



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA  
EMPRESA HOTELERA DE CATEGORÍA TRES ESTRELLAS  
INEISA S.A.C. DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ,  
2017**

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

**AUTOR**

**CELMI TUYA, HERLINDA MARGARITA  
ORCID: 0000-0002-6654-1729**

**ASESOR**

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

**HUARAZ – PERÚ**

**2019**

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA  
EMPRESA HOTELERA DE CATEGORÍA TRES  
ESTRELLAS INEISA S.A.C. DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA - HUARAZ, 2017**

## **Equipo de trabajo**

### **Autor**

Celmi Tuya, Herlinda Margarita

ORCID: 0000-0002-6654-1729

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

### **Asesor**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

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

### **Jurado**

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélida Rosario

ORCID: 0000-0003-8970-5629

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

## **Jurado de sustentación**

Salinas Rosales, Eladio Germán  
ORCID: 0000-0002-6145-4976  
Presidente

Broncano Osorio, Nélica Rosario  
ORCID: 0000-0003-8970-5629  
Miembro

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza  
ORCID: 0000-0001-7876-5992  
Miembro

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

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme las fuerzas para seguir adelante, siempre le pedí su apoyo y él nunca me falló, me mostró la luz en la oscuridad y en los días difíciles me apaciguó.

A la ULADECH, por darme la oportunidad de ser parte de ella; el día que pisé sus aulas supe que tenía un gran reto por delante y que gracias a ella iba a cumplirla.

Al Dr. CPCC. Juan De Dios Suárez Sánchez, Docente Tutor Investigador, por impartirme su conocimiento, y por dedicar su tiempo en orientarme en el momento que lo necesitaba, porque lo más valioso de una persona es su tiempo pues es cada minuto de su vida.

Herlinda Margarita

## **Dedicatoria**

A mis padres, Eulalia y Guillermo, a quienes quiero demasiado, han sido mi modelo de fortaleza y perseverancia, ellos siempre confiaron en mí y me apoyaron, ruego a Dios que me permita tenerlos conmigo más años para que pueda compensarles por todo lo que hicieron por mí.

A mi hermana Reyda, a mi cuñada Ana Lucía, a mi sobrina Jacqueline, Gabriela, Marilyn y Analí por su apoyo en los momentos que más lo necesitaba.

A mis amistades, quienes también me apoyaron incondicionalmente; no olviden contar conmigo, estaré siempre ahí para apoyarlos al igual que ustedes.

Herlinda Margarita

## Resumen

En el presente estudio se planteó como problema general: ¿cuáles son las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?, y como objetivo general: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, el estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: el 83% manifestó conocer el reglamento interno, el 100% afirmó que la gerencia y la administración demuestran integridad y valores, fomentan el buen clima laboral, supervisan con independencia y delegan autoridad. También el 100% indicó que la organización define objetivos para identificar riesgos, capacita al personal responsable, está pendiente de fraudes y evalúa los cambios del entorno. Respecto a la separación de funciones el 100% dijo que sí se lleva acabo, así como también el control sobre la tecnología que se adquiere, el 87% afirmó que el personal responsable realiza el control de manera oportuna. Referente a los sistemas de comunicación el 100% señaló que aseguran veracidad y objetividad de la información, y el 100% afirmó que la administración sí comunica las deficiencias a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas. Por lo expuesto se llegó a la conclusión de que las características del control interno de la empresa INEISA S.A.C. son: efectividad y confiabilidad.

Palabras claves: Características - Control – Control interno

## **Abstract**

In the present study, the following general problem was raised: What are the characteristics of the internal control in the hotel company three stars INEISA S.A.C. of Independencia distric - Huaraz, 2017 ?, and as a general objective: to determine the characteristics of the internal control in the hotel company three stars INEISA SAC of Independencia distric - Huaraz, 2017, the study was of a quantitative type, non-experimental design - descriptive, the sample consisted of 15 workers, the technique used was the survey and the instrument questionnaire. The following results were obtained: 83% stated that they know the internal regulations, 100% stated that management and administration demonstrate integrity and values, promote a good working environment, supervise with independence and delegate authority. Also 100% indicated that the organization defines objectives to identify risks, trains responsible personnel, is aware of fraud and assesses changes in the environment. Regarding the separation of functions, 100% said that if it is carried out, as well as control over the technology that is acquired, 87% said that the responsible personnel perform the control in a timely manner. Regarding the communication systems, 100% stated that they ensure the veracity and objectivity of the information, and 100% stated that the administration does report the deficiencies to the levels authorized to apply corrective measures. Therefore, it was concluded that the characteristics of the internal control of the company INEISA S.A.C. they are: effectiveness and reliability.

Keywords: characteristics - Control - Internal control



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Equipo de trabajo .....	iii
Jurado de sustentación .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice .....	ix
Índice de Tablas .....	xii
Índice de Figuras.....	xiv
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	18
2.1.4. Antecedentes Locales .....	23
2.2. Bases teóricas .....	27
2.2.1 Teorías del control social .....	27
2.2.1.1 La teoría de Emile Durkheim .....	27
2.2.1.2 Las teorías del control social informal de Hirschi.....	29
2.2.2 Modelos de control interno.....	30
2.2.2.1 Modelo COSO .....	30
2.2.2.2 Modelo COCO .....	31
2.2.2.3 Modelo MICIL .....	31

2.3. Marco conceptual.....	32
2.3.1. El control Interno.....	32
2.3.1.1. Antecedentes y origen del control interno.....	32
2.3.1.2 Conceptos de control interno.....	33
2.3.1.3 Características generales del control interno.....	34
2.3.1.4 Importancia del control interno .....	35
2.3.1.5 Objetivos del control interno.....	35
2.3.1.6 Tipos de control interno .....	36
2.3.1.6.1 El control interno administrativo .....	37
2.3.1.6.2 El control interno contable.....	37
2.3.1.7 Componentes del control interno según COSO III .....	38
2.3.1.7.1 Ambiente de control.....	38
2.3.1.7.2 Evaluación de riesgos .....	39
2.3.1.7.3 Actividades de control .....	39
2.3.1.7.4 Información y comunicación .....	40
2.3.1.7.5 Monitoreo.....	40
2.3.1.8 Principios del control interno según COSO III .....	41
2.4 Marco legal.....	45
2.4.1. Ley general de sociedades N°26887 .....	45
III. Hipótesis .....	46
IV. Metodología .....	46
4.1 Diseño de la investigación .....	46
4.1.1 Tipo de investigación .....	46
4.1.2 Nivel de investigación .....	46
4.1.3 Diseño de la investigación.....	46
4.2 Población y muestra .....	47

4.2.1 Población .....	47
4.2.2 Muestra .....	47
4.2.3 Criterios .....	48
4.2.3.1 Criterios de inclusión .....	48
4.2.3.2 Criterios de exclusión .....	48
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	49
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.4.1 Técnicas .....	52
4.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	52
4.5 Plan de análisis.....	52
4.6 Matriz de consistencia.....	53
4.7 Principios éticos .....	54
V. Resultados .....	56
5.1 Resultados .....	56
5.2 Análisis de resultados.....	61
VI. Conclusiones .....	70
Aspectos complementarios .....	72
Recomendaciones .....	72
Referencias bibliográficas.....	73
Anexos .....	82

## Índice de Tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 01 Conocimiento de la visión y misión de la empresa.....	56
Tabla 02 Conocimiento del reglamento interno de la empresa.....	56
Tabla 03 Gerencia y administración demuestran valores éticos e integridad.....	56
Tabla 04 La administración realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral .....	57
Tabla 05 La gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y lo realiza con independencia.....	57
Tabla 06 Delegación de autoridad a los colaboradores.....	57
Tabla 07 Selección de personal de acuerdo al perfil del puesto.....	58
Tabla 08 La organización define objetivos para la identificación y evaluación de riesgos .....	58
Tabla 09 Capacitación al personal sobre administración de riesgos.....	58
Tabla 10 Evaluación de oportunidades para la adquisición de activos, alteración de registros y otros actos inapropiados.....	58
Tabla 11 La organización evalúa cambios en el ambiente económico, geográfico y normativo.....	59
Tabla 12 La gerencia aborda la separación de funciones.....	59

Tabla 13 La gerencia realiza control al adquirir tecnología y en el funcionamiento y mantenimiento del mismo.....	59
Tabla 14 El personal encargado del control interno ejecuta su función en el momento adecuado.....	59
Tabla 15 Los sistemas de información implementados ayudan a que la información sea veraz, objetiva e independiente.....	60
Tabla 16 La organización ha determinado líneas de comunicación con sus colaboradores para propagar los objetivos, metas y programas.....	60
Tabla 17 Las líneas de comunicación establecidas permiten recoger información valiosa de usuarios.....	60
Tabla 18 La administración informa a los niveles facultados los problemas de control interno con el fin de ver medidas correctivas.....	61
Tabla 19 La administración evalúa los componentes del control interno para que estén presentes y funcionen apropiadamente.....	61

## Índice de Figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 01 Conocimiento de la visión y misión de la empresa.....	82
Figura 02 Conocimiento del reglamento interno de la empresa.....	82
Figura 03 Gerencia y administración demuestran valores éticos e integridad.....	83
Figura 04 La administración realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral .....	83
Figura 05 La gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y lo realiza con independencia.....	84
Figura 06 Delegación de autoridad a los colaboradores.....	84
Figura 07 Selección de personal de acuerdo al perfil del puesto.....	85
Figura 08 La organización define objetivos para la identificación y evaluación de riesgos .....	85
Figura 09 Capacitación al personal sobre administración de riesgos.....	86
Figura 10 Evaluación de oportunidades para la adquisición de activos, alteración de registros y otros actos inapropiados.....	86
Figura 11 La organización evalúa cambios en el ambiente económico, geográfico y normativo.....	87
Figura 12 La gerencia aborda la separación de funciones.....	87

Figura 13 La gerencia realiza control al adquirir tecnología y en el funcionamiento y mantenimiento del mismo.....	88
Figura 14 El personal encargado del control interno ejecuta su función en el momento adecuado.....	88
Figura 15 Los sistemas de información implementados ayudan a que la información sea veraz, objetiva e independiente.....	89
Figura 16 La organización ha determinado líneas de comunicación con sus colaboradores para propagar los objetivos, metas y programas.....	89
Figura 17 Las líneas de comunicación establecidas permiten recoger información valiosa de usuarios.....	90
Figura 18 La administración informa a los niveles facultados los problemas de control interno con el fin de ver medidas correctivas.....	90
Figura 19 La administración evalúa los componentes del control interno para que estén presentes y funcionen apropiadamente.....	91

## **I. Introducción**

El estudio realizado deriva de la línea de investigación: “Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas”, de la cual se abordó el tema de control interno.

El estudio se basó en el Modelo COSO, donde se define al control interno como aquel proceso diseñado para la alta gerencia, la administración y también para el personal de una empresa con la finalidad de brindar seguridad en el desarrollo de sus funciones y logro de los objetivos establecidos, para lo cual debe trabajar con eficiencia, efectividad, confiabilidad y cumplimiento de leyes.

El control interno puede ser desarrollada por cualquier tipo de empresa siempre y cuando teniendo en cuenta características propias, ya sea de tamaño, administración, operación u otro, y su entendimiento puede ayudar a alcanzar logros trascendentales en su desempeño, pues estamos en un mundo globalizado y se necesita de una herramienta que ayude a alcanzar metas e impedir que surjan fallas; pero debemos tener en claro que el control interno no va a cambiar una mala administración, su aplicación solo ayuda a mejorar la gestión y el logro de los objetivos, impidiendo que surjan los obstáculos que retarden alcanzar dichos objetivos.

Rivas (2011) señala que ya desde hace varios años atrás el control interno ha sido considerado esencial y necesario en el ámbito empresarial y en la auditoría. Pero este reconocimiento no lo gano de inmediato, fue poco a poco, como antecedente tenemos los primeros años de la práctica de la profesión de auditor.



En el año 1986 empresas privadas de Estados Unidos desarrollaron diversos sistemas de control, algunos tuvieron buenos resultados y otros no; no hubo un modelo que las empresas pudieran tomar como referencia, razón por la cual se generó por dicho sector la iniciativa de financiar un trabajo de diversas instituciones para la búsqueda de las mejores prácticas con la finalidad de sistematizar un modelo universal de control interno; el trabajo lo realizó la National Commission on financial report creadway commission (COSO).

Desde los años noventa los modelos tienen un amplio y mejor concepto de organización y dirección, la participación de los gerentes y el personal son necesarios, y fueron diseñados con el fin de ser soporte para la organización y para que puedan alcanzar el éxito, pero deben ser llevados con el criterio y la destreza necesaria de profesionales.

En América Latina el control interno es diseñado e implementado y su evaluación está basada en el cumplimiento de leyes y reglamentos.

En el Perú la preocupación que existe sobre las empresas del sector privado es el manejo del control interno, se observa gran cantidad de empresas de diferentes tamaños y tipos que de repente quiebran y simplemente desaparecen.

Cuando uno analiza esta problemática se traslada a analizar las características del control interno de una organización con el fin de que pueda subsistir y llegue a alcanzar el éxito.

En nuestro país existen en su mayoría empresas pequeñas y medianas que no cuentan con un control interno o su control interno es deficiente, las causas

son diversas, uno porque son empresas que no cuentan con personal profesional que ayude en orientar de cómo se debe ejecutar el control interno o son empresas familiares, el hecho de que la empresa este conformada por los miembros familiares existe una relativa confianza por lo que no ven necesario implementar el control interno, pero pasa que muchas veces los fraudes se inician en cualquier empresa sin importar si son familiares, por lo que sí es necesario implementar un sistema de control interno y además un manual de procedimientos y de políticas que conozcan todos los miembros de la empresa; en la región Ancash y en la Provincia de Huaraz se suscitan los mismos casos.

Al enfocarnos en el distrito de Independencia encontramos tres hoteles de categoría tres estrellas, uno de ellos es la empresa INEISA S.A.C., ubicado en jirón Corongo N°145, dicha empresa cuenta con ciertas características del control interno por lo cual se planteó como problema de investigación ¿cuáles son las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017?

El objetivo general de la investigación fue determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017; y como objetivos específicos describir las principales características del ambiente de control en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017, describir las principales características de la evaluación de riesgos en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017, describir las principales características de las actividades de control en la empresa hotelera de categoría

tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017, describir las principales características de la información y comunicación en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017, describir las principales características del monitoreo en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017.

Las razones que permitieron desarrollar el presente estudio se debe a la importancia, actualidad y trascendencia del control interno en el ámbito empresarial, por lo que se justifica de la siguiente manera:

El trabajo de investigación tuvo su base en las teorías de control interno y consolidó una serie de información dispersa para determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017.

También es importante porque amplia nuestros conocimientos sobre control interno. A la universidad le es útil porque aumenta su legajo literario y para los estudiantes sirve de base para realizar otros estudios similares en diferentes sectores y ámbitos geográficos de la región y del país. Además ayuda a aplicar nuevas técnicas y métodos de investigación.

El estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: el 83% manifestó conocer el reglamento interno, el 100% afirmó que la gerencia y la administración demuestran integridad y valores, así

mismo fomentan el buen clima laboral, supervisan con independencia y delegan autoridad. De igual modo el 100% indicó que la organización define objetivos para identificar riesgos, capacita al personal responsable, está pendiente de fraudes y evalúa los cambios del entorno. Respecto a la separación de funciones el 100% manifestó que tiene funciones diferentes, así como también el control sobre la tecnología que se adquiere, el 87% afirmó que el personal responsable realiza el control de manera oportuna. Referente a los sistemas de comunicación el 100% señaló que aseguran veracidad y objetividad de la información, y el 100% afirmó que la administración sí comunica las deficiencias a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas. Por lo expuesto se llegó a la conclusión de que las características del control interno de la empresa INEISA S.A.C. son: efectividad y confiabilidad.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Crespo & Suárez (2014) en su estudio titulado: Elaboración e Implementación de un sistema de control interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013, Guayaquil – Ecuador, planteó como objetivo elaborar, implementar y fortalecer el sistema de control interno para la empresa Multitecnos S.A. y a través de un estudio de la muestra y mediante los métodos de encuesta y entrevista establecer y conocer las principales falencias y aspectos que tiene y que se desea mejorar con la propuesta para la empresa Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil periodo 2012-2013. Culminada la investigación se pudo identificar que la empresa Multitecnos S.A. no dispone de un sistema de control interno para ningún área de la empresa. Multitecnos S.A. no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones, dejan todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo, desviando sus esfuerzos, dejando inconclusas sus actividades diarias e incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa. Multitecnos S.A. no tiene estipulada normativa o política alguna respecto a la ejecución de procesos, ni tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa.

Espinoza & Quintana (2014) en su tesis titulada: Evaluación del control interno y propuestas de mejora para el molino rio viejo, Chillan – Chile, planteó como objetivo evaluar el control interno y presentar mejoras significativas que contribuyan a un mejor funcionamiento administrativo y productivo, lo cual permitiría un mayor control en las actividades y documentos de la empresa; en relación a la metodología utilizada se señala que es un estudio no experimental, y una investigación positivista, por lo tanto es cuantitativa, la cual está basada en encuestas que se aplicaron a la gerencia de la empresa, observaciones en terreno de las actividades y procesos de la empresa, y entrevistas con los empleados. Así es como se obtuvo información relevante para desarrollar el trabajo de investigación. Según el análisis en la evaluación del control interno, la empresa presenta falencias significativas con respecto al control interno. Aun así, la empresa funciona y ha logrado posicionarse en el mercado, gracias a la calidad de sus productos y los fuertes valores que inculca a sus trabajadores.

Arceda (2015) en su investigación titulada: Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, Managua – Nicaragua, planteó como objetivo general evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, las técnicas aplicadas al trabajo investigativo fueron: entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de control interno. De acuerdo a los

resultados, se logró una perspectiva clara de la situación en el área administrativa y contable al detectar diferentes procedimientos incorrectos por la inexistencia de un manual de control interno que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, se puede confirmar la importancia de la implementación del manual del sistema de control propuesto que ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo aplique los correctivos necesarios. La propuesta permitirá la segregación de funciones del trabajo eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contable.

Sangoquiza (2015) en su tesis titulada: Sistema de control interno para el funcionamiento eficiente de la oficina contable de Asesoría contable y tributaria Servicontri del Cantón Santo Domingo, Santo Domingo - Ecuador; tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para el funcionamiento eficiente en el registro de las facturas al sistema en la oficina de asesoría contable y tributaria “Servicontri” del cantón Santo Domingo; los métodos utilizados fueron: la observación, la recolección de datos, el método de medición, el método inductivo- deductivo, el método histórico- lógico, el método sintético y analítico. Concluida la investigación se pudo determinar que la problemática principal que existe en la empresa tiene solución con la aplicación de un correcto sistema de control interno, el cual fue sustentado teóricamente. Al implementar el control interno en la empresa será de gran ayuda ya que al momento de delimitar funciones a los trabajadores, especificar

el proceso y compartir conocimientos con los clientes, la empresa se volverá más eficiente.

Cambier (2015) en su investigación titulada: Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna, Sevilla – España, tuvo como objetivo evaluar el nivel de cumplimiento del control interno del departamento de registro de una institución de estudios superiores. En esta investigación de tesis doctoral se presentó técnicas de evaluación de auditoría interna en un departamento de registro que permitía elaborar propuestas a corto y largo plazo basados en estándares internacionales con un programa de trabajo diseñado para determinar el cumplimiento de los controles internos. Además, auditoría interna es un modelo de consenso en valores éticos que involucra, el directorio, la administración, el auditor y el auditado en un compromiso de corrección de las desviaciones y mejora continua, en los procesos administrativo, financiero y académico. Se pudo demostrar que no es suficiente una encuesta de percepción para la evaluación del control interno, sino que es necesaria la aplicación de una evaluación de aseguramiento. Así mismo, el concepto de gestión de la evaluación, control, ética, auditoría, se encuentran distribuidos en la literatura académica. Sin embargo, no existe un marco internacional estandarizado que regularice las acciones evaluativas, lo cual no garantiza la misma calidad en el desenvolvimiento académico, administrativo y financiero. Por lo tanto, la auditoría interna reúne las condiciones cognitivas desarrolladas en las normas internacionales para el ejercicio de la auditoría interna, como el cuerpo de conocimiento de aceptación



mundial, permitiendo determinar el grado de cumplimiento del control interno basados en criterios de aceptación Global. De acuerdo a las encuestas, los departamentos de registro no documentan y/o actualizan sus procedimientos tomando de referencia el marco integrado de control interno. Las universidades encuestadas carecen de una gestión de riesgos, para poder determinar los controles necesarios para el desenvolvimiento académico, administrativo y financiero.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Verrando (2015) en su estudio: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014 estableció como objetivos describir las características del restaurant, describir las características de la gestión del restaurant y describir las características del control interno del restaurant; fue una investigación Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal. En el desarrollo de la tesis se tuvo en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. El 68.18% de los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno. El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Espinola y Urbina (2015) en su tesis titulada: Fortalecimiento del sistema de control interno en la entidad educativa IFB con base en la metodología COSO-2013 tuvo como objetivo proponer los lineamientos para la adecuación del Sistema de Control Interno sobre la base del marco COSO 2013 en IFB Certus. Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la entidad sobre la base del marco COSO 2013. Al determinar el grado de madurez del control interno, se procedió a diseñar y proponer planes de acción que permitan superar las brechas en relación con un Sistema de Control Interno fortalecido. Asimismo, se elaboró una “Hoja de Ruta” para la revisión y priorización de oportunidades de mejora, considerando el grado de complejidad de la implementación, el impacto en el sistema de control interno, el tiempo y el costo de su ejecución. La implementación de cada plan de acción nos indica que el fortalecimiento se irá dando progresivamente a corto, mediano y largo plazo; esto, siempre y cuando la Alta Dirección disponga de recursos suficientes para el desarrollo del proyecto y, a su vez, transmita a la Organización, en todos los niveles, la importancia del control interno para alcanzar los objetivos, incrementar los niveles de competitividad por medio de una administración transparente y así aumentar la rentabilidad.

Bayona (2016) en su investigación: Caracterización del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: Caso Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016 estableció como objetivo determinar y describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016.

La investigación fue de diseño no experimental descriptivo correlacional, porque solo describió conceptos de las variables.

En la investigación realizada, se identificó que en la empresa hay un debilitamiento del control interno, porque no se realizaba la verificación y control sobre el desarrollo de las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes.

Infantes (2016) en su estudio titulado: Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016 tuvo como objetivo determinar y describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de información bibliográfica se utilizó las fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó una entrevista al encargado del área de tesorería, llegando a los siguientes resultados: Respecto a la revisión literaria y antecedentes encontrados los autores señalan que para mejorar los procesos y procedimientos del área de tesorería es necesario contar con manuales, reglas, procedimientos y guías, los cuales deben estar basados en normas del control interno, asimismo señalaron que el control interno permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa y con respecto a los resultados de la entrevista se determinó que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado adecuadamente los componentes del control interno en el

área de tesorería, por lo tanto no obtiene resultados favorables. Finalmente se concluyó que la correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

Irigoin (2016) en su investigación titulada: Control Interno de Almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretera Maconsa S.A.C de la Ciudad de Trujillo-Año 2015 tuvo como objetivo determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa ferretera Maconsa SAC de la ciudad de Trujillo – año 2015. Teniendo por población y muestra a la empresa ferretera Maconsa SAC, para ello se identificó las deficiencias presentes en las actividades del área de almacén, luego se realizó un análisis de la rentabilidad de la empresa Ferretera Maconsa SAC. Así mismo es preciso mencionar que la información se obtuvo como resultado de la aplicación de la entrevista y a través de la observación directa y análisis documental, herramientas que fueron útiles para la recolección de información y ordenamiento. Con la aplicación de un control interno la empresa Maconsa SAC presenta un aumento en su rentabilidad sobre sus activos de 2%, un aumento en su rentabilidad sobre las ventas de 1% y un aumento de su rentabilidad patrimonial de 2%. Esto gracias a la implementación de un control interno de almacén y de herramientas de gestión, tales como: El Manual de organización y funciones y el manual de políticas.

Rodríguez (2016) en su investigación: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso empresa E&E Agallpampa, 2016 se planteó como objetivo determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016. La investigación fue de diseño no experimental- bibliográfica, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas aplicado mediante la técnica de la entrevista al propietario de la empresa del caso, encontrando los siguientes resultados: Mediante la investigación se verificó lo importante que es el control interno en las micro y pequeñas empresas, no importa la actividad a la cual se dediquen sino la forma de administrarlo, asimismo es importante crear conciencia en los empresarios sobre la necesidad de aplicar y mejorar el control interno conocer los resultados de la empresa que pueden ser positivos y provechosos para ellos.

Finalmente se concluyó que esta investigación pretendió demostrar, que por medio de la caracterización del control interno se logra resultados positivos que ayudan a mejorar el orden y control en la empresa, así mismo mejorar el control interno y la toma de decisiones, además busca estrategias para el futuro en la empresa comercial.

Rosario (2016) en su tesis titulada: Influencia del control interno de las existencias en la rentabilidad económica de la empresa Gas Antonio S.A.C. – Distrito de la Esperanza - Trujillo - año 2015 tuvo como objetivo demostrar que el control interno de las existencias influye en la rentabilidad económica de la empresa Gas Antonio S.A.C, Distrito de la Esperanza-Trujillo- 2015; el

diseño de investigación de acuerdo al estudio es de carácter no experimental, pues las variables serán observadas pero no manipuladas, se observa tal como se dan en el contexto natural para después analizarlos. Transversal, porque solo se estudia en un solo periodo, y descriptivo, los datos investigados son obtenidos por la observación directa, permitiendo llegar a conocer la situación de la empresa Gas Antonio S.A.C., en el tiempo determinado. Las técnicas utilizadas fueron revisión de documentos, entrevista y técnicas de análisis de información. Después de haber hecho la evaluación financiera a la empresa Gas Antonio SAC. A través de los índices de rentabilidad aplicados al Balance General y al Estado de Ganancias y Pérdidas de los periodos 2014 y 2015; los resultados de estos indicadores con respecto a la rentabilidad de la empresa se observa que obtuvo un resultado positivo para el año 2015. Esto quiere decir que un control interno de las existencias sí influye significativamente en la rentabilidad de esta, como podemos observar en el rentabilidad económica en el 2014 fue de 81% y el 2015 de 119% con una variación porcentuales de 30%, en la utilidad bruta con 37% en el 2014 y en el 2015 con 49%, también en el margen neto se notó un aumento en el 2015 de 9% y en el 2014 de 3% y por último en la utilidad operativa para el 2015 con 16% y 6% para el 2014, como podemos observar la empresa se encuentra en una buena situación económica, especialmente en la rentabilidad; debido al control interno de las existencias de manera adecuada que se lleva en la empresa, como sabemos este es un factor muy importante que debería tener toda empresa en cuanto a sus existencias ya que de ellos depende los resultados en la rentabilidad.

De la Vega (2017) en su tesis titulada: El control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ Contratistas Generales S.R.L del distrito de Amarilis – 2016, Huánuco, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa Constructora, para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de tipo cuantitativo porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, así mismo se utilizó técnicas de investigación aplicada como el cuestionario aplicado al gerente general, sub gerente y a 04 trabajadores de los almacenes (almaceneros), siendo estos los trabajadores directos del sistema, alcanzándose una perspectiva clara de la situación del control interno actual, pudiendo detectar las deficiencias de este, los hallazgos alcanzados en la investigación son el resultado de la falta de normas de procedimientos y políticas que sirvan de base para la ejecución de las mismas.

Torres (2017) en su tesis titulada: Incidencia de la implementación de un sistema de control interno en la gestión de Granja Santa Marcela S.R.L en la ciudad de Guadalupe se planteó el objetivo de determinar como el sistema de control interno contribuye a la mejora de la gestión de Granja Santa Marcela S.R.L en la ciudad de Guadalupe. El trabajo de investigación, se basó en la elaboración de una propuesta de sistema de control interno para las áreas funcionales y administrativas de la empresa avícola “Granja Santa Marcela S.R.L. Teniendo en cuenta controlar el área de ventas, de compras y producción para efectos de controlar y gestionar los resultados, se involucró el área contable con el control de ingresos y cuentas por cobrar; ya que siendo una empresa productora requiere de esencial cuidado en cuanto al control de la

prestación de los mismos. Para lo cual se realizó un estudio con la finalidad de determinar los puntos débiles que imposibilitan la fluidez de las operaciones, y con análisis comparativo determinar el aporte de un sistema de control interno tras la elaboración de la propuesta de mejora; y por ende los beneficios para la empresa. Por tanto para el presente trabajo se utilizó el método analítico descriptivo para analizar la realidad en la cual se encuentra la Granja Santa Marcela S.R.L y ahondar en la manera de como contribuye la implementación de un sistema de control interno, en el mejor uso de recursos y toma de decisiones. El estudio ayudó a comprender la importancia de poner en práctica las políticas, procedimientos y formatos propuestos, dado que en un periodo corto formara una conciencia de control dando como resultado minimizar costos, aumentando la rentabilidad y agilizando procesos. El control interno nos permitió verificar a la administración desde su estructura organizacional que a través de métodos utilizados protege los activos, dando confianza a la información financiera como también evaluando la eficiencia de las operaciones.

El Resultado de la investigación permitió confirmar los objetivos propuestos en el proyecto de tesis y demostrar que un sistema de control interno sí incide positivamente en la buena gestión y rendimiento de la empresa avícola materia de investigación.

Sánchez (2016) en su investigación titulada: Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: Empresa funeraria Ramos SAC. Piura 2015 se planteó como objetivo describir las principales características del control interno administrativo en las empresas



funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación. Finalmente concluyó que es una empresa bien organizada, sus actividades son ejecutadas y controladas teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos, considerando que el aspecto prioritario en una acción de control interno es la protección de activos, promover la eficiencia y eficacia operativa, porque se logran materializar los objetivos a un menor tiempo. Asimismo tiene en cuenta que la supervisión de las actividades realizadas a su personal garantiza la calidad del servicio, pero sin embargo no cuenta con un manual de procedimientos en forma escrita, ni copia del Plan de contingencia, todo es en forma verbal. Además no cuenta con un departamento de control interno. Los informes a gerencia son verbales, es por ello que en algunas oportunidades cuando se requiere un informe escrito, se presenta con atraso.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

Benites (2015) en su investigación titulada: El control interno y su incidencia en la optimización de la gestión de la empresa comercial representaciones INAFE SAC - Chimbote, 2014 planteó como objetivo evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión de la empresa comercial representaciones Inafe SAC - Chimbote, 2014. La investigación fue cuantitativa de tipo aplicada – explicativa, se tuvo una muestra de 21

trabajadores de una población de 22, a quienes se les aplicó un cuestionario de 50 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 73% afirman que el ambiente de control influye en sus metas y objetivos, el 58 indican que la evaluación de riesgos influye en los resultados, el 59% afirma que las actividades de producción se debe al control de la entidad, mientras que el 64% de los encuestado indica que la información y comunicación influye en la determinación de las estrategias y el 52% afirman que la supervisión o monitoreo mejora los procesos de la empresa. Finalmente, las conclusiones son: El control interno incide en la optimización de la gestión de la empresa de forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, cumpliendo con los objetivos y metas de la empresa.

Llacza (2016) en su estudio titulado: El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa “Constructora Covesa S.R.L.” de Chimbote, 2015 tuvo como objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú y de la empresa “Constructora Covesa SRL” de Chimbote, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al contador general de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: los autores nacionales y regionales revisados no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú; sin

embargo, las bases teóricas establecen que sí existe una influencia mutua entre el control interno y la gestión administrativa. Asimismo, se ha podido evidenciar grosso modo que empresa “Constructora Covesa S.R.L” de Chimbote, carece de una buena implementación de su sistema de control interno ya que es aplicado al 49%, siendo un respaldo de poco peso; este, por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de dicha empresa. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa estudiada no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú y la empresa del caso; sin embargo, la literatura pertinente señala que el control interno aplicado adecuadamente sí influye positivamente en la gestión. Finalmente, se concluye que la mayoría de las empresas a nivel nacional toma parcialmente en cuenta los componentes y sub componentes del control interno establecidos en el informe COSO. Asimismo, la empresa “Constructora Covesa SRL” sigue esta tendencia nacional, lo que está influyendo en la mala gestión empresarial, ocasionando un uso ineficiente e ineficaz de los recursos productivos de la empresa.

Vasquez (2016) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarmey, 2016 tuvo como objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarmey, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la

información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: la mayoría de los autores nacionales revisados establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarmey, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno. Por lo tanto, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarmey.

Rodríguez (2015) en su tesis titulada: Sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014 planteó como objetivo describir y analizar el sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014. El tipo de investigación fue cualitativo, el diseño bibliográfico-documental-descriptivo, y de acuerdo al Método de Investigación bibliográfica y documental no fue aplicable a alguna población ni muestra. La técnica que se aplicó para la búsqueda de información fue la revisión de documentos de origen bibliográfica y documental. De acuerdo a los resultados obtenidos, se obtuvo las siguientes conclusiones: El

sistema de control interno mejoró los procesos en cuentas por pagar en los hoteles. Demostrando un importante cambio en el cumplimiento de los pagos por parte del personal encargado del departamento de cuentas por pagar, reafirmando la reacción favorable hacia la optimización de los procesos en la empresa, principalmente en sus operaciones con terceros porque tiene muchas aplicaciones y se puede usar en diferentes áreas, esto sirve más a los administradores, ya que pueden tener mejor información y oportuna y de fuente confiable. El sistema de control interno optimizó los procesos de cuentas por pagar en los hoteles. Es por esto que se hace necesario el control interno dentro de las cuentas por pagar porque mejora los errores que se puedan encontrar en el momento de realizar las transacciones con los proveedores, este control precisa si los pagos se realizaron según los procedimientos adecuados y mencionados en la política de cada empresa.

Negreiros (2015) en su estudio titulado: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales – caso Comercial Rojas SRL Sihuas 2013, cuyo objetivo fue identificar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales – caso Comercial Rojas SRL Sihuas 2013, realizó una investigación de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva, diseño no experimental, su población estuvo conformada por 20 trabajadores del área administrativa de la empresa Comercial Rojas SRL Sihuas 2013, la muestra fue 10 trabajadores, la técnica de recolección de datos fue entrevista, encuesta, observación y análisis documental. Los instrumentos fueron la guía de entrevistas, cuestionario, guía de observación y de análisis documental. Llegó a la conclusión de que el modo

de cómo influye el control interno en la gestión de las empresa Comercial Rojas SRL es consiguiendo beneficios hacia la gestión empresarial, de tal manera que pueda contribuir a evitar fraudes y corrupción interna, facilitando a los directivos o miembros de la entidad, la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.

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

Manrique (2015) en su tesis titulada: El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014 se planteó como objetivo determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: la ficha y el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis. Resultados: se logró determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena gestión de recursos humanos y lograr los objetivos del Hotel “Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes, así mismo se concluye que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en la aplicación del

instrumento de medición, relacionados con las propuestas teóricas de otros investigadores en los antecedentes y las bases teóricas.

Flores (2015) en su tesis titulada: Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014 planteó como objetivo determinar el control interno y la rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz en el 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformada por 20 directivos y trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. Resultados: el 90% indicaron siempre proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa; el 75% dijeron siempre considerar razonable los informes contables y administrativos como fiabilidad en el logro de los objetivos de control interno; el 70% indicaron siempre contribuir al logro del cumplimiento de las metas y objetivos programados por la empresa; el 65% indicaron nunca participar en el análisis de la rentabilidad; el 80% dijeron siempre percibir la intensidad de la inversión en la empresa; el 75% indicaron que la empresa siempre participaba en el mercado competitivo. Conclusión: se ha determinado el control interno y la rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz en el 2014; 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.

Gonzales (2015) en su estudio titulado: Control interno y rentabilidad en la empresa “Corporación Icaro” S.A.C. Huaraz, 2014 planteó como objetivo determinar el control interno y la rentabilidad en la empresa “Corporación Icaro” S.A.C. Huaraz en el 2014. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformada por 36 directivos y trabajadores; se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado; se indicaron los principios éticos de la investigación. Resultados: el 78% indicaron siempre percibir el logro de efectividad y eficiencia en las operaciones de la empresa, el 86% indicaron siempre estar seguros de que existe el logro de confiabilidad en la información financiera, el 86% dijeron siempre estar de acuerdo con el nivel de calidad del producto/servicio, el 92% indicaron siempre percibir que la empresa tenía rentabilidad económica, el 97% indicaron siempre percibir que la empresa tenía rentabilidad financiera. Conclusión: queda determinada el control interno y la rentabilidad en la empresa “Corporación Icaro” S.A.C. Huaraz en el 2014; en la presente investigación se han obtenido resultados empíricos, los cuales se presentan en tablas y figuras que verifican la relación directa existente con los antecedentes y las bases teóricas y conceptuales; por lo que se puede afirmar que hay una relación directa entre las variables de estudio respaldado por las propuestas teóricas de los autores y los resultados estadísticos de la investigación.



Ocaña (2016) en su tesis titulada: El control interno en la gestión de la empresa de transportes “Huascarán” S.A. 2015, Huaraz, tuvo como objetivo determinar las incidencias del control interno en la gestión de la empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de encuestas a la población que estuvo conformada por los Directivos y trabajadores de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. Para el plan de análisis se aplicó el programa Microsoft Excel. Los resultados muestran que la empresa de transportes Huascarán S.A. en el año 2015 no cumplió sus objetivos ni metas debido a la falta de control interno sobre las actividades que se realizan y ello se expresó a través de los resultados de la encuesta, ya que aproximadamente el 50% de los encuestados no practican valores éticos ni cumplen con las normas y políticas de la empresa, asimismo, el 63.33% de las personas afirman que no se cuenta con un organigrama y que además la supervisión no es adecuada, y el 58.33% de los trabajadores aseveran que la empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos. Y finalmente, se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de un control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa.

Cadenillas (2015) en su tesis titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C., 2014, Huaraz, tuvo como objetivo determinar que el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C. en el 2014. El diseño de investigación fue

descriptivo simple, no experimental, transversal; con una población muestral de 43 directivos y trabajadores. Se realizó la definición y operacionalización de las variables; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado. Resultados: el 84% indicaron siempre participar del control interno simultaneo; el 74% indicaron nunca realizar la supervisión y monitoreo en la empresa; el 81% dijeron siempre percibir la productividad en la empresa; el 91% dijeron siempre valorar la calidad del producto o servicio de la empresa; el 75% indicaron siempre que los costos operativos eran adecuados para el funcionamiento de la empresa; el 70% indicaron nunca participar en el análisis de la estructura financiera de la empresa. Conclusión: se ha determinado que el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C. en el 2014; porque el control interno es considerado en los tiempos actuales como una herramienta fundamental para prevenir fraudes y errores contables y cuidar los bienes de la empresa, en un proceso de actuación eficiente, eficaz y transparente; cuya finalidad es obtener mayor rentabilidad en la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías del control social**

#### **2.2.1.1 La teoría de Emile Durkheim**

Según Huertas (2009) Emile Durkheim realizó un estudio sociológico sobre el castigo, él lo consideraba importante porque señalaba que el castigo estaba relacionado con el corazón de la sociedad.

Durkheim llegó a analizar una y otra vez las formas y funciones del castigo y llegaba a la conclusión de que era el núcleo de la vida moral, y alrededor de ella estaba conformada la sociedad.

La sanción penal fue un claro ejemplo y a través de ella se lograba la conciencia de la importancia de los valores.

Con sus estudios a Durkheim le preocupaba descubrir los orígenes de la solidaridad social, el cual se refería a que la sociedad llegue a estar unida en base a una misma meta e intereses, el ayudar sin esperar nada a cambio; él las consideraba como algo primordial para la vida en sociedad y el grado de consenso de los que conforman dicho grupo social y sobre sus metas u objetivos.

Él afirmaba que es necesario normas para que la sociedad interactúe, además de sus valores propios, dichas normas nacen en las formas de organización e interacción en un momento determinado, para luego ser perennes para todos los que lleguen a conformar esa sociedad.

Cada organización tiene su propia cultura y ética, y los patrones que surjan en la interacción diaria son las que la diferencian de las demás organizaciones, es decir cada grupo social es distinto, tiene sus propias leyes, normas, y aquel que quiera ser parte de esa sociedad debe adecuarse y adoptar sus leyes y normas.

### **2.2.1.2 Las teorías del control social informal de Hirschi**

López (2014) señala que la teoría de Hirschi también se denomina teoría de los vínculos sociales causa de la delincuencia. Dicha teoría nos muestra que las personas con fuertes lazos a grupos sociales que tienen características tradicionales o habituales se ven menos atraídas por cometer actos que violen las leyes porque no tienen la libertad suficiente para hacerlo.

Hirschi en su estudio parte de que toda persona ante ciertas situaciones se ve propensa a cometer actos delictivos y son las instituciones las encargadas de evitarlas, a estos últimos se les denomina grupos sociales con características tradicionales; además afirma que el control social informal es útil para que las instituciones estén preparadas y puedan anticiparse a aquellos actos que atentan contra la sociedad, pues ellos están a la espera de cualquier descuido para cometerlos; se debe tener en cuenta que las personas para cometer actos delictivos también son motivadas así como cualquier otra persona, esa motivación muchas veces se relaciona con las oportunidades que se puedan dar, por lo que cuando una persona encuentra una oportunidad para cometer un acto en contra de las leyes, normas y reglamentos establecidos tiene dos opciones, cometerlos o inhibirlos con el miedo de ser descubierto.

Explica Hirschi que las personas que no cometemos actos negativos se debe a la fuerte unión que tenemos con la sociedad, pero si esto se debilitara iríamos contra sus leyes, normas, reglas y todo aquello que regule nuestros actos, según el sociólogo y criminólogo existen cuatro vías para establecer dicha unión entre el individuo y la sociedad:

- a) A través de relaciones con instituciones o personas tradicionales
- b) Por participación voluntaria
- c) Por estar relacionados con actividades tradicionales.
- d) Por la creencia y respeto a los valores morales de las leyes y normas sociales.

## **2.2.2 Modelos de control interno**

### **2.2.2.1 Modelo COSO**

Coopers & Lybrand (1997) definen al control interno como aquel proceso realizado por los directivos, la alta gerencia, la administración y los trabajadores de una organización, el cual es diseñado con el fin de brindar seguridad y alcanzar los objetivos establecidos en lo siguiente: eficiencia, efectividad, confiabilidad, cumplimiento de leyes y otras regulaciones aplicables.

Por lo mencionado se sustenta que el control interno es considerado como un conjunto de acciones continuas y relacionadas, las cuales son ejecutadas por todos los que conforman la empresa, con la finalidad de alcanzar la visión, metas y objetivos establecidos; para lograrlo es necesario prevenir la pérdida de bienes, contar con información financiera fiable y que la empresa por su parte funcione bajo las leyes y regulaciones establecidas.

Rivas (2011) concluye en que el buen control interno solo ayuda a la empresa u organización a alcanzar los objetivos más no su crecimiento, tampoco su éxito.

### **2.2.2.2 Modelo COCO**

El Modelo COCO fue expuesto al público tres años después del Modelo COSO en Canadá; Estupiñán (2015) señala que este modelo nace de la revisión exhaustiva que hicieron los del comité de Criterios de Control de Canadá respecto al COSO, su fin era plantear un modelo más sencillo y comprensible para aquellas organizaciones que tuvieron dificultades al momento de implantar el COSO.

Como el antecedente de este modelo es el COSO la definición del control es idéntico al de este modelo, la diferencia solo está en que es un modelo dinámico y breve enfocado a mejorar el control interno en una entidad.

Rivas (2011) señala que Quevedo & Ramírez (2006) definen al control interno desde el enfoque del Modelo COCO como un conjunto de elementos de una organización, tales como recursos, procesos, sistemas, estructura, cultura y metas, y que en su conjunto ayudan a los colaboradores de una organización a lograr los objetivos basados en:

- Eficiencia y efectividad en las operaciones realizadas
- Seguridad en la información que se tiene, tanto interna como externa
- Aplicación de las políticas, leyes y reglamentos en el desempeño diario.

### **2.2.2.3 Modelo MICIL**

La necesidad de implantar un modelo apropiado para la realidad de Latinoamérica nace el modelo MICIL, por lo que el marco integrado de control interno de Latinoamérica tiene como fin formular y establecer un guía

para el control, así cubrir las necesidades y perspectivas de la alta gerencia de entidades públicas y privadas, organizaciones de sociedad civil y para todo aquel interesado.

El modelo define al control interno como un proceso que es ejecutado por funcionarios y servidores que trabajan en una entidad, su fin es aportar un nivel de seguridad y estar orientado a facilitar el logro de objetivos con eficiencia y efectividad, brindar confianza en la información tanto operativa como financiera, cumplimiento de leyes, contratos y regulaciones así como la protección de bienes.

Señala Rivas (2011) que el concepto que presenta este modelo es con palabras sencillas para el entendimiento de sectores tanto privados como públicos para su conocimiento y utilización.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. El control Interno**

#### **2.3.1.1. Antecedentes y origen del control interno**

El origen del control interno se remonta a los años en que en los pueblos de Siria, Egipto, Fenicia y otros ya se conocía de la contabilidad de partida simple.

Es en la edad media en que ya se tuvo libros sobre contabilidad con el fin de controlar los negocios y sus operaciones. Es en el año 1494, cuando Lucas Di Borgo escribió sobre la partida doble.

La mayor necesidad de controlar operaciones surgió en la revolución industrial cuando las máquinas eran manejadas por varias personas.

De acuerdo a lo expuesto González (2002) afirma que el control interno nace con la partida doble, considerada como medida de control, y fue a fines del siglo XIX cuando las personas con negocio vieron la necesidad de formular, luego establecer sistemas para proteger sus empresas y ganancias.

### **2.3.1.2 Conceptos de control interno**

Según Ladino (2009) el control interno es un proceso ejecutado por la administración para examinar las operaciones de interés basado en su efectividad, confiabilidad de información, eficiencia, cumplimiento de reglamentos, leyes, políticas y normas establecidas.

Él afirma que para la empresa el control interno es importante porque le ayudará a conseguir sus objetivos de rentabilidad y utilidad, así como prevenir las pérdidas que podría haber.

También será ventajoso para la recopilación de información financiera. Así como dar la confianza de que la empresa está funcionando bajo las leyes y normas, de esa manera evitar perjudicar su imagen y quizás otras consecuencias futuras.

Cooper & Lybrand (1997) afirman que de esa manera la organización llegará a donde busca llegar y evitar los peligros que se presente en el futuro.

Por su parte González (2014) define al control interno como un proceso dinámico e integrado realizado por la dirección, administración y



colaboradores de una organización, elaborado con el fin de proveer un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos vinculados con las operaciones, información y cumplimiento.

### **2.3.1.3 Características generales del control interno**

González & Cabrale (2010) afirman que el control puede ser evaluado en cualquier momento y en cualquier área de la organización puesto que es considerada como un proceso de acciones las cuales son estructuradas y se coordinan para alcanzar un fin, esto es ejecutado por todos los colaboradores de la empresa así como la alta gerencia y directivos.

Se debe tener en cuenta que esto no es solo cumplir con los manuales y procedimientos, va más allá si el fin es lograr objetivos planteados.

Los riesgos ya sea reales o potenciales pueden aparecer en cualquier momento no siempre el que se ha previsto en manuales el fin es hacerles frente y estar preparado para ello, por lo que es función de los encargados verificar y monitorear dichos riesgos para saber actuar en el momento adecuado y tomar el control para no afectar a la empresa y su organización.

La empresa cuenta con diversas áreas, por lo que es recomendable que para el buen funcionamiento del control interno exista en cada área un personal encargado, quien a su vez informe las fallas o riesgos a su jefe inmediato y este a su superior, respetando los niveles de autoridad, para el cumplimiento de esto todos los que laboran en la empresa deben cooperar sin tener en cuenta el puesto.

No veamos al control interno como algo que restringe hacer las cosas sino a aquello que posibilita un mejor proceso que lo único que busca es alcanzar los objetivos cumpliendo las leyes, normas, reglamentos y así evitar los riesgos que atenten contra la organización.

#### **2.3.1.4 Importancia del control interno**

Según Rivas (2011) se ha reconocido al control interno como algo necesario y primordial y su propósito es minimizar lo más que se pueda las desviaciones y también los riesgos, en lo posible se debe anticipar a las posibles alteraciones a lo que ya está establecido.

Por lo mencionado su importancia radica en que ayuda a la alta gerencia a enfrentar los rápidos cambios que se dan por la globalización, ya sea en el campo económico o en el mercado competitivo, y mucho más en las necesidades y exigencias del cliente actual, que por cierto cada vez más es difícil de satisfacer sus requerimientos. Solo si la empresa se adapta puede sobrevivir ante los demás.

#### **2.3.1.5 Objetivos del control interno**

González (2014) señala que en el COSO III se ha planteado los siguientes objetivos:

1. En objetivos operativos
  - Se relaciona con la visión y misión de la organización

- Son variables de acuerdo a las decisiones de conducta que se relaciona con modelos de operaciones, el tipo de empresa y los rendimientos alcanzados.
- Se tienen en cuenta objetivos específicos para cada componente que estructura la entidad.
- Se tiene en cuenta los bienes o activos.

## 2. Objetivos de información

Tenemos reportes financieros externos, tales como:

- Cuenta de inversión
- Estados contables
- Información que se brinda al público

Reportes no financieros externos

- Reportes de sustentabilidad

Así también tenemos reportes internos financieros y no financieros, lo conforman:

- Informes sobre nivel de actividad
- Ejecución presupuestaria

## 3. Por último tenemos los objetivos de cumplimiento, tales como:

- Objetivos basados con el cumplimiento de leyes y regulaciones
- El cumplimiento de políticas y procedimiento establecidos por la entidad

### **2.3.1.6 Tipos de control interno**

Según González & Cabrale (2010) se tiene los siguientes tipos de control interno:

#### **2.3.1.6.1 El control interno administrativo**

El control interno en la administración se enfoca en la eficiencia que se tiene al momento de realizar las operaciones que la organización ha definido.

Por lo mencionado podemos constatar que el control interno en este rubro no solo se refiere al control que se le hace al plan y procedimientos formulados por el ente.

#### **2.3.1.6.2 El control interno contable**

El fin de este tipo de control interno es que los registros contables muestren la situación real de la empresa, de ese modo estarán salvaguardando los activos y logrando que dichos registros sean confiables para la toma de decisiones.

Estos tipos de control brindan una seguridad razonable:

- a. Si hubiera algún intercambio estos son realizados de acuerdo con las aprobaciones de la gerencia.
- b. Cualquier cambio es registrado para así mantener un control que permita después la preparación de estados financieros.
- c. Los activos fijos son protegidos.
- d. Se constata que las existencias registradas se encuentren en físico

### **2.3.1.7 Componentes del control interno según COSO III**

#### **2.3.1.7.1 Ambiente de control**

El ambiente de control está conformado por los procesos, las normas y las estructuras, su fin es direccionar el control interno y consecuentemente al logro de los objetivos.

Estupiñán (2015) manifiesta que el ambiente de control se fundamenta en el establecimiento de un entorno que motive e influencie el control en las actividades de los colaboradores de la empresa, esto se logrará estableciendo la visión y misión de la empresa, así sabrán por qué y para qué forman parte de la organización; además afirma que la estructura de la organización, la delegación de autoridad y responsabilidad así como las políticas y prácticas del recurso humano influyen en el ambiente de control, consideremos que es el ambiente de control el principal componente del control interno y depende de ella el resultado de los demás componentes.

Es importante que el directorio seguido de la alta gerencia establezca a través de su ejemplo la importancia de las normas y el control interno; al respecto Coopers & Lybrand (1997) señalan que la alta dirección es la que procura que los valores de la calidad se incorporen en el estilo empresarial de su organización además menciona que la parte fundamental de una empresa es la integridad y los valores éticos.

Por su parte González (2014) señala que este componente es considerada como la base para el resto de componentes, tiene presente en todo momento la disciplina.

#### **2.3.1.7.2 Evaluación de riesgos**

Es el proceso encargado de identificar los riesgos para luego analizarlas, definir el grado que afecta a la consecución de los objetivos y tomar decisiones para su administración, este proceso debe ser dinámico y participativo.

Coopers & Lybrand (1997) manifiestan que antes de la evaluación de riesgo debe estar establecido los objetivos y que este segundo componente se encarga de identificar y analizar los factores que podrían afectar su consecución.

Es preciso que la organización este pendiente de los cambios que se pueden dar en el contexto económico, geográfico, político y normativo, así como también cambios internos.

#### **2.3.1.7.3 Actividades de control**

Cuando hablamos de actividades nos referimos al conjunto de acciones que se establecen de acuerdo a las políticas y procedimientos de cada organización con el fin de hacer frente a los riesgos que impiden el logro de objetivos.

Dichas actividades son establecidas en las diferentes áreas que conforman la organización y en sus diferentes etapas y en la tecnología que emplean.

#### **2.3.1.7.4 Información y comunicación**

Otro componente necesario para el logro de objetivos es la información, esta debe ser clara, concisa, comprensible y llegar a todos los niveles en especial a los directivos y a la alta gerencia.

La comunicación es interna y externa, y es la encargada de canalizar la información que se necesita para los controles diarios.

Es a través de la comunicación que se llega al personal para informarles sobre la ejecución del control interno y la importancia de la misma para alcanzar los objetivos (González, 2014).

#### **2.3.1.7.5 Monitoreo**

El monitoreo es la vigilancia que realizan los encargados del control interno para evaluar el desarrollo de los componentes, esto debe ser con frecuencia o de acuerdo a la necesidad, su fin es determinar si el control interno está presente, si se está debilitando, o probablemente falta implantar, los resultados obtenidos se comunican a los directivos y a la alta gerencia para que ellos evalúen las medidas que se tomará (González, 2014).

### **2.3.1.8 Principios del control interno según COSO III**

Buzo (2014) menciona los siguientes principios asociados a los cinco componentes del control interno:

#### **Ambiente de control**

##### Principio 1

Se trata sobre el compromiso de la organización respecto a los valores éticos y la integridad.

##### Principio 2

Nos indica que si el directorio trabaja independientemente a la gerencia y tiene como función vigilar el desempeño y funcionamiento respecto al control interno

##### Principio 3

Si la gerencia tiene estructurado líneas de reporte y asigna adecuadamente las responsabilidades y los cargos con el visto bueno del directorio para alcanzar los objetivos planteados.

##### Principio 4

Este principio nos señala si la organización realiza su trabajo adecuadamente respecto al reclutamiento, capacitación y luego mantener al personal competente en su puesto de acuerdo a los objetivos.



#### Principio 5

Indica que la empresa debe contar con personal responsable que siempre tenga presente sus responsabilidades en lo que refiere a control interno, teniendo en cuenta los objetivos de la organización.

#### **Evaluación de riesgos**

#### Principio 6

La entidad ha definido claramente los objetivos con la finalidad de identificar y evaluar riesgos, ya sea real o potencial.

#### Principio 7

Se identifica los riesgos que afectan a los objetivos, luego se toman medidas para su administración, esto es labor de la organización.

#### Principio 8

La organización plantea en su componente evaluación de riesgos la posibilidad de algún fraude en el proceso de alcanzar los objetivos.

#### Principio 9

El sistema de control podría ser afectado significativamente, por lo que la organización debe estar al pendiente para identificar y evaluar aquellos cambios que se presentaran.

## **Actividades de control**

### Principio 10

La entidad hace una selección y realiza actividades que ayuden en el control y a enfrentar los riesgos a un nivel que es aceptable.

### Principio 11

La empresa primero hace una selección de la tecnología que va a adquirir, luego de su adquisición desarrolla actividades de control con ayuda de esta con el único fin de alcanzar sus objetivos.

Estupiñán (2015) manifiesta que las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas y que lo más importante es que ayuden a identificar los riesgos reales y potenciales en beneficio de la organización; al respecto Fonseca (2011) señala que la tecnología de información ejerce gran influencia en la producción de información en las organizaciones.

### Principio 12

Como actividad de control la organización establece procedimientos de control por medio de sus políticas y hace que estas se ejecuten.

## **Información y comunicación**

### Principio 13

Es función de la organización, si su fin es alcanzar sus objetivos por medio del control interno, obtener, crear y utilizar la información relevante y selecta.

### Principio 14

Para resistir el control interno que se lleva a cabo en el interior de una empresa, esta debe siempre comunicar, pues la comunicación es indispensable en cualquier ámbito, cuyo fin es que todos estén enterados de los objetivos y responsabilidades que esto acarrea.

### Principio 15

La organización debe prever y comunicar a sus proveedores o a terceros para que puedan aportar al funcionamiento adecuado de un sistema de control, en caso contrario solo ocasionará el surgimiento de acciones que lo afecten.

## **Actividades de monitoreo**

### Principio 16

La entidad debe siempre estar alerta para evaluar el funcionamiento del control interno, para lo cual primero debería seleccionar, luego realizar las evaluaciones respectivas, las cuales deben ser sorpresivas.

## Principio 17

La persona responsable de la organización debe estar pendiente de la evaluación del control interno para luego comunicar la deficiencia detectada a los responsables para la toma de decisiones y acciones, esto debe ser en el momento adecuado, pues si se deja pasar podría ocasionar mayores daños.

## **2.4 Marco legal**

### **2.4.1. Ley general de sociedades N°26887**

En la ley 26887, se tiene las disposiciones sobre la aplicación de la ley a las sociedades.

Dicha ley indica que las sociedades deben adecuar su estatuto y pacto social a las disposiciones que establezca, para ello se les otorga un plazo.

En el plazo señalado las sociedades que se constituyeron deben tomar las decisiones adecuadas para iniciar su funcionamiento bajo las disposiciones de esta ley.

En caso no se adaptaran a la ley están yendo contra ella por lo que se están cometiendo irregularidades.

Por ello deben responder por las consecuencias de su incumplimiento, tanto con terceros como con la sociedad.

Las entidades son las encargadas de ejecutar el control interno en las sociedades constituidas.

### **III. Hipótesis**

En el presente estudio titulado: Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

### **IV. Metodología**

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

##### **4.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo.

Monje (2017) señala que este tipo de investigación parte de teorías aceptadas y que se constata con la recolección de datos cuantitativos a través de su análisis.

##### **4.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de la investigación fue descriptivo.

Grajales (2000) indica que en el nivel de investigación descriptivo se observa y se analiza las características del fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

##### **4.1.3 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo; según D’Zul (2013) el diseño no experimental es aquel estudio que se realiza sin manipular las variables.

M——— O

M: Muestra

O: Observación de la variable Control interno

## **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

La población estuvo constituida por 15 colaboradores (01 gerente, 01 subgerente, 01 administradora, 01 Contadora general, 03 asistentes contables, 03 recepcionistas, 01 asistente administrativo, 01 azafata, 01 cocinero, 01 botones, 01 cuartelera).

### **4.2.2 Muestra**

La muestra estuvo constituida por los 15 colaboradores del hotel.

Se usó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia; Otzen & Manterola (2017) definen esta técnica como aquello que permite seleccionar casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

### **4.2.3 Criterios**

#### **4.2.3.1 Criterios de inclusión**

- Trabajadores en planilla
- Trabajadores Registrados en la SUNAT
- Trabajadores de la sucursal de Independencia - Huaraz

#### **4.2.3.2 Criterios de exclusión**

- Trabajadores en periodo de prueba
- Trabajadores que no pertenecen a la Sucursal de Independencia - Huaraz

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

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Control Interno	El control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas (Ladino, 2009).	Ambiente de control	Valores éticos	¿La Gerencia y la administración demuestran a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y valores éticos?
				¿La administración realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
			Normas de conducta	¿Usted conoce la visión y misión de la empresa donde labora?
				¿Usted conoce el Reglamento Interno de la empresa donde labora?
			Supervisión	¿La Gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y opera independientemente a la administración?
			Nivel de autoridad	¿La Gerencia y la administración delegan autoridad, definen responsabilidades, y uso de procesos y tecnología apropiados para asignar responsabilidad y segregar funciones?
				¿La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto?
			Evaluación de riesgos	Fijación de objetivos
		¿Se capacita al personal responsable sobre administración de riesgos?		



			Factores internos y externos	¿La organización identifica y evalúa cambios internos y externos que pueden afectarlo significativamente, tales como cambios en la economía, geografía y normativos?
			Niveles de fraude	¿La organización evalúa oportunidades para adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros de la entidad o comisión de otros actos inapropiados?
		Actividades de Control	Separación de funciones	¿La gerencia aborda la separación de funciones, por ejemplo el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas?
			La tecnología	¿La Gerencia selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología?
			Políticas y procedimientos	¿El personal responsable desarrolla las actividades de control en forma oportuna y como es definido por las políticas y procedimientos?
		Información y comunicación	Fuentes internas y externas.	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?
				¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

			Líneas de comunicación	¿La organización tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?
		Monitoreo	Objetivo	¿La organización evalúa que el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión estén presentes y funcionen adecuadamente?
			Acciones correctivas	¿La organización comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

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

##### **4.4.1 Técnicas**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

##### **4.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**TITULO:** Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cuáles son las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las principales características del ambiente de control en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?</li> <li>2. ¿Cuáles son las principales características de la evaluación de riesgos en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?</li> <li>3. ¿Cuáles son las principales características de las actividades de control en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?</li> <li>4. ¿Cuáles son las principales características de la información y comunicación en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?</li> <li>5. ¿Cuáles son las principales características del monitoreo en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017?</li> </ol>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las principales características del ambiente de control en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.</li> <li>2. Describir las principales características de la evaluación de riesgos en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.</li> <li>3. Describir las principales características de las actividades de control en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.</li> <li>4. Describir las principales características de la información y comunicación en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.</li> <li>5. Describir las principales características del monitoreo en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.</li> </ol>	<p>En el presente estudio titulado: Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 15</p> <p><b>Muestra:</b> 15</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## **4.7 Principios éticos**

### **Protección a las personas**

Las personas en toda investigación necesitan cierto grado de protección, por lo que el instrumento de investigación se aplicó de forma anónima y la información obtenida fue solo para fines de la investigación.

### **Beneficencia y no maleficencia**

En la investigación se debe garantizar el bienestar de aquellas personas que participan en este proceso, para lo cual debe tener en cuenta las siguientes reglas: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

### **Justicia**

Se ejerció un juicio razonable, ponderable y tomando las precauciones necesarias para asegurarse de que las falencias, y las limitaciones de las capacidades y conocimiento, no den lugar a prácticas injustas. Se reconoció que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a los resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

### **Integridad científica**

La integridad ha regido las actividades en el proceso de esta investigación; pues la integridad de un investigador resulta notable cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran

daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

### **Consentimiento informado y expreso**

En la investigación se trabajó con las personas que aceptaron voluntariamente participar en el presente estudio, quienes tenían conocimiento del fin del estudio y dieron su consentimiento para usar la información brindada para fines de investigación.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 01**

Conocimiento de la visión y misión de la empresa

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	11	73
NO	4	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de INEISA S.A.C.

**Tabla 02**

Conocimiento del reglamento interno de la empresa

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	13	87
NO	2	13
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de INEISA S.A.C.

**Tabla 03**

Gerencia y administración demuestran valores éticos e integridad

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Recopilado mediante encuesta a los colaboradores de INEISA S.A.C.

**Tabla 04**

La administración realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de INEISA S.A.C.

**Tabla 05**

La gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y lo realiza con independencia

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento aplicado por investigador a los trabajadores de INEISA S.A.C.

**Tabla 06**

Delegación de autoridad a los colaboradores

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Recopilación del investigador mediante encuesta a los trabajadores de INEISA S.A.C



**Tabla 07**

Selección de personal de acuerdo al perfil del puesto

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuesta a los colaboradores de INEISA S.A.C.

**Tabla 08**

La organización define objetivos para la identificación y evaluación de riesgos

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de instrumento de investigación a los trabajadores de INEISA S.A.C.

**Tabla 09**

Capacitación al personal sobre administración de riesgos

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de investigación aplicada a los trabajadores de INEISA S.A.C.

**Tabla 10**

Evaluación de oportunidades para la adquisición de activos, alteración de registros y otros actos inapropiados

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento formulado por el investigador y aplicado a los colaboradores de INEISA S.A.C.

**Tabla 11**

La organización evalúa cambios en el ambiente económico, geográfico y normativo

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: El investigador realizó encuesta a los colaboradores de INEISA S.A.C.

**Tabla 12**

La gerencia aborda la separación de funciones

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de INEISA S.A.C.

**Tabla 13**

La gerencia realiza control al adquirir tecnología y en el funcionamiento y mantenimiento del mismo

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Respuesta de los trabajadores de INESA S.A.C. a cuestionario.

**Tabla 14**

El personal encargado del control interno ejecuta su función en el momento adecuado

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	13	87
NO	2	13
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Información recopilada por medio de encuesta a colaboradores de INEISA S.A.C.

**Tabla 15**

Los sistemas de información implementados ayudan a que la información sea veraz, objetiva e independiente

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Información brindada por los trabajadores de INEISA S.A.C. a través de encuesta.

**Tabla 16**

La organización ha determinado líneas de comunicación con sus colaboradores para propagar los objetivos, metas y programas

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	10	67
NO	5	33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Respuesta de los trabajadores de INEISA S.A.C. a encuesta del investigador

**Tabla 17**

Las líneas de comunicación establecidas permiten recoger información valiosa de usuarios

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	14	93%
NO	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento del investigador formulado para los trabajadores de INEISA S.A.C.

**Tabla 18**

La administración informa a los niveles facultados los problemas de control interno con el fin de ver medidas correctivas

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	15	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información recopilada por medio de encuesta a colaboradores de INEISA S.A.C.

**Tabla 19**

La administración evalúa los componentes del control interno para que estén presentes y funcionen apropiadamente

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
SI	11	73%
NO	4	27%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario respondido por los trabajadores de INEISA S.A.C.

## **5.2 Análisis de resultados**

El objetivo general de la investigación fue determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, para lo cual como objetivos específicos se establecieron describir las principales características de cada componente del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación se realizó el análisis y se definió las características propias de los componentes del control interno de la empresa INEISA S.A.C.

Respecto al componente, ambiente de control, se tiene los siguientes resultados:

Los encuestados, al preguntarles sobre la visión y misión de la empresa, respondieron en un mayoritario 73% que sí conocen la visión y misión de la empresa y el 27% respondieron que lo desconocen (tabla 01). Estos resultados guardan relación con los datos encontrados por Estupiñán (2015) quien manifiesta que el ambiente de control se fundamenta en el establecimiento de un entorno que motive e inflencie el control en las actividades de los colaboradores de la empresa. También guarda relación con los resultados encontrados por Sánchez (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: Empresa funeraria Ramos S.A.C. Piura 2015”, quien concluye que la empresa en mención es organizada, tiene establecida su visión, misión y objetivos, y las actividades las ejecutan teniendo presente normas y reglamentos de la empresa.

Referente al reglamento interno de la empresa, del 100% de encuestados el 87% indican que sí conocen el reglamento interno de la empresa donde labora, no obstante el 13% manifiesta que la desconoce (Tabla 02). Estos resultados guardan relación con lo que manifiesta González (2014) en el COSO III, él afirma que el ambiente de control son normas, procesos y estructuras establecidas que son la base para llevar a cabo un control interno.

Por otro lado existe un 100% que afirma que la gerencia y la administración son ejemplo de integridad y valores éticos que se muestran por medio de su comportamiento, acciones, reglamentos o directivas (Tabla 03). Así mismo el 100% de encuestados manifiestan que la administración sí realiza

actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral (Tabla 04). Los resultados coinciden con lo que afirma Coopers & Lybrand (1997), que la alta dirección procura que los valores de la calidad se incorporen en el estilo empresarial de su organización además menciona que la parte fundamental de una empresa es la integridad y los valores éticos. Los resultados también guarda cierta relación con el estudio de Espinoza & Quintana (2014) en su tesis titulada: evaluación del control interno y propuestas de mejora para el molino rio viejo, Chillan – Chile, según el análisis en la evaluación del control interno manifiestan que la empresa presenta falencias significativas con respecto al control interno. Aun así, la empresa funciona y ha logrado posicionarse en el mercado, gracias a la calidad de sus productos y los fuertes valores que inculca a sus colaboradores.

Por otro lado los encuestados, al preguntárseles si la gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y lo realiza con independencia, el 100% dijo que sí (Tabla 05), y cuando se les preguntó sobre el tema de delegación de autoridad nuevamente el 100% indicó que la gerencia y administración sí delegan autoridad a sus colaboradores tal como se observa en la tabla 06. Respecto a si la organización selecciona a su personal de acuerdo al perfil del puesto también el 100% dijo que sí (Tabla 07). Estos resultados son diferentes con los datos encontrados por Crespo y Suárez (2014) en su estudio titulado: Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013, en el cual determinaron que la empresa no cuenta con ningún sistema de control en ninguna de sus áreas, tampoco hay niveles de jerarquía menos de responsabilidad, por lo que el personal

realiza trabajos a medias esperando que otro lo concluya, esto ocasiona mayores costos y errores en la parte operativa. También se ha identificado que la organización no tiene normativas tampoco políticas para la ejecución de procesos, control y gestión de riesgos. Al respecto Estupiñán (2015) señala que la estructura de la organización, la delegación de autoridad y responsabilidad y políticas y prácticas del recurso humano como es la selección de personal influyen en el ambiente de control, consideremos que es el ambiente de control el principal componente del control interno y depende de ella los demás componentes.

Por lo expuesto se afirma que el ambiente de control en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 sí establece un entorno en el cual los trabajadores realizan sus labores con control.

En relación al componente de control, evaluación de riesgo, de 15 encuestados, el 100% afirmó que la organización sí define objetivos con la finalidad de identificar y evaluar riesgos (Tabla 08). Este resultado coincide con lo que manifiestan Coopers & Lybrand (1997), quienes afirman que antes de la evaluación de riesgo debe estar establecido los objetivos y que este segundo componente se encarga de identificar y analizar los factores que podrían afectar su consecución.

También se observa en la tabla 09 que el 100% de trabajadores afirman que en su organización se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos donde podría haber actos en contra de la empresa; del mismo modo el 100% de encuestados

respondieron que la organización sí está pendiente de oportunidades para la adquisición, alteración de registros, uso o disposición no autorizada de activos, o comisión de otros actos inapropiados, (Tabla 10). Estos resultados son similares con los datos encontrados por Negreiros (2015) en su estudio sobre control interno y su influencia en la gestión administrativa de empresas comerciales – caso Comercial Rojas SRL Sihuas 2013, quien concluye que el modo de cómo influye el control interno en la gestión de la empresa Comercial Rojas SRL es obteniendo beneficios para la gestión empresarial con la finalidad de contribuir a evitar corrupción y fraudes en la parte interna de la empresa, para lo cual ayuda a recopilar información de cómo se ha usado los recursos y cómo se ha llegado a alcanzar los objetivos establecidos. En cambio los resultados son diferentes con los datos encontrados por Verrando (2015) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa restaurant pollo a la brasa La Cabaña. Sullana, 2014”, quien estableció que en dicha empresa no se desarrolla evaluación de riesgos, no hay interés por identificar las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos, es decir no hay control.

Por otro lado se observa que el 100% de los trabajadores consideran que la organización sí evalúa cambios en el ambiente económico, geográfico y normativo (Tabla 11). Este resultado es coherente con lo que afirma Fonseca (2011), él indica que los riesgos podrían ser a consecuencia de los factores externos e internos y habiéndose identificado la gerencia podrá analizarlos y tomar acciones.



De acuerdo al análisis de los resultados mencionados en el componente evaluación de riesgos la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 sí realiza acciones para identificar los riesgos que podrían afectar la consecución de sus objetivos.

Con relación al componente de control interno, Actividades de control, los encuestados al preguntarles sobre el tema de que si la gerencia ha establecido una función específica para cada trabajador, por ejemplo uno se encarga del registro, otro de autorización y otro de aprobación de compras, ellos respondieron que sí en un 100% (Tabla 12). El resultado obtenido no coincide con Arceda (2015) quien en su investigación titulada: Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, Managua – Nicaragua logró una perspectiva clara de la situación en las áreas administrativa y contable al detectar procedimientos incorrectos por la inexistencia de un manual de control interno, que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, y señala que se puede confirmar la importancia de la implementación del manual del sistema de control propuesto, que ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. La propuesta permite la segregación de funciones del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contable.

Cuando se les preguntó a los trabajadores que si la gerencia realiza control al momento de adquirir tecnología, así como en el funcionamiento y mantenimiento del mismo, el 100% respondieron sí (Tabla 13). Este resultado coincide con Estupiñán (2015) quien afirma que las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas y que lo más importante es que ayuden a identificar los riesgos reales y potenciales en beneficio de la organización; al respecto Fonseca (2011) afirma que la tecnología de información ejerce gran influencia en la producción de información en las organizaciones.

Por otro lado del 100% de encuestados, el 87% indica que la persona responsable realiza en el momento preciso las actividades de control, la diferencia, 13%, manifiesta que esto no sucede (Tabla 14). Este resultado es diferente a lo encontrado por Bayona (2016) en su tesis: Caracterización del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: Caso Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016; él identificó que en la empresa hay un debilitamiento del control interno, porque no se realizaba la verificación y control sobre el desarrollo de las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes.

Teniendo en cuenta los resultados expuestos se afirma que la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 tiene implementado actividades de control interno.

Respecto al componente de control interno de Información y comunicación se obtuvo los siguientes resultados:

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, el 100% de trabajadores afirman que los sistemas de información implementados aseguran veracidad, objetividad e independencia de la información (Tabla 15); por otra parte el 67% afirma que la organización tienen formalmente establecidas sus líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos, mientras que el 33% indica lo contrario (Tabla 16); así mismo un 93% dijo que las líneas de comunicación e información establecidas permiten captar información relevante de usuarios, mientras que el 7% dio una respuesta negativa (Tabla 17). Los resultados obtenidos no guardan relación con la investigación de Ocaña (2016) titulada: El control interno en la gestión de la empresa de transportes “Huascarán” S.A. 2015, Huaraz, los resultados muestran que la empresa de transportes Huascarán S.A. en el año 2015 no cumplió sus objetivos ni metas debido a la falta de control interno sobre las actividades que se realizan y ello se expresó a través de los resultados de la encuesta, ya que aproximadamente el 50% de los encuestados no practican valores éticos tampoco cumplen con las normas y políticas de la empresa, asimismo, el 63.33% de las personas manifiestan que no cuenta con un organigrama y que además la supervisión no es la adecuada, y el 58.33% de los trabajadores señalan que la empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos. Y finalmente, se concluyó que la transferencia de información es semanal y es considerada como información a destiempo y poco detallada.

De acuerdo a los resultados se evidencia que la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 cuenta con información y comunicación oportuna y fiable.

Con relación al componente de control interno de monitoreo se obtuvo como resultado que el 100% de encuestados afirma que la administración sí comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas (Tabla 18). Al respecto González (2014) manifiesta que la supervisión o monitoreo debe ser con frecuencia o de acuerdo a la necesidad, su fin es determinar si el control interno está presente, si se está debilitando, o probablemente falta implantar, los resultados obtenidos se comunican a los directivos y a la alta gerencia para que ellos evalúen las medidas que se tomará.

Referente a la función de la administración el 73% afirma que sí evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen adecuadamente pero el 27% opinó lo contrario (Tabla 19). Los resultados obtenidos son distintos con la investigación de Llacza (2016) en su estudio titulado: El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa “Constructora Covesa S.R.L.” de Chimbote, 2015 donde concluye que la mayoría de las organizaciones en el país toman parcialmente en cuenta los componentes del control interno establecidos en el informe COSO. Del mismo modo la empresa “Constructora Covesa SRL” sigue esta tendencia, lo cual influye en la mala gestión empresarial, causando el uso ineficiente e ineficaz de los recursos de la empresa.

De acuerdo a la interpretación de los resultados obtenidos sobre monitoreo se afirma que existe un adecuada supervisión del cumplimiento del control interno dentro de la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.

## **VI. Conclusiones**

1. Se llegó a la conclusión de que las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 son: efectividad y confiabilidad.
2. El ambiente de control tiene las siguientes características: la mayoría de trabajadores dijeron que sí conocen la misión, visión, y el reglamento de la empresa, y la totalidad afirmó que los encargados de la organización demuestran valores éticos e integridad, delegan funciones a sus trabajadores, y que ejecutan su responsabilidad de supervisión con independencia.
3. Las características de la evaluación de riesgos son: el total de encuestados dijeron que la organización tiene definido sus objetivos que le permiten identificar y evaluar los riesgos, que se evalúa las oportunidades que se presentan para la adquisición, el uso no autorizado de activos, modificación de los registros u otros actos inadecuados, además evalúa los cambios que se presentan en el ambiente económico, normativo y geográfico.
4. Las actividades de control cuentan con las siguientes características: los trabajadores afirmaron que la gerencia sí realiza la disgregación de funciones, el control al adquirir la tecnología y desarrolla las actividades de control en forma oportuna.
5. La información y comunicación tienen las siguientes características: el total de encuestados dijeron que los sistemas de información que se han implementado aseguran objetividad y veracidad de la información, y un porcentaje mayor afirmó que la organización tiene establecidas líneas de comunicación e información con sus colaboradores para transmitir los

objetivos, las metas y programas, y que las líneas de comunicación e información establecidas permiten recopilar información valiosa de usuarios.

6. El monitoreo cuenta con las siguientes características: el total de trabajadores afirmaron que la administración sí comunica los problemas de control interno a los niveles facultados con la finalidad de que se tomen medidas correctivas, además la mayoría señala que la administración evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen apropiadamente.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

1. Buscar la mejora continua teniendo en cuenta cada componente del control interno.
2. Fortalecer el ambiente de control, realizando reuniones con todo el personal y haciéndoles entrega del documento que contenga la visión, misión y reglamento interno de la empresa, tratar sobre dicho tema en esa reunión y en las posteriores, con la finalidad de recordatorio.
3. Mantener el procedimiento de evaluación de riesgos para no dar oportunidad de que empiecen a cometerse robos, fraudes y otros actos contra la empresa.
4. Perfeccionar las actividades de control para hacer seguimiento al cumplimiento a tiempo de las actividades de control de la empresa.
5. Mejorar la información y comunicación para establecer un tipo de comunicación con la finalidad de llegar a todo el personal, clientes y proveedores y evitar adquisición de activos, alteración de registros y otros actos inapropiados.
6. Mejorar el monitoreo para que todos los componentes del control interno sean óptimos.

## Referencias bibliográficas

Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Tesis para optar al grado de Máster en Contabilidad con Énfasis en Auditoría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

Bayona, I. (2016). *Caracterización del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: Caso Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1138/CONTROL\\_INTerno\\_AREA\\_DE\\_VENTAS\\_BAYONA\\_CARBAJAL\\_IVAN\\_OLIVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1138/CONTROL_INTerno_AREA_DE_VENTAS_BAYONA_CARBAJAL_IVAN_OLIVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Benites, B. (2015). *El control interno y su incidencia en la optimización de la gestión de la empresa comercial representaciones INAFE SAC - chimbote, 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/666/CONTROL\\_INTErno\\_GESTION\\_EMPRESARIAL\\_Y\\_OPTIMIZACION\\_BENITES\\_REYES\\_BEYKER\\_FELIPE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/666/CONTROL_INTErno_GESTION_EMPRESARIAL_Y_OPTIMIZACION_BENITES_REYES_BEYKER_FELIPE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



Buzo, J. (2014). *2014, año de transición al nuevo COSO 2013*. Recuperado de <https://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf>

Cadenillas, H. (2015). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C., 2014*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1142/CONTROL\\_INTerno\\_RENTABILIDAD\\_CADENILLAS\\_HERMENEGILDO\\_JESUS\\_VITALIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1142/CONTROL_INTerno_RENTABILIDAD_CADENILLAS_HERMENEGILDO_JESUS_VITALIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. Tesis para optar el grado de doctor. Universidad de Sevilla, Sevilla. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/32856>

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.

Crespo, B. & Suarez, M. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Tesis para optar el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

De la Vega, C. (2017). *El control interno y la gestión de inventarios de la Empresa Constructora Yacz Contratistas Generales S.R.L Del Distrito de Amarilis – 2016*. Universidad de Huánuco. Recuperado de

[http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_337a95cd38401129a4e71c409b5e2b24/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_337a95cd38401129a4e71c409b5e2b24/Details)

D'Zul, M. (2013). Diseño No – Experimental. Recuperado de <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinola, A. & Urbina, G. (2015). *Fortalecimiento del Sistema de control interno en la Entidad Educativa IFB con base en la metodología COSO-2013*. Tesis para optar el grado de maestría. Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/1579>

Espinoza, M. & Quintana, M. (2014). *Evaluación del control Interno y Propuestas De Mejora Para El Molino Rio Viejo*. Tesis para optar al título de Contador Público y Auditor. Universidad del Bío – Bío. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/509/1/Espinoza%20Fuentes%2C%20Mar%C3%ADa%20Jos%C3%A9.pdf>

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigxMvX-\\_3iAhXOjVkkHT0gBYQQ6AEILTAB#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigxMvX-_3iAhXOjVkkHT0gBYQQ6AEILTAB#v=onepage&q=control%20interno&f=false)

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*.

Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigxMvX-\\_3iAhXOjVkJHT0gBYQQ6AEIMzAC#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigxMvX-_3iAhXOjVkJHT0gBYQQ6AEIMzAC#v=onepage&q=control%20interno&f=false)

Flores, Y. (2015). *Control interno y rentabilidad en la empresa grupo moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/CONTROL\\_INTE\\_RNO\\_RENTABILIDAD\\_FLORES\\_RAM%C3%8DREZ\\_YELSIN\\_FRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/CONTROL_INTE_RNO_RENTABILIDAD_FLORES_RAM%C3%8DREZ_YELSIN_FRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, A. & Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/indice.htm>

González, M. (2002). *El control interno. Antecedentes y origen*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

Gonzales, D. (2015). *Control interno y rentabilidad en la empresa "Corporación Icaro" S.A.C. Huaraz, 2014*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/965/CONTROL\\_INTE\\_RNO\\_RENTABILIDAD\\_GONZALES\\_GONZALES\\_DANIEL\\_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/965/CONTROL_INTE_RNO_RENTABILIDAD_GONZALES_GONZALES_DANIEL_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, R. (2014). *Marco Integrado de control interno. Modelo COSO III*. Recuperado de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Huertas, O. (2009). *Durkheim: la perspectiva funcionalista del delito en la criminología*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v51n2/v51n2a07.pdf>

Infantes, O. (2016). *Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL\\_INT ERNO\\_TESORERIA\\_INFANTES\\_YUPANQUI\\_OSMAR\\_HEINER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL_INT ERNO_TESORERIA_INFANTES_YUPANQUI_OSMAR_HEINER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Irigoin, Y. (2016). *Control Interno de Almacén y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la Ciudad de Trujillo-Año 2015*. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/354/irigoin\\_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/354/irigoin_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ladino, E. (2009). *Control interno: Informe Coso*. Córdoba. El Cid Editor.

López, R. (2014). *Término CRIMIPEDIA: Teorías del control social*.

Recuperado de <http://crimina.es/crimipedia/wp-content/uploads/2015/07/Teor%C3%ADas-del-control-social.pdf>

Llacza, G. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa “Constructora Covesa S.R.L.” de Chimbote, 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1683/CONTROL\\_INTerno\\_INFLUENCIA\\_LLACZA\\_RODRIGUEZ\\_GERALDINE\\_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1683/CONTROL_INTerno_INFLUENCIA_LLACZA_RODRIGUEZ_GERALDINE_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manrique, N. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014*. Tesis para optar el grado de Magister en Contabilidad mención en Auditoría. Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL\\_INTErNO\\_GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_MANRIQUE\\_TORRE\\_NICES\\_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTErNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Monje, C. (2017). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*.

Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Negreiros, M. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales – caso Comercial Rojas SRL Sihuas 2013*. Tesis para optar el título de licenciado en contabilidad. Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035038>

Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Recuperado de

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

Rodríguez, E. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso empresa E&E Agallpampa, 2016*.

Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL\\_INTE\\_RNO\\_RODRIGUEZ\\_CUEVA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL_INTE_RNO_RODRIGUEZ_CUEVA_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rodríguez, D. (2015). *Sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014*. Tesis para optar el título de licenciado en contabilidad. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035032>

Rosario, C. (2016). *Influencia del control interno de las existencias en la rentabilidad económica de la empresa gas Antonio S.A.C. – Distrito de La*

*Esperanza - Trujillo - año 2015*. Tesis para Optar el título de Bachiller en

contabilidad y Finanzas. Universidad Privada “Leonardo Da Vinci”. Recuperado de

<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/73464/1/IF->

[ROSARIO%20VENTURA.pdf](http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/73464/1/IF-ROSARIO%20VENTURA.pdf)

Ocaña, L. (2016). *El Control interno en la gestión de la empresa de Transportes “Huascarán” S.A. 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL\\_INT ERNO\\_GESTION\\_OCANA\\_VILLON\\_LUSBET\\_DORILA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INT ERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1)

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Sánchez, E. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas funerarias del Perú caso: Empresa funeraria Ramos SAC. Piura 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL\\_INTE RNO\\_ADMINISTRATIVO\\_SANCHEZ\\_ADANAQUE\\_ENID\\_YAQUELINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTE RNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sangoquiza, J. (2015). *Sistema de control interno para el funcionamiento eficiente de la oficina contable de asesoría contable y tributaria “SERVICONTRI” del cantón santo domingo*. Tesis para optar grado previa a la obtención del título de Ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas C.P.A. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/969/1/TUAICAF028-2015.pdf>

Torres, R. (2017). *Incidencia de la implementación de un sistema de control interno en la gestión de Granja Santa Marcela S.R.L en la ciudad de Guadalupe*.

Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo.

Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8199>

Vasquez, Y. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de

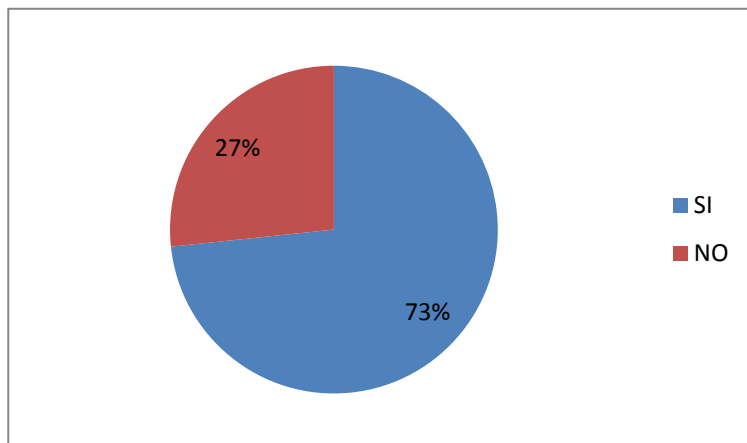
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL\\_INTERNO\\_INFLUENCIA\\_VASQUEZ\\_HUERTA\\_YOLANDA\\_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_VASQUEZ_HUERTA_YOLANDA_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Verrando, B. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña. Sullana, 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/46/VERRANDO\\_CORDOVA\\_BRUNO\\_PAOLO\\_CONTROL\\_INTERNO\\_%20SECTOR\\_COMERCIO.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/46/VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO_CONTROL_INTERNO_%20SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=7&isAllowed=y)



## Anexos

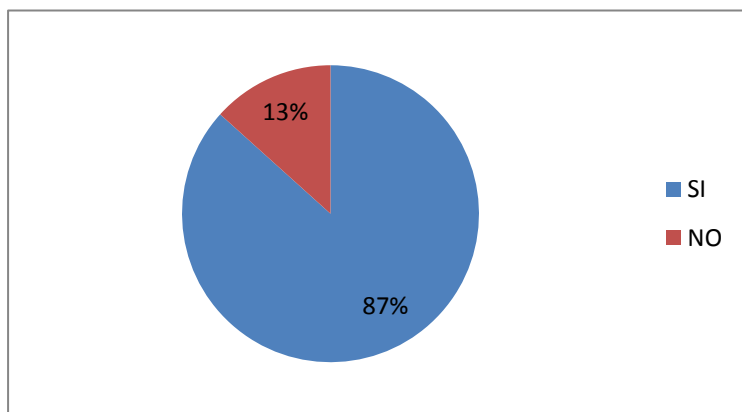


**Figura 01.** Conocimiento de la visión y misión de la empresa

**Fuente:** Tabla 01

### **Interpretación:**

Los encuestados, al preguntárseles sobre la visión y misión de la empresa, respondieron en un mayoritario 73% que sí conocen la visión y misión de la empresa y el 27% respondieron que lo desconocen.

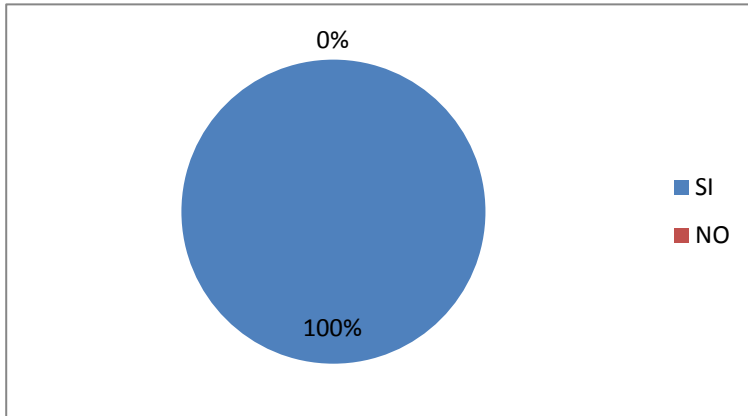


**Figura 02.** Conocimiento del Reglamento Interno de la empresa

**Fuente:** Tabla 02

### **Interpretación:**

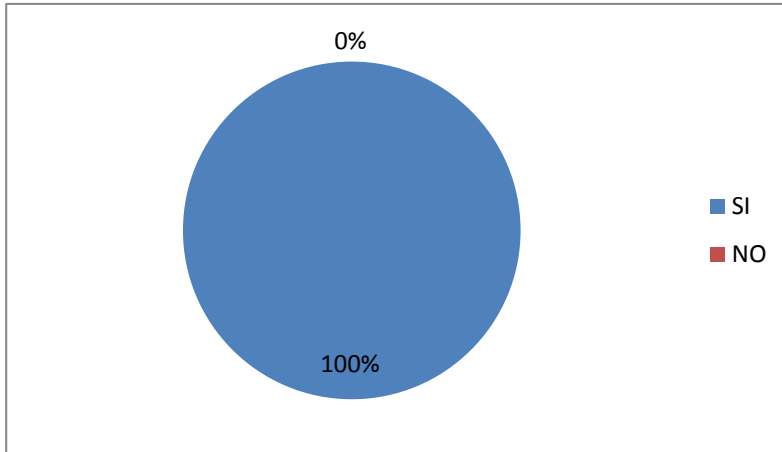
Como se aprecia en la figura 02, del 100% de encuestados el 87% indica que sí conoce el Reglamento Interno de la empresa dónde labora, no obstante el 13% manifiesta que no la conoce.



**Figura 03.** Gerencia y administración demuestran valores éticos e integridad  
**Fuente:** Tabla 03

**Interpretación:**

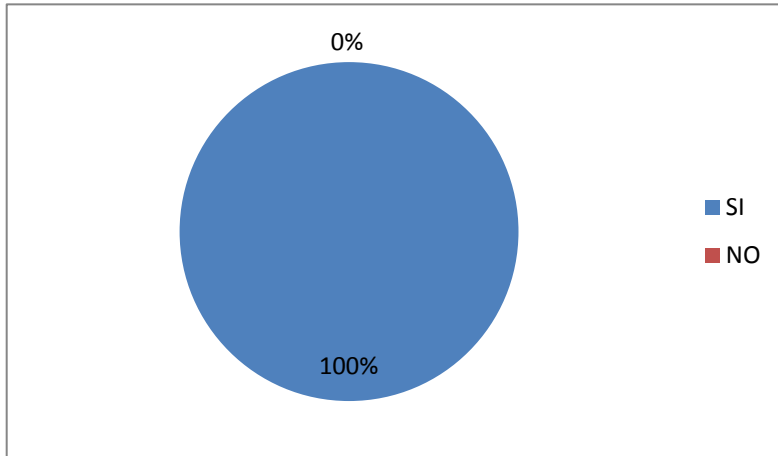
Existe un 100% que afirma que la Gerencia y la administración sí demuestran a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y valores éticos.



**Figura 04.** La administración realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral  
**Fuente:** Tabla 04

**Interpretación:**

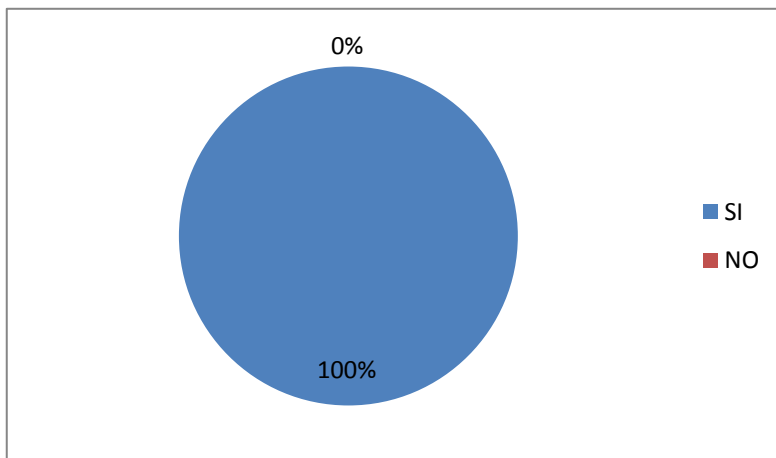
El 100% de encuestados manifiesta que la administración sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.



**Figura 05.** La Gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y lo realiza con independencia  
**Fuente:** Tabla 05

**Interpretación:**

Los encuestados, al preguntárseles si la Gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y lo realiza con independencia, el 100% dijo que sí.

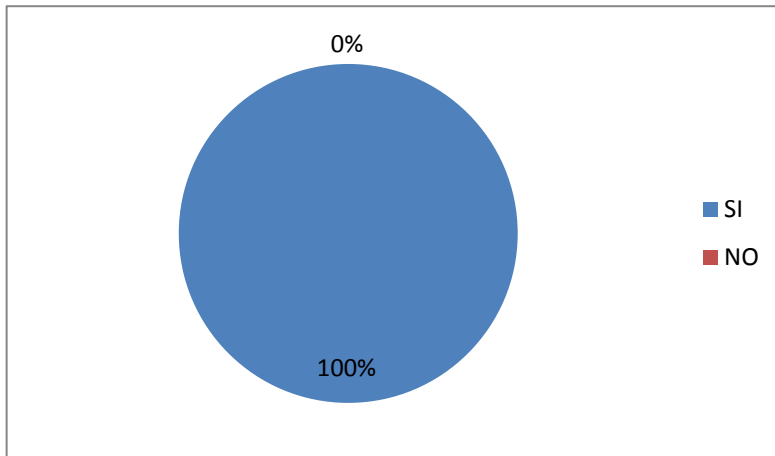


**Figura 06.** Delegación de autoridad a los colaboradores

**Fuente:** Tabla 06

**Interpretación:**

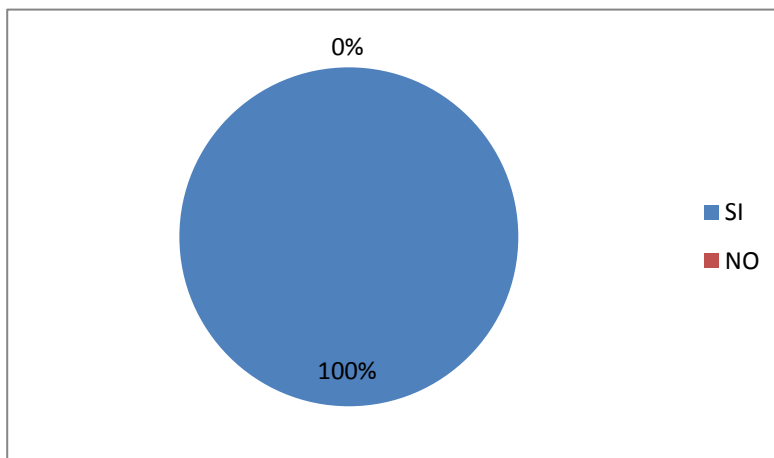
Los encuestados, al preguntarles sobre el tema de delegación de autoridad, indicaron, en un 100% que la Gerencia y la administración sí delegan autoridad a sus colaboradores.



**Figura 07**  
 Selección de personal de acuerdo al perfil del puesto  
**Fuente:** Tabla 07

**Interpretación:**

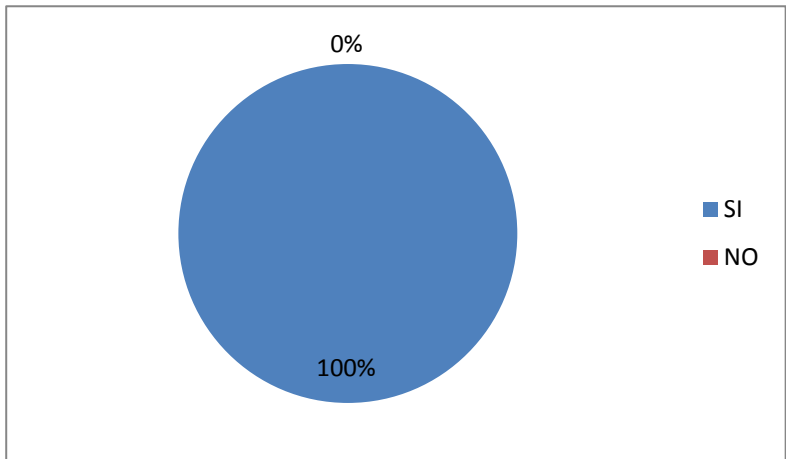
Con el propósito de medir si la organización selecciona a su personal de acuerdo al perfil del puesto se le preguntó a los trabajadores al respecto, el 100% dijo que sí.



**Figura 08.** La organización define objetivos para la identificación y evaluación de riesgos  
**Fuente:** Tabla 08

**Interpretación:**

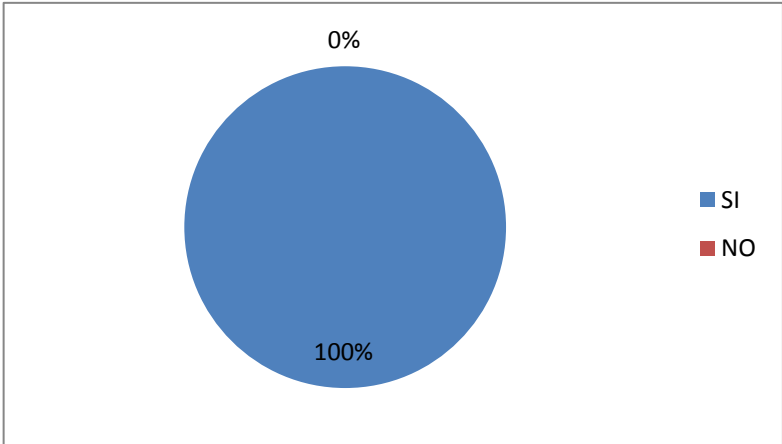
De 15 encuestados, que representa el 100%, el total afirmó que la organización sí define objetivos para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con estos objetivos.



**Figura 09.** Capacitación al personal sobre administración de riesgos  
**Fuente:** Tabla 09

**Interpretación:**

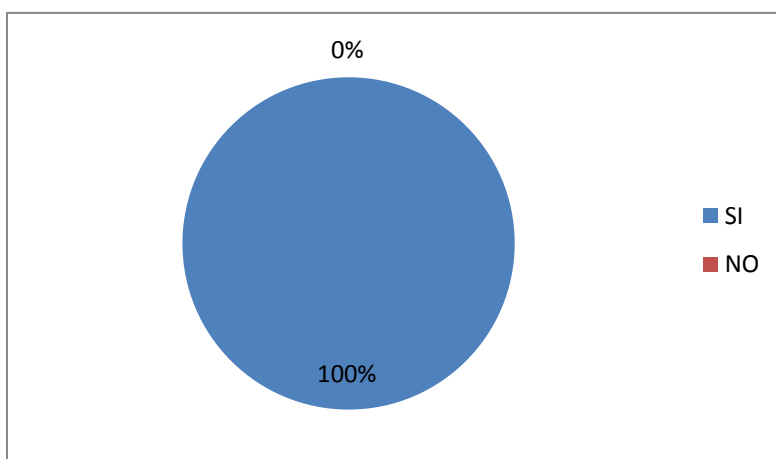
En la figura 09 se observa que el 100% de trabajadores afirman que en su organización se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos.



**Figura 10.** Evaluación de oportunidades para adquisición de activos, alteración de los registros y otros actos inapropiados  
**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:**

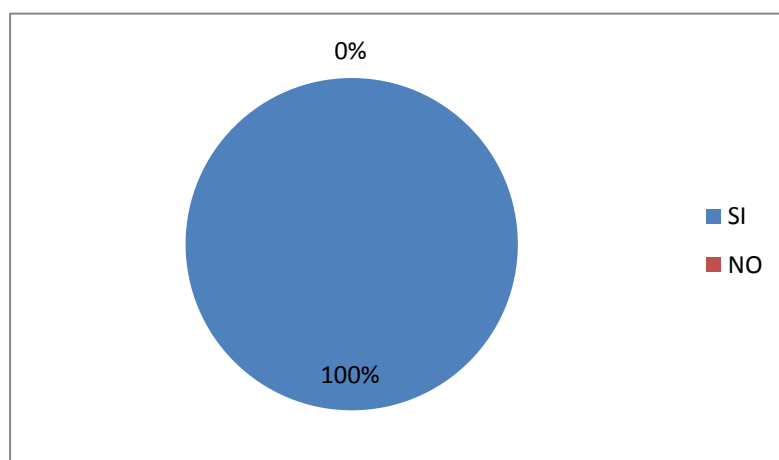
Con respecto, si la organización evalúa oportunidades para adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros de la entidad o comisión de otros actos inapropiados, el 100% de encuestados respondieron que sí.



**Figura 11.** La organización evalúa cambios en el ambiente económico, geográfico y normativo  
**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación:**

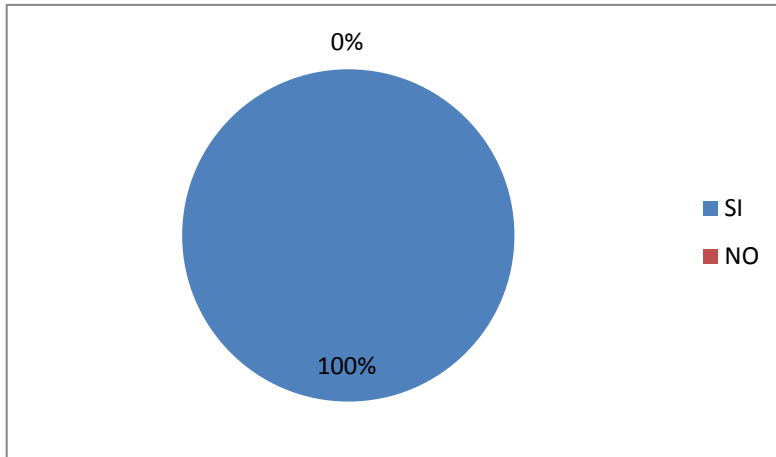
Se les preguntó a los trabajadores si la organización evalúa cambios en el ambiente económico, geográfico y normativo, el 100% respondieron que sí.



**Figura 12.** La gerencia aborda la separación de funciones  
**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:**

Los encuestados al preguntarles el tema de que si la gerencia aborda la separación de funciones, por ejemplo el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas, ellos dijeron que sí en un 100%.

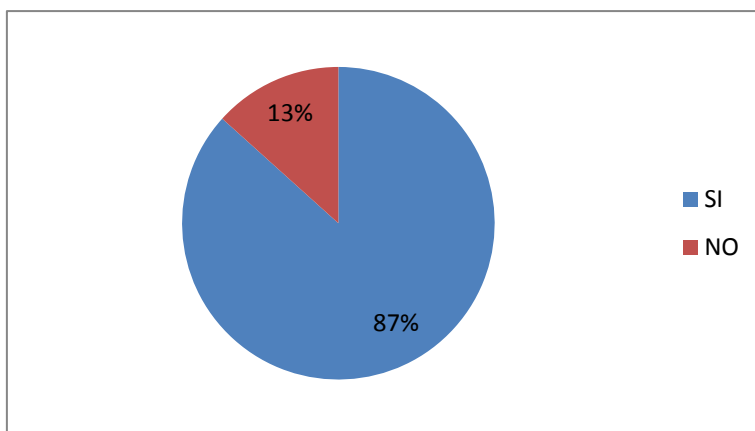


**Figura 13.** La gerencia realiza control al adquirir tecnología y en el funcionamiento y mantenimiento del mismo

**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 100% de encuestados manifestaron que la gerencia sí selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología.

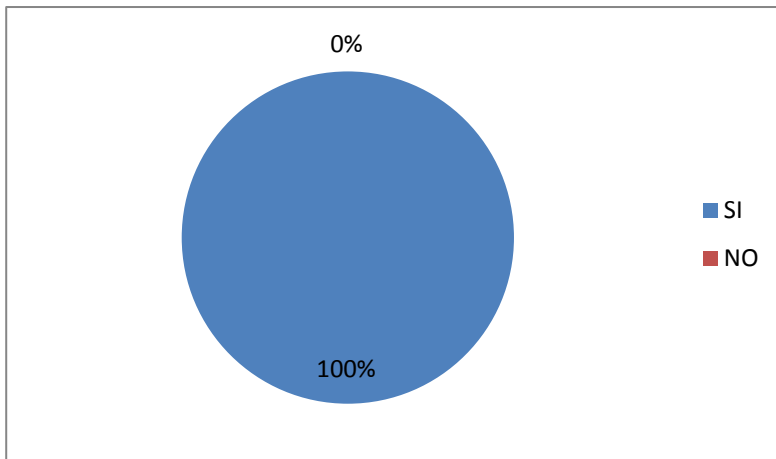


**Figura 14.** El personal encargado del control interno ejecuta su función en el momento adecuado

**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:**

Del 100% de encuestados el 87 % indica que el personal responsable desarrolla las actividades de control en forma oportuna, a diferencia del 13% que manifiesta que esto no sucede.



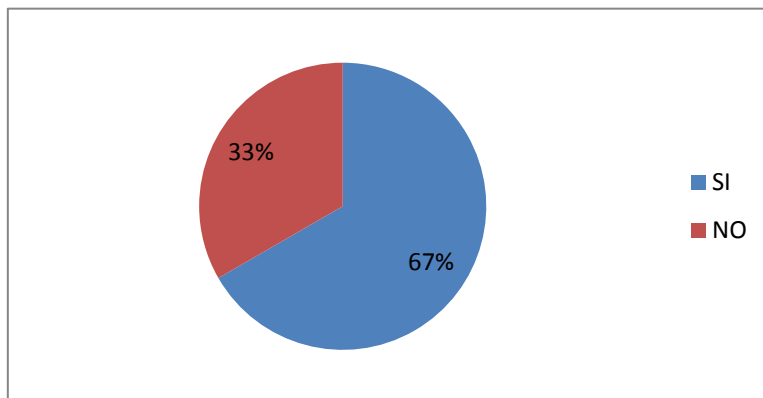
**Figura 15.** Los sistemas de información implementados ayudan a que la información sea veraz, objetiva e independiente.

**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta el 100% de trabajadores afirman que

Los sistemas de información implementados aseguran veracidad, objetividad e independencia de la información.



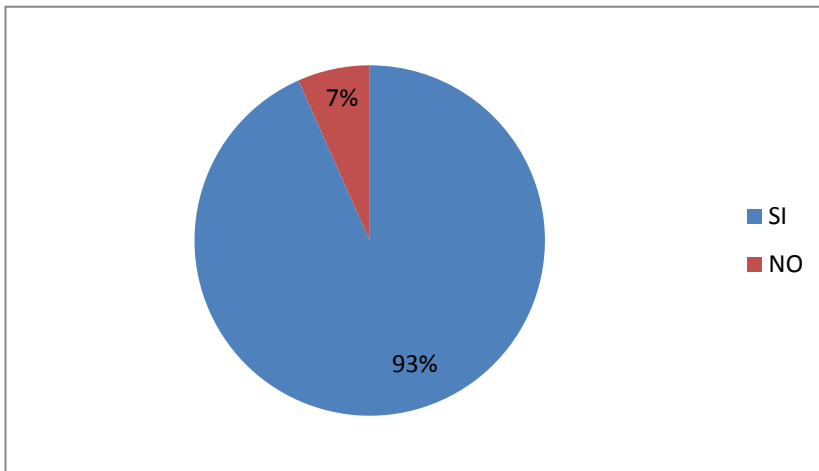
**Figura 16.** La organización ha determinado líneas de comunicación con sus colaboradores para propagar los objetivos, metas y programas

**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:**

Del 100% de encuestados el 67% afirma que la organización tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad, mientras que el 33% indica lo contrario.

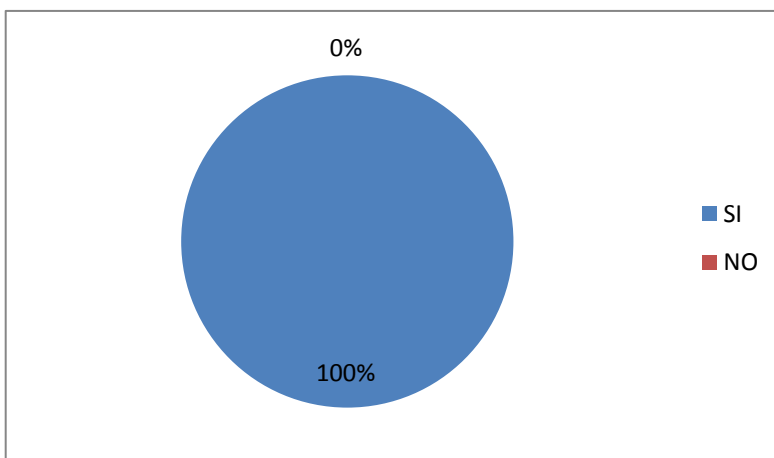




**Figura 17.** Las líneas de comunicación establecidas permiten recoger información valiosa de usuarios  
**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:**

Al preguntarles a los encuestados si las líneas de comunicación e información establecidas permiten captar información relevante de usuarios, un 93 % dijo que sí, mientras que el 7% dio una respuesta negativa.

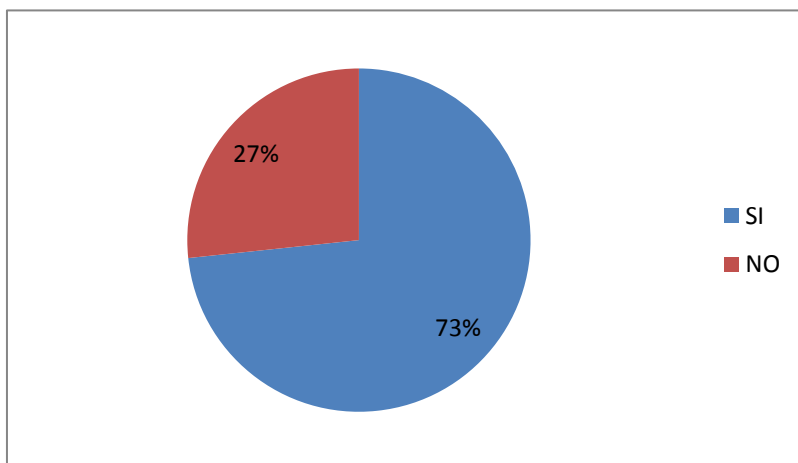


**Figura 18.** La administración informa a los niveles facultados los problemas de control interno con el fin de ver medidas correctivas

**Fuente:** Tabla 18

**Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 18, del total de encuestados, el 100% dijo que la administración sí comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.



**Figura 19.** La administración evalúa los componentes del control interno para que estén presentes y funcionen apropiadamente

**Fuente:** Tabla 19

**Interpretación:**

Con respecto a los componentes de control interno, se les hizo la pregunta si la administración evalúa el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión estén presentes y funcionen adecuadamente, el 73% dijo que sí, pero el 27% opina lo contrario.

## Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Reciba un cordial saludo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en especial el mío propio; el presente es para solicitar tenga bien a brindarme la oportunidad de recabar información para el estudio que vengo realizando: Caracterización del Control Interno en la Empresa Hotelera de Categoría Tres Estrellas INEISA S.A.C Del Distrito De Independencia - Huaraz, 2017, para la cual su apoyo es de suma importancia.

Tenga bien a responder las preguntas, el cual es anónimo y con fines académicos.

Marque la respuesta que considere correcta:

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿Usted conoce la visión y misión de la empresa donde labora?		
2. ¿Usted conoce el Reglamento Interno de la empresa donde labora?		
3. ¿La Gerencia y la administración demuestran a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y valores éticos?		
4. ¿La administración realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		

5. ¿La Gerencia establece sus responsabilidades de supervisión y opera independientemente a la administración?		
6. ¿La Gerencia y la administración delegan autoridad, definen responsabilidades, y uso de procesos y tecnología apropiados para asignar responsabilidad y segregar funciones?		
7. ¿La gerencia selecciona al personal de acuerdo al perfil del puesto?		
<b>EVALUACION DE RIESGO</b>		
8. ¿La organización define objetivos para identificar y evaluar riesgos?		
9. ¿Se capacita al personal responsable sobre administración de riesgos?		
10. ¿La organización evalúa oportunidades para adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros de la entidad o comisión de otros actos inapropiados?		
11. ¿La organización identifica y evalúa cambios internos y externos que pueden afectarlo significativamente, tales como cambios en la economía, geografía y normativos?		
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
12. ¿La gerencia aborda la separación de funciones, por ejemplo el registro, autorización, aprobación de compras lo realizan distintas personas?		
13. ¿La Gerencia selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología?		

14. ¿El personal responsable desarrolla las actividades de control en forma oportuna y como es definido por las políticas y procedimientos?		
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>		
15. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?		
16. ¿La organización tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?		
17. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?		
<b>MONITOREO</b>		
18. ¿La organización comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?		
19. ¿La organización evalúa que el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión estén presentes y funcionen adecuadamente?		