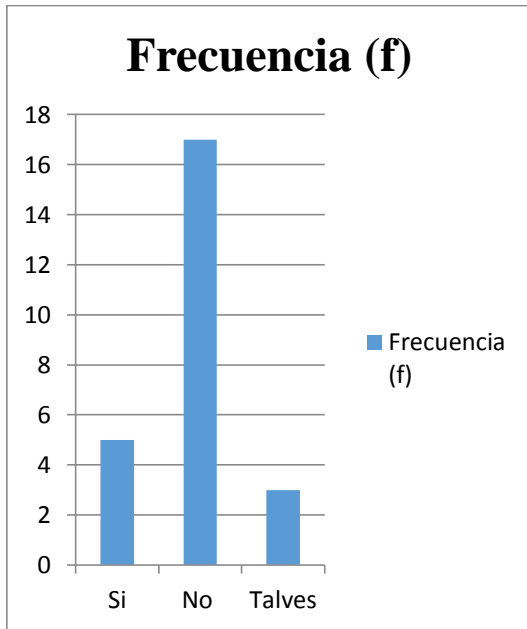
**Grafico 4**



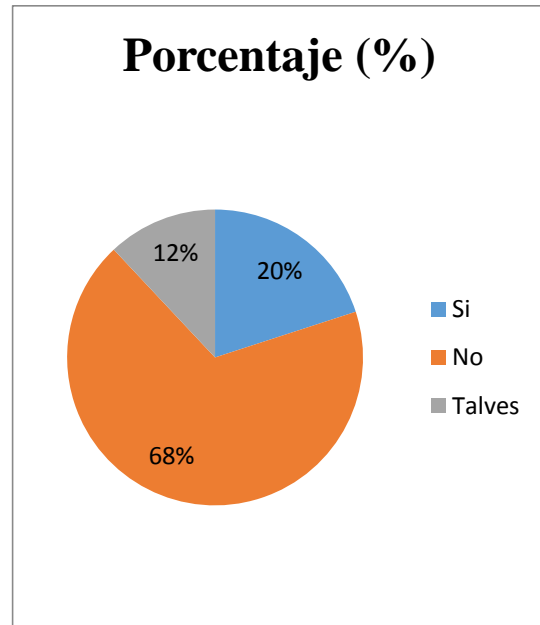
**Figura 4**

**Fuente Tabla 4**

**Interpretación:** De los encuestados deducimos que las normas políticas y procedimientos de control interno en las áreas administrativas y contables para un 40% este si cumple y están regidas por las técnicas y procedimientos contables administrativos.



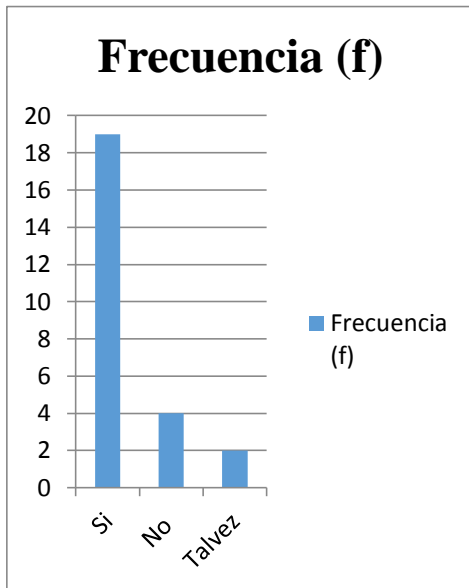
**Grafico 5**



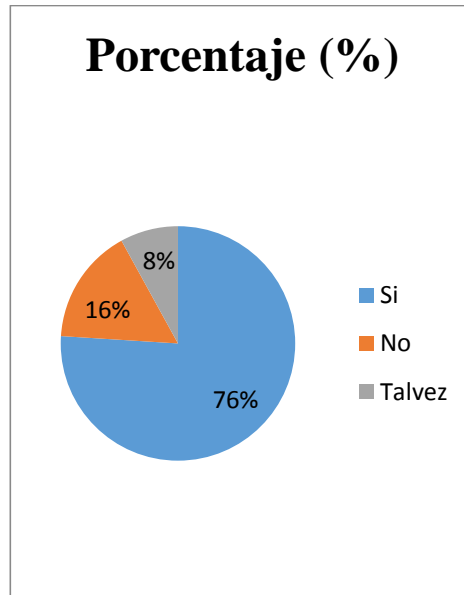
**Figura 5**

**Fuente Tabla 5**

**Interpretación:** El 68% de encuestados en este caso los clientes aseguran que el personal que labora en el Hostal Residencial NG si conoce sobre las políticas y procedimientos de Control Interno en el establecimiento.



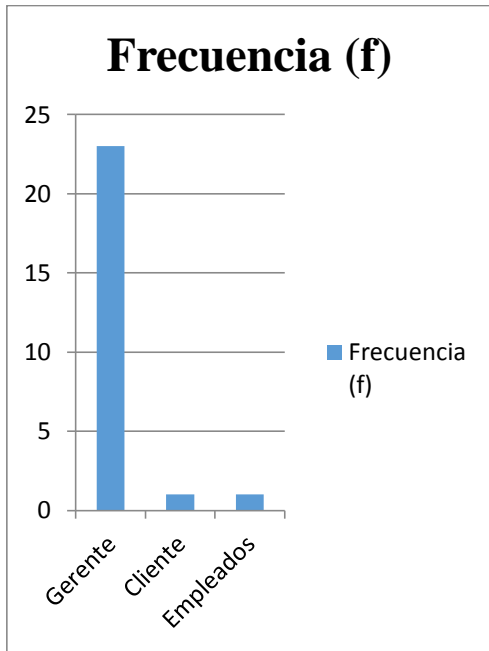
**Grafico 6**



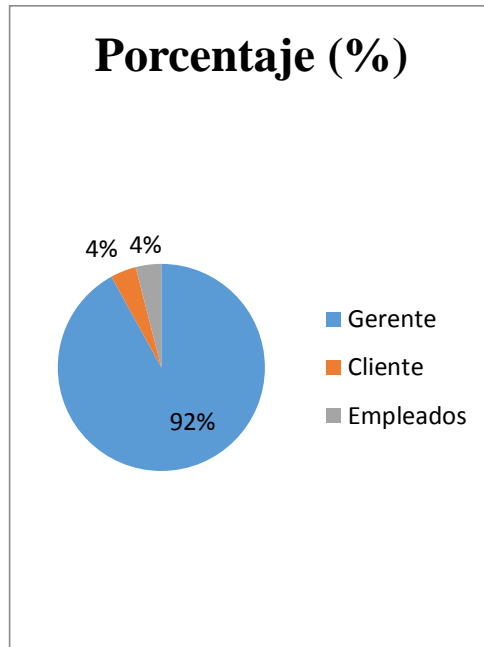
**Figura 6**

**Fuente Tabla 6**

**Interpretación:** Si capacita al personal que labora en el establecimiento, para que estos asuman nuevas responsabilidades y objetivos, para los socios es importante que sus trabajadores conozcan y se actualicen de acuerdo a las funciones que cumplen.



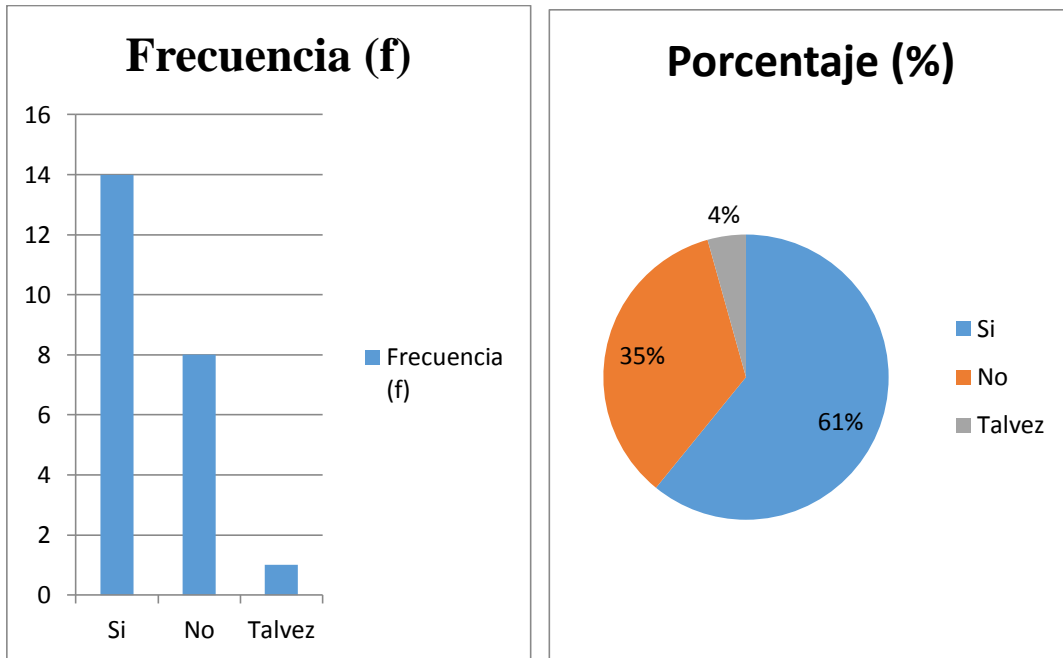
**Grafico 7**



**Figura 7**

**Fuente Tabla 7**

**Interpretación:** La Gerencia del Hostal Residencial NG, lleva toda la responsabilidad del establecimiento, es por esto que tiene el deber de establecer, implementar y fortalecer el Sistema de Control interno en el establecimiento.

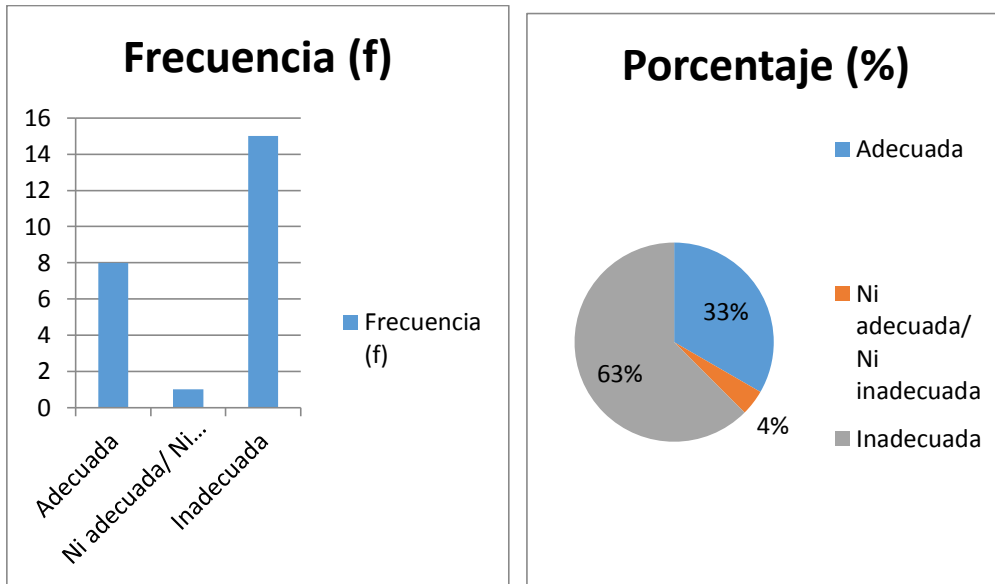


**Grafico 8**

**Figura 8**

**Fuente Tabla 8**

**Interpretación:** Para los encuestados es necesario que toda empresa implemente un sistema de control interno, ya que este ayudara a mejorar y superar toda clase de inconvenientes existentes en el establecimiento, asegurando así su mejora continua.

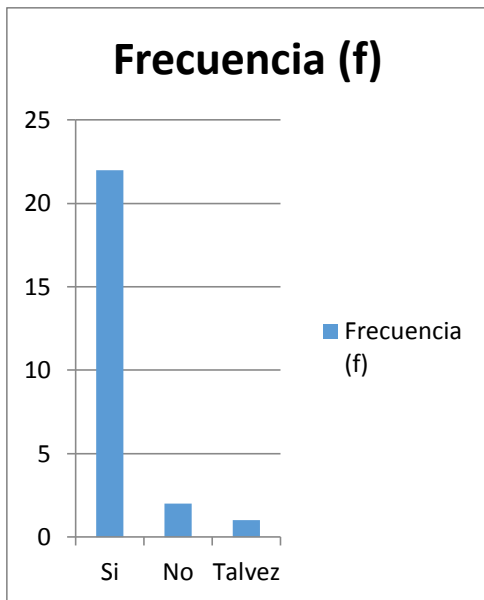


**Grafico 9**

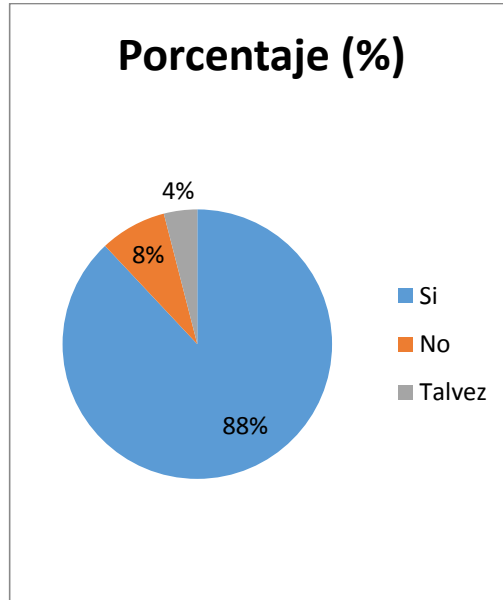
**Figura 9**

**Fuente Tabla 9**

**Interpretación:** Para los encuestados las políticas y procedimientos son inadecuados ya que el 63% tienen opinión de que no cumplen con un control interno adecuado para el manejo del Hostal Residencial NG.



**Grafico 10**

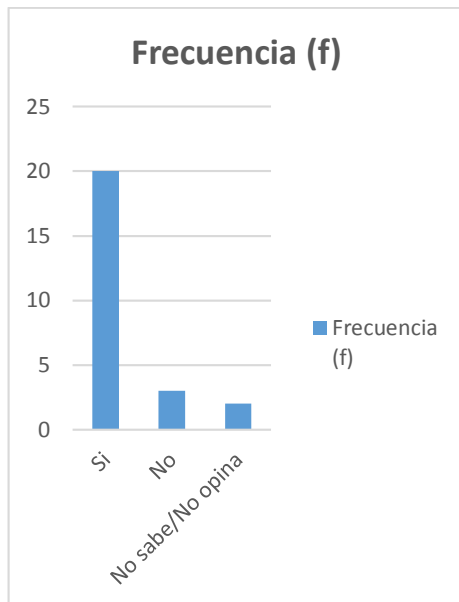


**Figura 10**

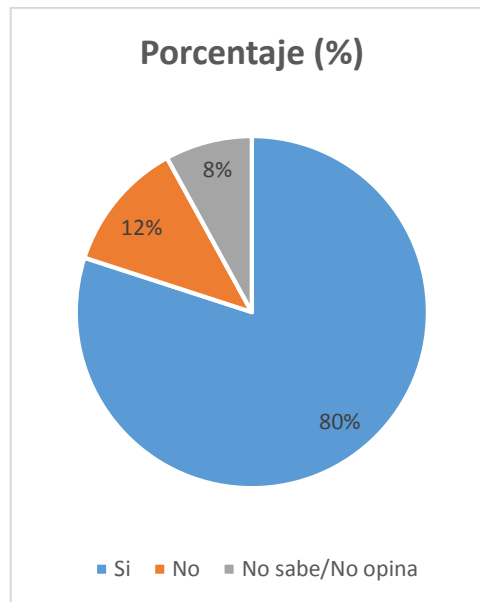
**Fuente Tabla 10**

**Interpretación:** El 88% de encuestados dijo que sí; que la aplicación de políticas, técnicas y prendimientos les permitirá mejorar en todos los aspectos, no solo a los socos sino también a los trabajadores y clientes.





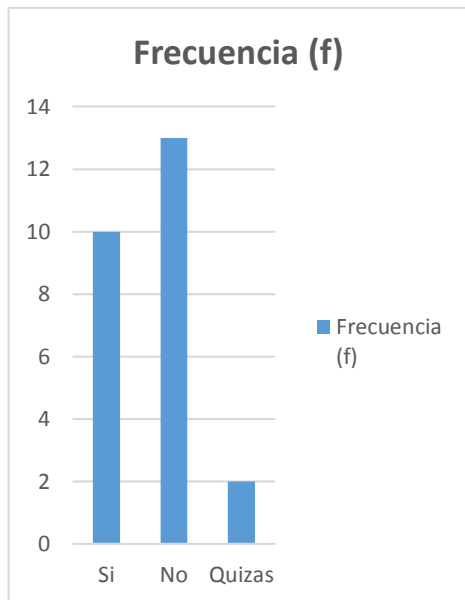
**Grafico 11**



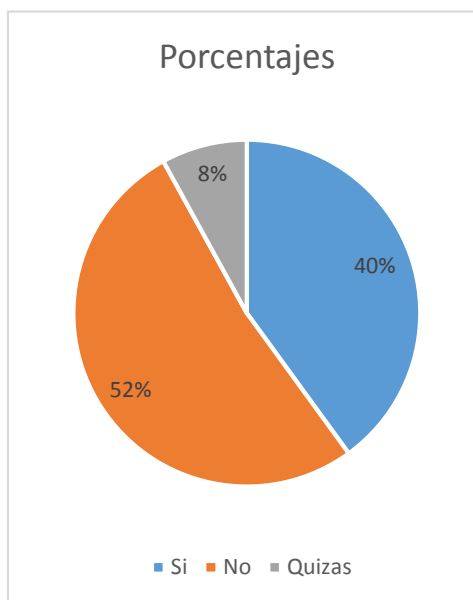
**Figura 11**

**Fuente tabla 11**

**Interpretación:** para un 80% de personas encuestadas si es necesario la cooperación del control interno en la evaluación de riesgos ya que gracias a esto se podrá buscar respuestas en el momento adecuado.



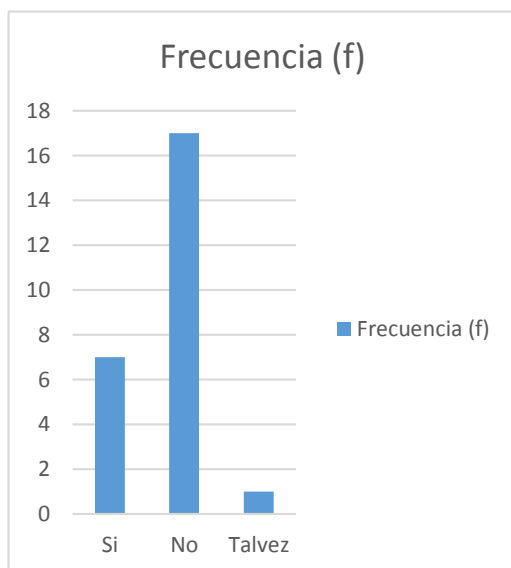
**Grafico 12**



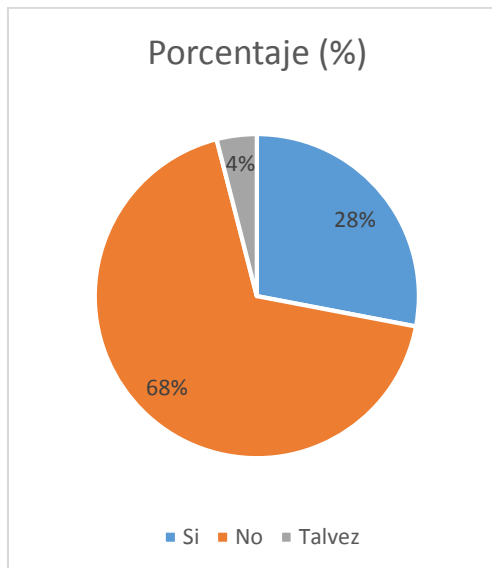
**Figura 12**

**Fuente tabal 12**

**Interpretación:** el 52% dice que la gestión en el Hostal Residencial NG es inadecuada ya que no cuenta con recursos humanos específicos para brindar un mejor servicio de calidad. Mientras que un 40% opina que si cuenta con los recursos humanos para realizar todo servicio que brinda el establecimiento.



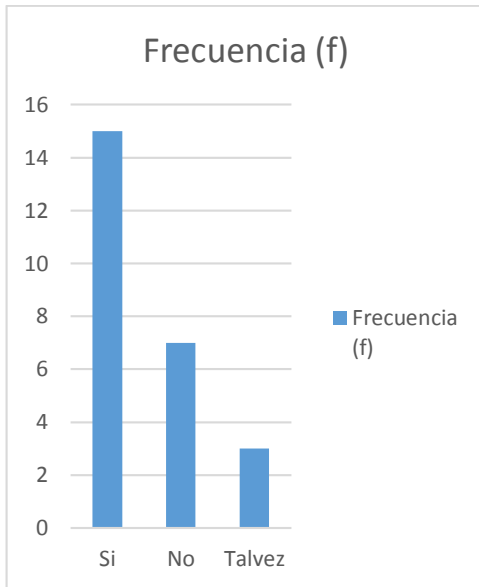
**Grafico 13**



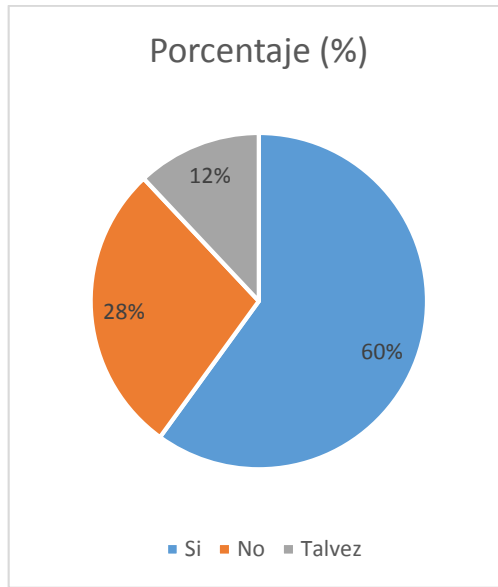
**Figura 13**

**Fuente tabla 13**

**Interpretación:** para un 68% que hace un total de 17 personas encuestadas, dicen que no existe en el manual de control interno del establecimiento los comportamientos de los sistemas de información de gestión y las actividades de monitoreo por lo cual ellos solicitan que en la nueva reforma se considere estos términos, para mejorar la calidad de trato de los colaboradores y el servicio que se brinda a los clientes que muchos de ellos vienen a realizar turismo o a conferencias y reuniones.



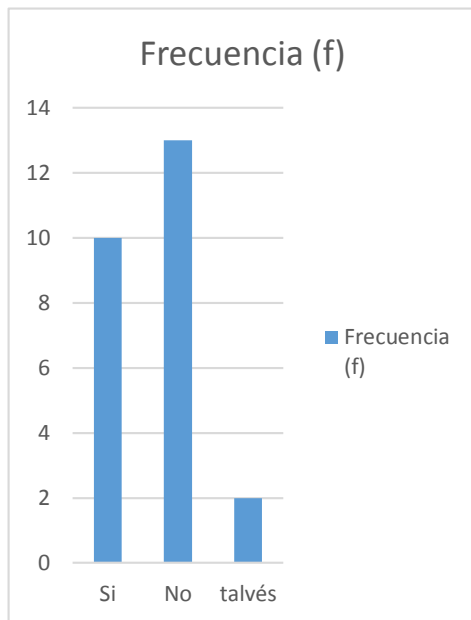
**Grafico 14**



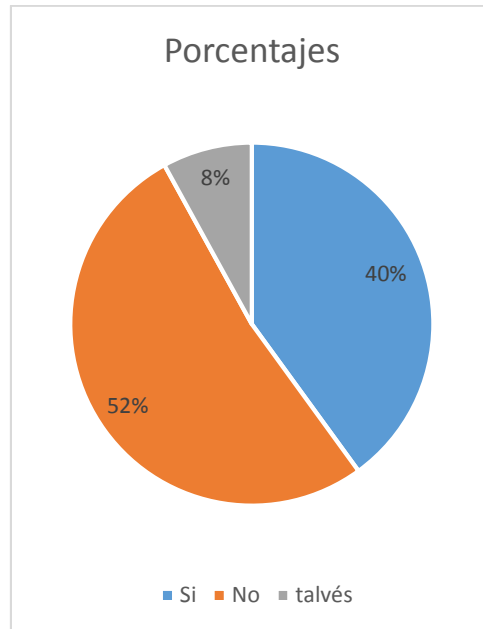
**Figura 14**

**Fuente tabla 14**

**Interpretación:** el 60% de las personas encuestadas si identifican los riesgos, los cuales puede sufrir el establecimiento si no se toman decisiones en los momentos precisos y estos pueden afectar a los objetivos y metas principales que tiene la empresa a futuro.



**Grafico 15**



**Figura 15**

**Fuente tabla 15**

**Interpretación:** muchos de los encuestados dicen que no existe un entorno de organización favorable, ya que esto lo asumimos del porcentaje alto que fue de un 52%, los que dijeron que no, porque la empresa no hace de conocimiento a sus colaboradores las metas y objetivos que deben de lograr a futuro.