



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL  
PERÚ: CASO “HOTEL BUENOS AIRES S.R.L.” – NUEVO  
CHIMBOTE, 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**AUTORA:**

AVALOS CORCUERA, JODIE LADY

ORCID: 0000-0002-8352-4998

**ASESOR:**

BERMUDEZ GARCÍA, ORLANDO VALDEMAR

ORCID: 0000-0002-8106-238X

CHIMBOTE – PERÚ

2019



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL  
PERÚ: CASO “HOTEL BUENOS AIRES S.R.L.” – NUEVO  
CHIMBOTE, 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**AUTORA:**

AVALOS CORCUERA, JODIE LADY  
ORCID: 0000-0002-8352-4998

**ASESOR:**

BERMUDEZ GARCÍA, ORLANDO VALDEMAR  
ORCID: 0000-0002-8106-238X

CHIMBOTE – PERÚ  
2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Avalos Corcuera, Jodie Lady

ORCID: 0000-0002-8352-4998

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

### **ASESOR**

Bermudez García, Orlando Valdemar

ORCID: 0000-0002-8106-238X

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Mgtr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

**PRESIDENTE**

Mgtr. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

**MIEMBRO**

Mgtr. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

**MIEMBRO**

Mgtr. Bermudez García, Orlando Valdemar

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la vida, la salud y orientarme en el camino para conquistar mis metas personales.

A mi familia en general, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi docente tutor investigador Mgtr. Orlando Bermúdez García, por orientarme en la elaboración de mi tesis.

## **DEDICATORIA**

A mi madre Vilma, mi esposo Mircko,  
y mi hijo Cesar, que son mi motivo de  
vida y me dieron la fuerza para  
continuar y culminar con el presente  
trabajo.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. La investigación fue bibliográfica-documental y de caso, para recoger la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas al gerente de la empresa; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** La mayoría de autores revisados establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes y robos, que les permitirá aplicar controles en transacciones de actividades, de manera correcta, a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos para obtener buenos resultados, mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad. **Respecto al objetivo específico 2:** Se determinó que el “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno, a pesar de que toma en cuenta algunos de sus componentes, para mejorar la gestión administrativa; empero, de manera empírica realiza el control interno, lo cual le permite identificar y disminuir riesgos, para alcanzar sus objetivos y metas propuestas, pero con muchas debilidades. Finalmente, el control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, es diferente, a la realidad del caso de estudio, a pesar, de que los componentes de control son aplicados por igual.

**Palabras clave:** Control Interno, Empresa y Servicios.

## ABSTRACT

The present research work had as a general objective: To describe the characteristics of the internal control of the private companies of the service sector of Peru and the “Hotel Buenos Aires SRL” of Nuevo Chimbote, 2018. The research was bibliographic-documentary and case, for collect the information will be used in the bibliographic records and a questionnaire of closed questions to the manager of the company; Finding the following results: **Regarding the specific objective 1:** Most of the specific authors reviewed that internal control for private companies in the service sector of Peru, is a practical tool to prevent, detect mishandling, fraud and theft, which controls are applied to them in operations of activities, in a correct way, through an adequate manual of policies and procedures to obtain good results, improving their productivity, profitability and competitiveness. **Regarding specific objective 2:** The "Hotel Buenos Aires S.R.L." Again, Chimbote, has not formally implemented its internal control system, a weight of the taking into account of some components, to improve administrative management; However, it empirically conducts internal control, which allows it to identify and reduce risks, in order to achieve its proposed objectives and goals, but with many weaknesses. Finally, the internal control of private companies in the services sector in Peru is different, to the reality of the case study, although the control components are applied equally.

**Keywords:** Internal Control, Company and Services.

## CONTENIDO

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>CARÁTULA</b> .....                           | <b>i</b>    |
| <b>CONTRACARÁTULA</b> .....                     | <b>ii</b>   |
| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....                  | <b>iii</b>  |
| <b>JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR</b> ..... | <b>iv</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                     | <b>v</b>    |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                        | <b>iv</b>   |
| <b>RESUMEN</b> .....                            | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                           | <b>viii</b> |
| <b>CONTENIDO</b> .....                          | <b>ix</b>   |
| <b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....                  | <b>xii</b>  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....                    | <b>13</b>   |
| 1.1 Problematización e importancia.....         | 14          |
| 1.2 Objeto de estudio.....                      | 16          |
| 1.3 Pregunta orientadora.....                   | 16          |
| 1.4 Objetivos del estudio.....                  | 17          |
| 1.5 Justificación y relevancia del estudio..... | 17          |
| <b>II. REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEPTUAL</b> ..... | <b>20</b>   |
| 2.1 Antecedentes.....                           | 20          |
| 2.1.1 Internacionales.....                      | 20          |
| 2.1.2 Nacionales.....                           | <b>28</b>   |
| 2.1.3 Regionales.....                           | 31          |
| 2.1.4 Locales.....                              | <b>31</b>   |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.2                                    | Referencial conceptual.....                             | 34        |
| 2.2.1                                  | Definiciones del Control interno .....                  | 34        |
| 2.2.2                                  | Definiciones de empresa.....                            | 34        |
| 2.2.3                                  | Definiciones del sector servicios.....                  | 35        |
| 2.3                                    | Referencial Teórico.....                                | 36        |
| 2.3.1                                  | Teorías del control interno.....                        | 36        |
| 2.3.2                                  | Teorías de empresa.....                                 | 52        |
| 2.3.3                                  | Teorías del sector servicios.....                       | 56        |
| 2.3.4                                  | Reseña histórica de la empresa.....                     | 60        |
| 2.4                                    | Hipótesis.....  | 61        |
| <b>III. METODOLOGÍA.....</b>           |   | <b>62</b> |
| 3.1                                    | Tipo de investigación.....                              | 62        |
| 3.2                                    | Método de investigación.....                            | 62        |
| 3.3                                    | Sujetos de investigación.....                           | 62        |
| 3.4                                    | Escenario de estudio.....                               | 62        |
| 3.5                                    | Procedimiento de recolección de datos cualitativos..... | 62        |
| 3.5.1                                  | Técnica de recolección de datos.....                    | 62        |
| 3.5.2                                  | Procesamiento de datos.....                             | 63        |
| 3.6                                    | Consideraciones éticas y de rigor científico.....       | 63        |
| 3.7                                    | Consideraciones de rigor científico.....                | 63        |
| <b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b> |   | <b>64</b> |
| 4.1                                    | Presentación de Resultados .....                        | 64        |
| 4.1.1                                  | Respecto al objetivo específico 1 .....                 | 64        |
| 4.1.2                                  | Respecto al objetivo específico 2 .....                 | 67        |

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| 4.1.3     | Respecto al objetivo específico 3.....           | 70         |
| 4.2       | Análisis y discusión de resultados.....          | 74         |
| 4.2.1     | Respecto al objetivo específico 1 .....          | 74         |
| 4.2.2     | Respecto al objetivo específico 2 .....          | 75         |
| 4.2.3     | Respecto al objetivo específico 3 .....          | <b>79</b>  |
| 4.3       | Conclusiones.....                                | <b>83</b>  |
| 4.3.1     | Respecto al objetivo específico 1 .....          | 83         |
| 4.3.2     | Respecto al objetivo específico 2 .....          | <b>84</b>  |
| 4.3.3     | Respecto al objetivo específico 3 .....          | <b>85</b>  |
| 4.3.4     | Respecto al objetivo general .....               | <b>86</b>  |
| <b>V.</b> | <b>CONSIDERACIONES FINALES.....</b>              | <b>88</b>  |
| 5.1       | Referencias bibliográficas.....                  | 88         |
| 5.2       | Anexos.....                                      | 97         |
| 5.2.1     | Anexo 01: Matriz de consistencia.....            | 97         |
| 5.2.2     | Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas ..... | <b>100</b> |
| 5.2.3     | Anexos 03: Cuestionario.....                     | <b>101</b> |
| 5.2.4     | Anexos 04: Propuesta de mejora.....              | <b>104</b> |

## ÍNDICE DE CUADROS

|                 | <b>Pág.</b> |
|-----------------|-------------|
| CUADRO 01 ..... | <b>64</b>   |
| CUADRO 02 ..... | <b>67</b>   |
| CUADRO 03.....  | <b>70</b>   |

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación nos permitirá conocer más acerca de las características del control interno en las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hotel Buenos Aires S.R.L., ubicado en Nuevo Chimbote que pertenece al sector servicios dedicada a la actividad de dar alojamiento a huéspedes o viajeros.

El trabajo de investigación es importante, porque, servirá como antecedente y base teórica para hacer otros estudios similares, respecto al control interno el cual permitirá evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, y lograr en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas permitiendo minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial **(Daniel, 2015)**. Ya que, estas empresas deben de contar con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, y sea utilizado como herramienta que facilite la gestión administrativa **(Fernández & Vásquez, 2014)**.

Finalmente, en el trabajo de investigación se utiliza la metodología de investigación bibliográfico-documental y de caso, como técnica de recojo de información la revisión bibliográfica y entrevista, los instrumentos o medios tomados en cuenta fichas bibliográficas y cuestionario. Así mismo, la información recogida es organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos propuestos de la investigación.

### **1.1 Problematización e importancia:**

En la actualidad la economía juega un rol fundamental en la vida de un país, siendo el sistema financiero uno de los principales determinantes de la misma. Uno de los aspectos de este sistema que resulta imprescindible para que la situación económica se mantenga sin caer en situaciones de crisis es el Control Interno, y más específicamente los mecanismos de regulación aplicados en las instituciones financieras que lo conforman **(Saravia, 2010)**.

Por mucho tiempo el alcance del Control Interno o sistema de Control Interno ha estado limitado a las áreas económicas, inherente a las actividades de contabilidad y finanzas, es por ello que el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados a pesar de que ya existían las actividades de control establecidas de forma global para todas las entidades y los directivos de las organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto **(Machado, 2009)**.

En Europa **Vidal (2014)** plantean el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) como medio de evaluación para una empresa, para así mejorar el control interno en ellas, teniendo en cuenta a la autoevaluación que genere resultados positivos, independientemente de si se hace dentro de un proceso de planificación estratégica, siempre que se desarrolle el proceso completo y se cumplan los factores Claves.

Así mismo, en Canadá, **Elizalde (2018)** plantea el Modelo Criteria of Control (COCO), el cual proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios agrupados en 4 componentes (propósito, compromiso, capacidad y, evaluación y aprendizaje); donde una empresa pueda tomar en cuenta y aplicar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar al control de su personal según sus funciones correspondientes con efectividad, eficiencia, transparencia, haciendo cumplir las leyes, disposiciones y políticas internas para disminuir posibles riesgos.

Por otro lado, en América latina **Dextre & Del Pozo (2012)** dan a conocer dos modelos de Control Interno más destacados y tomados en cuenta, como es el caso de: Modelo MICIL (Marco integrado de Control Interno Latinoamericano) que por su parte procura constituir un marco de referencia enfocado directamente a las exigencias y perspectivas de los directores de las empresas ya sea de empresas públicas o privadas y el modelo COCO (Criterio de Control Canadiense), que es el método más efectivo para proveer una estructura operativa dentro de una organización, tiene en cuenta los cinco componentes propios de un control efectivo en toda entidad como son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, cabe mencionar que este método es un medio eficiente para estructurar una empresa, debido a que consiste en un conjunto de normativas y procedimientos elaborados para reconocer posibles riesgos que afecten a la entidad al momento de alcanzar sus objetivos.

Sin embargo en el Perú, la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de Control Interno, debido a que la mayoría son empresas familiares, no cuentan con gente

profesional que oriente cómo debe llevarse a cabo el control interno dentro de ellas, y en muchas ocasiones esto se debe a la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada a causa de que no cuenta con un manual de procedimientos y de políticas que conozcan todos los miembros de la empresa. Asimismo, cabe mencionar que es probable que esta situación se esté dando a nivel regional, departamental, provincial, distrital y en nuestra localidad, en la mayoría de empresas (**Paima, 2013 & Vilca 2012**).

### **1.2 Objeto de estudio:**

En Nuevo Chimbote donde se desarrollará la investigación, existe la empresa denominada “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, la empresa se encuentra dentro del sector servicios dedicada a la actividad de dar alojamiento a huéspedes o viajeros, en la cual se desconoce si tiene o no implementado sistemas de control interno que les permita utilizar de manera eficiente, eficaz y con economía sus operaciones, asimismo detectar posibles errores, fraudes y robos por parte de su empleados, desconociendo de esta manera las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

### **1.3 Pregunta orientadora:**

¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018?.

#### **1.4 Objetivos del estudio:**

Para dar respuesta al enunciado del problema, planteamos el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018.

Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2018.

2. Describir las características del control interno del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018.

#### **1.5 Justificación y relevancia del estudio:**

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, permitiéndonos de esta manera conocer más acerca de las características del control interno en las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hotel Buenos Aires S.R.L. Para ello se utiliza la metodología de investigación bibliográfico-documental y de

caso, como técnica de recojo de información la revisión bibliográfica y entrevista, los instrumentos o medios tomados en cuenta fichas bibliográficas y cuestionario. Así mismo, la información recogida es organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos propuestos de la investigación.

También se justifica, porque, las empresas del mismo giro, podrán conocer de cómo se encuentra operando su sistema administrativo aplicado, teniendo en cuenta al control interno, ya sea de manera empírica e inherente. Lo cual permitirá enfatizar más en los componentes del control interno que presenten mayores debilidades, con la finalidad de ser más eficientes y eficaces en sus actividades que desarrollen en ellas **(Maza, 2018)**.

Asimismo, se justifica, porque, permitirá a la SUNAT conocer las debilidades en riesgos y así implementar una cultura de prevención de los recursos y bienes del Estado, debido a la existencia de pérdidas y actos ilegales presentados como hechos irregulares y situaciones perjudiciales. Por ello la SUNAT enfatiza en hacer cumplir a las empresas, la normatividad aplicable a las entidades y sus operaciones para garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información a través de la práctica de valores institucionales **(Mendoza, Delgado, García & Barreiro, 2018)**.

También, la presente investigación se justifica porque me permitirá obtener el grado de magister con mención en auditoría, lo que a su vez accederá a que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, mejore sus estándares de calidad con la nueva ley universitaria.

Finalmente, se determinó que el “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno, a pesar de que toma en cuenta algunos de sus componentes para mejorar la gestión administrativa; empero, de manera empírica realiza el control interno, lo cual le permite identificar y disminuir riesgos para alcanzar sus objetivos y metas propuestas, pero con muchas debilidades.

## **II. REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEPTUAL**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Internacionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier país del mundo menos Perú, relacionados con la variable y unidades de análisis de la investigación.

**Yambay (2017)**, en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”, realizado en la ciudad de Riobamba – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Diseñar el sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, a fin de mejorar la ejecución de cada proceso administrativo y financiero. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El hotel Zeus dispone de un sistema de control interno, que regula los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz, controlado por un departamento administrativo, así mismo, el hotel se encuentra listo para enfrentar cualquier tipo de riesgos al que se puede estar expuesto, sin embargo, le hace falta la reingeniería de la misma.

**Pincay (2015)**, en su trabajo de investigación denominado: “Manual de control interno contable para el hotel Salinas, Del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”, realizado en la ciudad de La Libertad – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: Se determina que el Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégicos en el área administrativa contable que facilite y determine funciones de los empleados, quienes afirman que no tienen suficientes conocimientos de políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos para aplicar el manual de control interno contable; así mismo, el Hotel no dispone de un manual de funciones, es por ello, que los métodos de control que aplican son empíricos y se evidencia la existencia de fraudes como cuentas contables vulnerables en la actividad económica; se evaluó el control interno y se determinó que el riesgo del Hotel en mención es moderado, así mismo, al analizar el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación, y seguimiento se determinó que no es confiable al cien por ciento la ausencia de errores como resultados (luego de la aplicación de evaluación del control interno), ya que, la realidad es que el nivel es intermedio.

**Salcedo (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de control interno para el hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”, realizado en la ciudad de Riobamba – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Proponer un Sistema de Control Interno para el hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo; dentro del hotel solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones y normas de la entidad; el hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante; no existe un uso de graficas de control como Diagramas de Flujo para el control de sus procedimientos y actividades en todas sus diferentes áreas dentro del hotel; las funciones que realiza la persona subgerente del hotel Mansión Santa Isabella, no son de acuerdo a sus responsabilidades, afectando así a la segregación de funciones de la entidad.

**Paredes (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo, C.A”, en la ciudad de Mérida - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la importancia de la auditoría interna dentro del esquema administrativo y financiero del Hotel VENETUR Maracaibo, C.A. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El propósito del control internos es brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización, puesto que en los últimos años la actividad de la auditoría ha pasado de una auditoría tradicional orientada en la protección de los activos de la empresa a una auditoría enfocada al control de los riesgos, para así fomentar la eficiencia, reducir los riesgos de la pérdida de activos y ayudar a asegurar la fiabilidad de la situación financiera y la conformidad con las leyes y las regulaciones.

**Posso & Barrios (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, realizado en la ciudad de Cartagena – Colombia. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno es un instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las

organizaciones; Así mismo, es importante para la estructura administrativa-contable de la entidad contar con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude; sin embargo, esto no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.

**Ramírez (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro provincia de Imbabura”, realizado en la ciudad de Ibarra - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Conocer la situación actual del Hotel Reina del Cisne del cantón Pimampiro provincia de Imbabura, para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, respecto del sistema de control interno con el que cuenta. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: Del hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro, sus controles administrativos, contables y financieros son empíricos así como la inexistencia de documentos que dan soportes a los procesos, resultando confusiones, retrasos, ineficiencia del personal y la insatisfacción de los clientes; el hotel no cuenta con un manual contable para el registro de sus movimientos diarios, por lo que el proceso es deficiente y empírico, ocasionando que la toma de decisiones sea dudosa; la relación interpersonal que mantienen los empleados del hotel es deficiente, ya que, en ciertas ocasiones se ha creado

conflictos por nimiedades, y la falta de supervisión en sus actividades hace que el trabajo sea incorrecto.

**Aguirre (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas”, realizado en la ciudad de DF – México. Cuyo objetivo general fue: Crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes.

**Armenta (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, realizado en la ciudad de Sonora - México. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la

confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control para ser evaluado en la parte administrativa y contable donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

**Romero (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “Control interno de inventarios”, realizado en la ciudad de Veracruz - México. Cuyo objetivo general fue: Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es una herramienta eficaz que permite salvaguardar los bienes y recursos de una empresa y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente con mayor eficacia y eficiencia, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia; su aplicación disminuye en gran medida riesgos de fraudes o robos sobre las operaciones diarias que se realizan.

**Ochoa (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Importancia del control interno en inventarios”, realizado en la ciudad de Michoacán – México. Cuyo objetivo general fue: Determinar la importancia del control interno en inventarios. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno en los

últimos tiempos, se ha hecho presente a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, logrando así que los empresarios tomen en serio la implementación y aplicación del control interno.

**Monascal (2010)** en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de gestión del control interno. Caso Gerencia de Auditorías Italviajes, C.A.”, realizado en la Ciudad de Caracas - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Promover mejoras a la gestión del proceso del control interno en las empresas Italviajes C.A. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: En la empresa “Italviajes”, los trabajadores afirman que no conocen cómo se aplica el control interno, las normas y procedimientos que tengan que ver con las actividades que le fueron asignadas, sin embargo, afirman conocer las funciones que realiza la gerencia de auditoría en la empresa, las áreas que apoyan el ejercicio del control interno y sus actividades que abarca.

**Hermes (2009)** en su trabajo denominado: “Ambigüedad normativa del sistema de control interno en Colombia”, realizado en Colombia. Cuyo objetivo general fue: Identificar, administrar y mitigar los riesgos de las organizaciones en un contexto económico variado. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: La actividad del control interno es elemento importante en la actualidad para la administración de negocios de las compañías y los entes reguladores, que han recurrido tanto a modelos de referencia nacional como internacional. No obstante, la ausencia de una homogeneidad en

el concepto y estructura del control interno que cada uno de estos modelos planteaban, han dificultado su implementación y adaptación a las diferentes empresas en sus respectivas etapas de desarrollo, pues se enfrentan a una gran disyuntiva a la hora de afrontar las situaciones de riesgo que se les presenta, al no existir un único paradigma que oriente adecuadamente el proceso a seguirse.

### **2.1.2 Nacionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos de la Región Ancash, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Martínez (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014”, realizado en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de SechuraPiura, periodo 2014. Cuya metodología de investigación fue: De tipo - cuantitativo, nivel - descriptivo y de diseño - no experimental/ transversal, se aplicó un cuestionario a través de la técnica de la encuesta. Llegó a los siguientes resultados: Las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura – Piura, luego de ser encuestados sus gerentes y/o representantes legales, afirmaron que, el control interno en los hospedajes, se lleva a cabo a través de controles

en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realicen correctamente, tienen definido su misión y visión, cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, cuentan con un organigrama estructural definido, con un fondo de caja chica para gastos menores, con un registro adecuado de los huéspedes, depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, reservan el derecho de admisión, controlan el ingreso de menores de edad, cuentan con libro de reclamaciones y con sistema de seguridad en sus habitaciones, sin embargo, los hospedaje no capacitan a su personal.

**Montoya (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo”, realizado en la ciudad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es importante en el manejo de cualquier empresa porque permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además porque en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, de la misma manera, beneficia en la gestión realizada por las empresas, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos, cumplan sus metas y que puedan plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

**Carbajal (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Herramienta integrada y control de riesgos”, en Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las herramientas integradas en el control de riesgos, cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno constituye una disciplina de integrar al servicio de la dirección constituyendo su propósito en la implementación de instrumentos, técnicas y medidas útiles y relevantes para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización y que coadyuven a proporcionar a la dirección la convicción objetiva de que su actuación empresarial es acertada, eficaz y eficiente.

**Samaniego (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Incidencia del Control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”, realizado en Chanchamayo – Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento de recojo de información fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: Que el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de las empresas, sin embargo, muchas empresas no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. Por otro lado, la evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, así mismo, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias

y prever gastos innecesarios. También, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Por otro lado, la información y comunicación si influyen en la determinación de estrategias, es por ello que en toda empresa debe existir una buena comunicación entre los trabajadores, de esa comunicación manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente. Y por último, la supervisión y monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, a pesar de ser aplicados para la mejora continua.

Vega (2008); citado por **Maldonado (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “El sistema de control interno en la optimización de la empresa moderna, en la universidad San Martín”, realizado en la ciudad de San Martín – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir el sistema de control interno en la optimización de la empresa moderna, en la universidad San Martín. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento de recojo de información fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El sistema de control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Todas las empresas deben implementar y operar un sistema de control interno eficaz, es decir enmarcado en los objetivos institucionales, debido a que el control interno constituye un baluarte para la empresa moderna. Asimismo, las solicitudes de compra, órdenes de compra, vales de ingresos, comprobantes de pago, libros contables, declaración de tributos y todo un

conjunto de documentos que contienen peticiones, autorizaciones y verificaciones, son expresiones de control interno; todo lo cual lleva a cabo la empresa moderna; tanto en la medida que todo esto camine bien, es una señal de eficiencia y efectividad empresarial.

### **2.1.3 Regionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador de la región Ancash menos de la provincia del Santa, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente, no se han encontrado trabajos de investigación respecto a la caracterización del control interno de las empresas del sector servicios en alguna ciudad o localidad de la región Ancash menos de la provincia del Santa.

### **2.1.4 Locales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado dentro de cualquier ciudad de la provincia del Santa, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Fernández (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, Cuya metodología de investigación fue: El diseño de la investigación fue

cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno en el Perú es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

**Obispo (2013)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú, 2013”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en la gestión de las empresas del Perú, 2013. Cuya metodología de investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento de recojo de información fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual ésta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos permitiendo alcanzar sus objetivos casi en un 100%; sin embargo, se requiere del apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización

para llevarse a cabo; todas sus actividades se interrelacionan de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.

## **2.2. Referencial conceptual:**

### **2.2.1 Definiciones del control interno:**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad **(Contraloría General de la República, 2016)**.

Así mismo, el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección **(Barquero, 2013)**.

### **2.2.2 Definiciones de empresa:**

La empresa es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto, Así mismo, dentro de ella se encuentra un conjunto de elementos o subsistemas, interrelacionados entre sí (sistema global), que ayuda alcanzar sus objetivos trazados **(Promonegocios.net, 2016)**.

Una empresa es una conversación, un diálogo que existe y se perpetúa a través del lenguaje usado por quienes la componen donde las organizaciones son fenómenos lingüísticos unidades construidas a partir de conversaciones específicas que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos cuando se comunican entre sí. Por tanto, una empresa es una red estable de conversaciones (**Promonegocios.net, 2016**).

### **2.2.3 Definiciones del sector servicios:**

El sector servicios o terciario según **Serrano (2011)**, no es un sector de carácter material, porque son consumidos en el momento en que se producen.

Así mismo, el sector servicios es el que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades y engloba una amplia gama de actividades, como: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo y etc. (**EAE, businessschool, 2017**).

También, el sector servicios es la actividad terciaria que consiste en la prestación de servicios a personas o empresas (quienes prestan un servicio a los demás) (**Semana Económica, 2017**).

## **2.3 Referencial Teórico:**

### **2.3.1 Teorías del control interno:**

Según el Informe COSO III el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- \_ Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- \_ Confiabilidad de la información financiera;
- \_ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El control interno es un proceso; es decir, es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Asimismo, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total a la conducción de la entidad. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas, las que al mismo tiempo, suelen tener puntos en común. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

### **2.3.1.1 Modelos de control interno**

La globalización y los constantes avances tecnológicos han propiciado que se desarrollen nuevos modelos que surgen como una propuesta que busca implementar nuevas formas para mejorar y perfeccionar el control en las organizaciones.

Mantilla (2005), citado por **Castillo (2018)** determina los siguientes modelos de control interno:

**2.3.1.1.1 El Commission (COSO):** Control interno por procesos llevados a cabo por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una empresa, para proporcionar un grado de seguridad razonable a través de las operaciones y la información **(Coso, 2013)**.

#### **2.3.1.1.1.1 Lineamientos de control interno**

A continuación, se enumerará los lineamientos a considerar:

- \_ Actividad de control
- \_ Administración de riesgos
- \_ Ambiente de control
- \_ Control correctivo
- \_ Control detectivo
- \_ Control interno institucional
- \_ Control preventivo
- \_ Dependencias

- \_ Entidades
- \_ Órganos de vigilancia
- \_ Riesgo
- \_ Seguridad Razonable

Estos lineamientos regulan el control interno en las entidades las cuales nos orienta en la actividad empresarial institucional (**Contraloría General de la República, 2010**).

#### **2.3.1.1.1.2 Beneficios del control interno**

- \_ El control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos institucionales.
- \_ El control interno permite un mejor uso de los recursos.
- \_ La retroalimentación del control interno genera mayor conocimiento y destreza en los gestores públicos.
- \_ El control interno promueve una cultura orientadas al buen desempeño y la ética en la acción pública (**Contraloría General de la República, 2010**).

#### **2.3.1.1.1.3 Marco normativos**

Entre las principales normas se encuentran:

- \_ Artículo 82° de la Constitución Política del Perú.
- \_ Ley N° 27785, Ley del Sistema Nacional de Control Interno de la Contraloría General de la Republica.
- \_ Ley Nª 28716, Ley de Control Interno de la Entidades del Estado.

\_ Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Contralor General aprueba las Normas de control Interno.

\_ Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG que aprueba la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.

\_ Resolución de Contraloría General N° 149-2016-CG que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD que Modifica la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.

\_ Resolución de Contraloría N° 094-2009-CG “Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la Republica (CGR) y los Órganos de Control Institucional (OCI).

Las normas orientan y unifican el control interno en las entidades. Constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa y financiera en la entidad (**Contraloría General de la República, 2010**).

**2.3.1.1.3.1 Componentes del control interno:** (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

De acuerdo con el **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comission – COSO III**, el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja una empresa, y están integradas a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; actividades de control, información y comunicación; y finalmente, supervisión y monitoreo (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

#### **2.3.1.1.1.3.1.1 Ambiente de control**

Influye en la conciencia, buena organización de control del personal y fundamento de todos los demás componentes del control interno (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

#### **2.3.1.1.1.3.1.2 Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

#### **2.3.1.1.1.3.1.3 Actividades de control**

Las actividades de control gerencial consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos

identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

#### **2.3.1.1.3.1.4 Información y comunicación**

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Y en las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

#### **2.3.1.1.3.1.5 Supervisión y monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, por medio de un proceso que verifique su desempeño en el tiempo a través de las actividades de supervisión permanente y evaluaciones periódicas o viceversa (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

#### **2.3.1.1.2 Modelo *the criteria of control board***

Llamado *the criteria of control board* (de ahora en adelante COCO) fue creado en noviembre de 1995 fue dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificado (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control (**Aguirre & Armenta, 2012**).

Este modelo busca proporcionar un entendimiento de control y dar respuesta a las siguientes tendencias:

- \_ El impacto de la tecnología y el recorte de las estructuras organizativas.
- \_ La creciente demanda de informar públicamente acerca de la eficacia de control.
- \_ El énfasis de las autoridades para establecer controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas.
- \_ Este Modelo conceptualiza al proceso de control que proporciona un marco de referencias a través de 20 criterios generales que el personal de la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control y que todos los miembros son importantes pero los que deben de prestar mayor atención son los directivos y los administradores (**Aguirre & Armenta, 2012**).

Propósito:

Desarrollar orientaciones, evaluación y reportes sobre los sistemas de control.

#### **2.3.1.1.3 Modelo *uk cadbury committee***

Fue desarrollado en Reino Unido en diciembre de 1992 por el comité del mismo nombre llamado *Uk Cadbury Committee* (de ahora en adelante CADBURY) y adopta la misma interpretación amplia del modelo COSO, pero limita la responsabilidad de los reportes de control a la confiabilidad de información financiera (**Aguirre & Armenta, 2012**).

Este modelo utiliza elementos de control similares al modelo COSO exceptuando las consideraciones de los sistemas de control.

Objetivos:

\_ Proporcionar una razonable seguridad de efectividad y eficiencia de las operaciones.

Confiabilidad de la información y reportes financieros.

\_ Cumplimiento con leyes y reglamentos.

#### **2.3.1.1.4 Modelo control objectives for information and related technology**

Llamado Control *objectives for information and related technology- Cobit* (objetivos de control para tecnología de información y tecnologías (de ahora en adelante COBIT) este modelo es un marco de control interno de tecnología de información (de ahora en adelante TI) parte de la premisa de que la TI requiere proporcionar información para lograr los objetivos de la organización (Aguirre & Armenta, 2012).

#### **2.3.1.1.5 Modelo autoevaluación de control**

Llamado Autoevaluación de control (de ahora en adelante AEC) este modelo de control interno tiene por objetivo proporcionar seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos de la organización, para esto se requiere capacitación en:

\_ Metodología

\_ Modelos de control

\_ Evaluación de riesgos

\_ Talleres de autoevaluación de control

\_ Redacción

\_ Tecnología (Estupiñan, 2006, citado por **Castillo, 2018**).

### **2.3.1.2 Clasificación del control interno**

**Aguirre & Armenta (2012)** clasifica el control interno de la siguiente manera:

#### **2.3.1.2.1 Control interno contable**

Son los controles, métodos establecidos para garantizar la protección de los activos, la viabilidad y validez de los registros contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros, pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.) (**Aguirre & Armenta, 2012**).

#### **2.3.1.2.2 Control interno administrativo o de gestión**

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera – contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenamiento de la producción, relaciones con el personal, etc.) (Aguirre & Armenta, 2012).

#### **2.3.1.2.3 Control interno financiero**

El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros de cuentas, normas de valorización o valorización, etc (Aguirre & Armenta, 2012).

#### **2.3.1.2.4 Control de presupuesto**

El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas.

Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario (Aguirre & Armenta, 2012).

El control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directiva de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema debe estar orientado a promover información suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización, asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente (**Aguirre & Armenta, 2012**).

#### **2.3.1.2.5 Control interno al sistema de información computarizada**

El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, métodos, procedimientos, registros e información confiable, y promover con certeza razonable, que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirvan y están adecuados a su propósito.

El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad (**Aguirre & Armenta, 2012**).

### **2.3.1.3 Normas de Control Interno**

Comprenden lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras **(Contraloría General de la República, 2016)**.

#### **2.3.1.3.1 Objetivos**

- \_ Servir como referencia al control interno, en las entidades, influyendo en la regulación de sus procedimientos administrativos y operativos.
- \_ Dirigir el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- \_ Organizar la aplicación del control interno en las entidades.

#### **2.3.1.3.2 Ámbito de aplicación**

Las normas de control interno se aplican a todas las entidades, bajo la supervisión de los jefes o funcionarios responsables de la administración gubernamental **(Contraloría General de la República, 2016)**.

#### **2.3.1.4 Normas generales de control interno**

##### **2.3.1.4.1 Normas generales**

**2.3.1.4.1.1 Determinación de políticas:** Se establecerá claramente y por escrito, las políticas básicas que deberá adoptar la entidad internamente para alcanzar sus objetivos fundamentales, de acuerdo con las disposiciones aplicables.

**2.3.1.4.1.2 Gerencia por excepción:** Se establecerá un sistema de comunicación que le permita al titular de la entidad brindar mayor atención a las situaciones que demuestran desviaciones significativas dentro del curso normal de las actividades.

**2.3.1.4.1.3 Gerencia por Objetivos:** Se establecerá y mantendrá un enfoque de trabajo que fije la gestión gerencial por objetivos, como un proceso que pueda ser aplicado en la entidad en su conjunto o en cualquier parte de ella, como: Establecer los objetivos y metas, formular políticas, planes operativos, crear una organización compatible para poner los planes en acción, dirigir y motivar al personal para ejecutar los planes y controlar las actividades de acuerdo con el plan.

**2.3.1.4.1.4 Revisión de Procedimientos de Control Interno:** Le corresponde al titular revisar, vigilar los procedimientos, normas y métodos adoptados en relación con los elementos constitutivos del Control Interno, con el permanente mejoramiento del funcionamiento de cada entidad y actualizando sus procedimientos a través de un sistema de información que le permita identificar sus posibles deficiencias (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

#### **2.3.1.4.2 Normas Administrativas**

**2.3.1.4.2.1 Planificación:** Consiste en que, se planificará el uso, conservación y custodia de los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para ejecutar las operaciones tendentes a conseguir los objetivos y metas, dentro de los plazos, costos y condiciones técnicas previstas.

**2.3.1.4.2.2 Organización:** La organización en una empresa es el proceso por el cual sus colaboradores, asumen responsabilidades delimitadas y compatibles con su nivel de autoridad, toman decisiones y ejecutan su trabajo; es también un medio en el cual las personas trabajan juntas en forma efectiva y armoniosa, hacia el cumplimiento de objetivos comunes.

**2.3.1.4.2.3 Unidad de Mando:** La unidad de mando exige que cada funcionario y colaborador sea administrativamente responsable de sus funciones ante una sola autoridad. En ocasiones, la dualidad de mando se debe a una imperfecta delimitación de funciones dentro de una organización.

**2.3.1.4.2.4 Ámbito de Supervisión Directa:** Se establecerá y mantendrá en todos los niveles de mando de la empresa, un adecuado ámbito y límite de supervisión directa, entre las personas o actividades que pueden ser efectivamente supervisadas por un directivo o funcionario superior, teniendo en cuenta: Las habilidad y experiencia del ejecutivo, complejidad, interrelación y grado de poder.

**2.3.1.4.2.5 Delimitación de Responsabilidades:** El titular de la entidad es responsable de vigilar que se cumpla la asignación de funciones y responsabilidades, es por ello, que deberá de preparar instrucciones escritas y detalladas que cubran todos los aspectos importantes de las funciones de cada cargo y las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que las desempeñan.

**2.3.1.4.2.6 Segregación de funciones:** Se debe de limitar las funciones de los funcionarios y colaboradores de todos los niveles de la organización, de tal forma que exista separación entre las operaciones de autorización, ejecución, registro y control de las operaciones de la entidad, para ello, se deben de establecer en reglamentos orgánicos y funcionales, las descripciones de cargos y en los manuales de procedimientos de la empresa.

**2.3.1.4.2.7 Autorización y Registro de Operaciones:** La autorización corresponde de todos los niveles a la máxima autoridad, la cual, podrá delegar y establecer por escrito, procedimientos de autorización que aseguren el control y registro oportuno de las operaciones administrativas y financieras.

**2.3.1.4.2.8 Contabilidad:** Es un componente importante del sistema de administración financiera, es por ello, que la gerencia general es responsable de su establecimiento contable, con personal idóneo, que a su vez es responsable del sistema de contabilidad en la entidad, estableciéndose, sistemas contables para el registro de las operaciones y el control de la ejecución presupuestaria que incluya catálogo y descripción de cuentas, diseño de registros y formularios, informe financiero, entre otros aspectos.

**2.3.1.4.2.9 Comunicaciones:** Los medios de comunicación son los canales que emplean las empresas para lograr entendimiento o intercambio de información entre todas sus unidades, utilizando terminología uniforme y clara (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

#### **2.3.1.4.3 Potencial Humano**

**2.3.1.4.3.1 Unidad de Personal:** Comprende al personal encargado de reclutar colaboradores para la empresa, utilizando técnicas de evaluación, para que una vez dentro de la entidad puedan recibir capacitación específica (a partir de generalidades que ya conocen), y así hacer de esta unidad eficiente y competitiva.

**2.3.1.4.3.2 Selección de Personal:** Se deberá efectuar mediante un análisis cuidadoso del cargo y de los requisitos que debe reunir quién ha de ocuparlo el puesto dentro de la empresa, para ello se exigirá capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal para desempeñar dicho cargo.

**2.3.1.4.3.3 Conducta de los Funcionarios y Colaboradores:** Todo funcionario y colaborador está obligado a cumplir sus deberes con honestidad, rectitud y ética.

**2.3.1.4.3.4 Capacitación, Entrenamiento y Desarrollo del Personal:** Se promoverá constante y progresivamente la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los funcionarios y colaboradores en todos los niveles de la empresa, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

**2.3.1.4.3.5 Asistencia:** El departamento de Recursos Humanos será el encargado de establecer y vigilar el cumplimiento del sistema de control del personal, para así estar al tanto de la permanencia, puntualidad del personal que labora en ella.

**2.3.1.4.3.6 Rotación:** Consiste en los cambios periódicos de tareas a los empleados con funciones similares de administración custodia y registro de recursos materiales o financieros, lo cual, les permite estar capacitados para cumplir diferentes funciones en forma eficiente.

**2.3.1.4.3.7 Evaluación de Recursos Humanos:** El trabajo de los colaboradores de la empresa será evaluado permanentemente; para ello, deberán de demostrar que su rendimiento deberá ser igual o superior a los niveles mínimos definidos para cada función, tarea o actividad (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

### **2.3.2 Teorías de empresa:**

Las empresas son el principal factor dinámico de la economía de una nación y constituyen a la vez un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes. Así mismo, la empresa nace para atender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compense el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios. Una empresa trata de obtener utilidades vendiendo productos que satisfagan las necesidades de las personas (**Munch, 2015**).

### **2.3.2.1 Características de la empresa**

**2.3.2.1.1 Persona jurídica:** La empresa es una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la ley.

**2.3.2.1.2 Unidad económica:** La empresa tiene una finalidad lucrativa (su principal objetivo es económico).

**2.3.2.1.3 Ejerce una acción mercantil:** Ya que compra para producir y produce para vender.

**2.3.2.1.4 Asume la total responsabilidad del riesgo de pérdida:** A través de su administración es la única responsable de la buena o mala marcha de la entidad, donde puede haber pérdidas o ganancias, éxitos o fracasos, desarrollo o estancamiento.

**2.3.2.1.5 Es una entidad social:** Su propósito es servir a la sociedad en la que está inmersa (Rodríguez, 2015).

### **2.3.2.2 Clasificación de las empresas**

Según **Munch (2015)** las empresas se clasifican de la siguiente manera:

### **2.3.2.2.1 Según su actividad**

**2.3.2.2.1.1 Agropecuarias:** Son aquellas que producen bienes agrícolas y pecuarios en grandes cantidades. Son las empresas que proporcionan materia prima a otras industrias. Como: pesca, agricultura, caza, etc (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.1.2 Mineras:** Son las que tienen como objetivo principal la explotación de los recursos del suelo. Como: empresas de petróleos, auríferas, de piedras preciosas (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.1.3 Industriales:** Son las que se dedican a transformar la materia prima en productos terminados. Se dedican a la producción de bienes, mediante la transformación de la materia prima a través de los procesos de fabricación. Como: fábricas de telas, fábricas de muebles, de calzado, de mermeladas y encurtidos (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.1.4 Comerciales:** Son empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados, tales como almacenes, librerías, farmacias, lencería, etc (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.1.5 De servicios:** Son las que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad. Como: servicios de salud, en educación, transporte, servicios públicos, seguros, etc (**Munch, 2015**).

#### **2.3.2.2.2 Según la propiedad**

**2.3.2.2.2.1 Privadas:** Son las empresas que para su constitución y funcionamiento necesitan aportes de personas particulares. Ejemplo: un centro educativo, un taller de carros, una tienda (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.2.2 Oficiales o públicas:** Son las empresas que para su funcionamiento reciben aportes del estado. Ejemplo: hospitales, colegios nacionales, etc (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.2.3 De economía mixta:** Son las empresas que reciben aportes de los particulares y del estado (**Munch, 2015**).

#### **2.3.2.2.3 Según su tamaño**

**2.3.2.2.3.1 Microempresa:** Posee menos de 10 trabajadores.

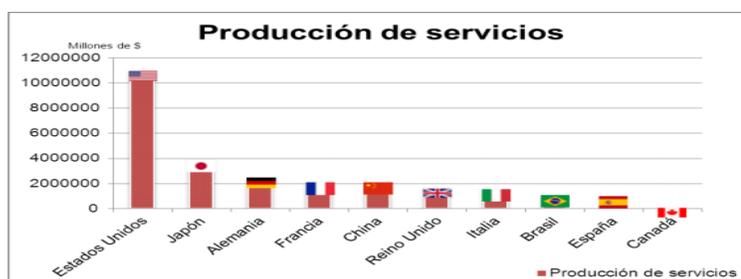
**2.3.2.2.3.2 Pequeña empresa:** Es la que maneja escaso capital. Su contabilidad es sencilla, cuenta con menos de 50 empleados trabajando en la empresa y cubre una parte del mercado local o regional (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.3.3 Mediana empresa:** En este tipo de empresa puede observarse una mayor especialización de la producción o trabajo, en consecuencia, el número de empleados es mayor que el anterior, tiene de 50 a 250 empleados laborando, la inversión y los rendimientos obtenidos ya son considerables, su información contable es amplia y su producto solamente llega al ámbito nacional (**Munch, 2015**).

**2.3.2.2.3.4 Gran empresa:** Es la de mayor organización, posee personal técnico, profesional y especializado para cada actividad, las inversiones y rendimientos son de mayor cuantía. Tiene más de 250 empleados, y su producto abarca el mercado internacional (Munch, 2015).

### 2.3.3 Teorías del sector servicios:

En las últimas décadas, este sector se ha diversificado y ha crecido de forma rápida. Cabe aclarar que la expansión de los servicios se ha dado a raíz del proceso de tercerización, tal es el caso de los países con mayores ingresos, en los cuales los servicios han proporcionado la mayor parte del empleo. Así mismo, en los países más desarrollados, el sector terciario conforma en torno al 70% del producto interior bruto; en países de desarrollo medio como Brasil o Tailandia ronda el 50%, el 40% en Irán e Indonesia, y en los países menos desarrollados alcanza porcentajes del PIB muy inferiores.



La economía mundial y, especialmente, la de los países desarrollados ha vivido una gran transformación en las últimas décadas. El desarrollo de la sociedad de la información ha llevado a que algunos autores hablen de un nuevo sector económico, el sector cuaternario que incluiría servicios altamente intelectuales ligados a la investigación, el desarrollo y la

innovación tecnológica (I+D+I). Este sector económico estaría formado por las tecnologías de la información, las telecomunicaciones, otras industrias de alta tecnología. También se incluiría la educación, la investigación científica, las bibliotecas y otras industrias culturales.

Muchos países han experimentado un proceso de tercerización en su economía, donde la mayor parte de la población, en un inicio, han tenido como ocupación proveniente del sector primario (actividades agropecuarias), luego al secundario (actividades industriales) hasta llegar al terciario (actividades de servicios) – el cual viene produciendo la mayor parte del empleo y riqueza de un territorio.

El sector servicios constituyen los eslabones críticos en reducir la pobreza, en una nueva especialización y división del trabajo, y en generar ambiente propicio para la atracción de las inversiones, como: Reducción de la pobreza, impacto positivo en el empleo, mejores salarios, innovación y servicios, menos afectados por los ciclos económicos, atracción de inversiones, inserción en cadenas de producción y alternativa de diversificación (**Serrano, 2011**).

### **2.3.3.1 Tipos de actividades terciarias**

El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se engloban actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios.

En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

**2.3.3.1.1 Servicios públicos:** Prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunos casos, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: Administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.

**2.3.3.1.2 Servicios privados:** Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.).

En segundo lugar podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

\_ Servicios sociales: administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.

\_ Servicios de distribución: comercio, transportes, comunicaciones, correo.

\_ Servicios al consumidor: hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.

\_ Servicios a las empresas: bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares (**WTO, 2014**).

**2.3.3.2 Características del sector servicios: Según Valotto (2011).**

**2.3.3.2.1 Intangibilidad:** Consiste en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de su adquisición por los compradores.

**2.3.3.2.2 Heterogeneidad (o variabilidad):** Consiste en que dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales.

**2.3.3.2.3 Inseparabilidad:** Consiste en que los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos.

**2.3.3.2.4 Perecedero:** Los servicios no se pueden almacenar por la simultaneidad entre producción y consumo.

**2.3.3.2.5 Ausencia de propiedad:** Consiste en que los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo.

#### **2.3.2.4 Reseña histórica de la empresa:**

**“HOTEL BUENOS AIRES S.R.L.”**

RUC: 20445583198.

Inicio de actividad: 01 de marzo del 2007.

En el régimen la MYPE inició el 01 de enero del 2018.

Cuenta con 07 trabajadores en planilla.

El 11 de agosto del 2006 los señores MAXIMILIANO BERNARDO PASTOR DIAZ y TERESA LAURA PASTOR DIAZ se presentan ante el Notario de Chimbote Guillermo Cam Carranza y entregan una minuta debidamente firmada, para que se extienda en el Registro de Escrituras Públicas, en una Constitución de Estatutos de Sociedad de Responsabilidad Limitada.

La Sociedad se denominó “HOTEL BUENOS AIRES” S.R.LTDA., la cual tendría por objeto dedicarse a las actividades de hospedaje, lavandería, el plazo de duración de la sociedad sería indeterminado.

Inició con un capital de S/. 3,000.000 (Tres mil y 00/100 nuevos soles). S/. 1,500.00 cada socio, nombrando como Gerente de la sociedad a Don MAXIMILIANO BERNARDO PASTOR DIAZ y Sub Gerente Al señor VIRGILIO ROSARIO ARTEAGA VILLAFANA.

El 20 de noviembre del 2014 mediante Junta General de Accionistas se acordó por UNANIMIDAD el aumento de capital bajo la modalidad de aportes de bienes no dinerarios de los socios y la capitalización de las utilidades netas no distribuidas de la sociedad por la suma de S/. 369,360 dividido en S/. 184,680.00 por cada socio. Es por ello que el 25 de febrero del 2015 entregan una minuta de aumento de capital al Notario ELVIS JESÚS DELGADO ESQUINARILA para que sea extendida en su Registro de Escrituras Públicas.

Ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) figura con fecha de inicio de actividad el 01 de marzo del 2007, con domicilio fiscal en Jr. Huambacho N° 288 Urb. Buenos Aires, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento Ancash.

Actualmente la empresa se encuentra inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, cumpliendo también sus obligaciones tributarias bajo el Régimen MYPE tributario y cuenta con 7 trabajadores en planilla.

#### **2.4 Hipótesis:**

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo; de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y de nivel descriptivo (**Hernández, 2014**).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación:**

La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo.

#### **3.2 Método de investigación:**

El método de la investigación fue: no experimental-descriptivo- bibliográfico – documental y de caso.

#### **3.3 Sujetos de investigación:**

El sujeto de investigación fue: El “HOTEL Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote.

#### **3.4 Escenario de estudio:**

El escenario de estudio fue internacional, nacional, regional y local.

#### **3.5 Procedimiento de recolección de datos cualitativos:**

##### **3.5.1 Técnica de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos fueron las siguientes:

\_ Para la obtención de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica – documental.

\_ Para la recolección de los datos de los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad.

\_ Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

### **3.5.2 Procesamiento de datos**

Los datos (resultados) fueron seleccionados y presentados en cuadros apropiados y en función a los objetivos específicos planteados.

## **3.2 Consideraciones éticas y de rigor científico:**

### **3.6.1 Consideraciones éticas**

Consideraciones éticas, no aplicó, debido a que no se manipuló personas, tampoco cosas.

La investigación sólo se limitó a describir la variable de estudio en su contexto natural.

### **3.6.2 Consideraciones de rigor científico**

El rigor científico de la investigación fue establecido en la coherencia lógica interna que se dio entre todos los elementos estructurales básicos del informe de investigación.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Presentación de Resultados:

**4.1.1. Resultados respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2018.

#### CUADRO 01

##### RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

| AUTOR(ES)               | RESULTADOS  |
|-------------------------|---|
| <b>Fernández (2013)</b> | Establece que, en las empresas del sector servicios del Perú, el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, ya que, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. |
| <b>Martínez (2015)</b>  | Afirma que, el control interno, se lleva a cabo a través de controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realicen correctamente, a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades.   |
| <b>Montoya (2013)</b>   | Sostiene que, el control interno es importante en el manejo de cualquier empresa porque permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de   |

empresa, además porque en forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, como de estar alcanzando sus objetivos, cumpliendo sus metas y de que pueden plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

**Carbajal (2013)** Argumenta que, el control interno constituye una disciplina de integrar al servicio de la dirección que tiene como propósito la implementación de instrumentos, técnicas y medidas útiles y relevantes para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización que coadyuven a proporcionar la convicción objetiva de que su actividad empresarial es acertada, eficaz y eficiente.

**Samaniego (2013)** Afirma que, el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de las empresas, sin embargo, muchas empresas no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados. Por otro lado, la evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, así mismo, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se minimiza contingencias y prevé gastos innecesarios. También, las actividades de control repercuten eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Por otro lado, la información y comunicación si influyen en la determinación de estrategias, por ello debe existir una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente. Y por último, la supervisión y monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, a pesar de ser aplicados para la mejora continua.

Vega (2008);  
citado por  
**Maldonado**  
**(2017)**

Establece que, el control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas que implementan y operan un sistema de control interno eficaz, enmarcado en los objetivos institucionales.

**Obispo (2013)**

Sostiene que, toda empresa debe realizar procedimientos de control interno, que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual ésta pertenezca; se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos permitiendo alcanzar sus objetivos casi en un 100%. Sin embargo, se requiere del apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo todas sus actividades para que se interrelacionen de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

**4.1.2. Resultados respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018.

**CUADRO 02**

| <b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>   |                   |           |
|---|-------------------|-----------|
| <b>ÍTEMS (PREGUNTAS)</b>  | <b>RESULTADOS</b> |           |
|   | <b>SI</b>         | <b>NO</b> |
| Tiene implementado formalmente su sistema de control interno  |                   | X         |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>  |                   |           |
| <b>Valores y código de conducta.</b>  |                   |           |
| 1. La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.                          |                   | X         |
| <b>Estructura organizativa.</b>   |                   |           |
| 2. Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.                   |                   | X         |
| <b>Asignación de autoridad y responsabilidad.</b>   |                   |           |
| 3. El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.                    |                   | X         |
| <b>Administración de recursos humanos.</b>  |                   |           |
| 4. La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.                     |                   | X         |
| 5. La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos. | X                 |           |
| 6. Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.   |                   | X         |
| 7. La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.                                     |                   | X         |

**Competencia personal y evaluación del desempeño.**

8. Se evalúa el desempeño del personal. X

**Rendición interna de cuentas o responsabilidad.**

9. Se lleva el control interno de los nuevos productos ingresados así como las modificaciones de los existentes. X

10. Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias. X

**EVALUACIÓN DE RIESGO**

**Objetivos globales de la empresa.**

11. La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. X

**Objetivo específico.**

12. Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad. X

**Riesgos potenciales para la empresa.**

13. En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados. X

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Análisis de dirección.**

14. La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados. X

**Procesos para generar información.**

15. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente. X

16. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos. X

**Indicadores de rendimiento.**

17. La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades. X

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

18. Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones. X
19. El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones. X
20. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades. X

**SUPERVISIÓN O MONITOREO**

21. Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa. X
22. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas. X

---

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente del hotel “Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018.

**4.1.3. Resultados respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018.

**CUADRO 03**

**RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

| <b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b> | <b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>   | <b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>  | <b>RESULTADOS</b> |
|---------------------------------|---|--|-------------------|
| <b>Ambiente de control</b>      | El ambiente de control influye en el establecimiento de objetivos y metas de las empresas, sin embargo, muchas de ellas no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados (Samaniego, 2013). | Según el gerente de la empresa del caso de estudio, la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida con metas y objetivos estratégicos (ÍTEM 2). | Si coincide       |
| <b>Evaluación de riesgo</b>     | El control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa (Obispo, 2013).   | La empresa no tiene identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico (ÍTEM 12).  | No coinciden      |

Se evalúan riesgos e implementan las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa para mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas (Fernández, 2013; Montoya, 2013 & Samaniego, 2013).

La empresa no desarrolla sus actividades determinadas y cuantificadas identificando riesgos (ÍTEM 13).

No coinciden

**Actividades de Control**

La dirección tiene como propósito la implementación del control interno, a través de instrumentos, técnicas y medidas útiles y relevantes para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización que coadyuven a proporcionar la convicción objetiva de que su actividad empresarial es acertada, eficaz y eficiente (Carbajal, 2013).

La dirección no ha determinado las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, teniendo en cuenta, los posibles riesgos identificados (ÍTEM 14).

No coinciden

Se establecen controles en la preparación y aprobación de actividades de transacciones que garantizan que todas estas se realicen correctamente, a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos (Martínez, 2015 & Samaniego, 2013).

La empresa no revisa periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente (ÍTEM 15).

No coinciden

**Información y comunicación**

La aplicación del control interno de forma permanente, permite informar y comunicar a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de resultados alcanzados, como objetivos y metas y el de poder plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica (Montoya, 2013 & Samaniego, 2013).

Los sistemas de información que disponen las áreas no facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones (ÍTEM 18).

No coinciden

|                                |  |   |              |
|--------------------------------|--|---|--------------|
| <b>Supervisión y Monitoreo</b> | La supervisión y monitoreo que se aplica a través del control interno no inciden en el mejoramiento de procesos, a pesar de ser aplicados para la mejora continua (Samaniego, 2013). | Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa (ÍTEM 21). | Si coinciden |
|--------------------------------|--|---|--------------|

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

## **4.2 Análisis y discusión de resultados:**

### **4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:**

**Martínez (2015), Carbajal (2013), Fernández (2013), Montoya (2013), Samaniego (2013), Obispo (2013) & Vega (2008);** citado por **Maldonado (2017)**, llegan a la siguiente similitud, puesto que establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes y robos, que les permitirá aplicar controles en transacciones de actividades, que garanticen que todas estas se realicen correctamente a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos para obtener resultados (de sus objetivos y metas) mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad. Para ello se aplican 5 componentes, como: El ambiente de control que influye en el establecimiento de objetivos y metas de las empresas; evaluación de riesgos que minimiza contingencias y prevé gastos innecesarios; actividades de control que influyen en la eficiencia y eficacia de la producción; información y comunicación que influyen en la determinación de estrategias; y supervisión y monitoreo que es importante para la mejora continua. Estos resultados concuerdan con los resultados encontrados por los antecedentes internacionales de **Romero (2012)**, quien afirma que el control interno es una herramienta eficaz que permite salvaguardar los bienes y recursos de una empresa y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente con mayor eficacia y eficiencia, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia; su aplicación disminuye en gran medida riesgos de fraudes o robos sobre las operaciones diarias que se realizan. Finalmente, estos resultados concuerdan con lo que se establece en las bases teóricas del **Coso (2013) & Estupiñan (2006)**, citado por **Castillo (2018)**, donde establecen que el control interno son procesos llevados a cabo por

la dirección y el resto del personal de una empresa, para proporcionar un grado de seguridad razonable a través de las operaciones y la información. Así mismo, consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la dirección lleva a cabo los procesos administrativos de la entidad, los cuales se clasifican en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; actividades de control, información y comunicación, y la supervisión y monitoreo.

#### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Para realizar el análisis de los resultados del objetivo específico 2, se ha tomado en cuenta los cinco componentes del control interno en la empresa del caso estudiado:

##### **Respecto al componente ambiente de control**

De las 10 preguntas realizadas al gerente del “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, las cuales representan el 100%, el 70% de las respuestas son NO y el 30% restante son respuestas SI, lo cual muestra que el hotel del caso, no está tomando en cuenta el ambiente de control en el desarrollo de su actividades económicas, a pesar, de ser un componente importante del control interno para alcanzar sus objetivos y metas. Lo que se corrobora con los resultados de los antecedentes internacionales de **Samaniego (2013)**, quien afirma que, el ambiente de control influye en el establecimiento de objetivos y metas de las empresas, sin embargo, muchas de ellas no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados. Lo que no concuerda con lo que establece la **Contraloría General de la República (2016)**, quien en las bases teóricas señala que, el ambiente de control influye en la calidad del desempeño de la entidad, ya que, consiste en el establecimiento de un

entorno que estimula e influye la actividad del personal con respecto al control de sus actividades para la realización de sus objetivos de control.

### **Respecto al componente de evaluación de riesgos**

De las 3 preguntas realizadas al gerente del “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, las cuales representan el 100%, las respuestas son NO, lo cual muestra que el hotel del caso, no da importancia al seguimiento de cómo se están desarrollando las actividades dentro de ella, para identificar sus riesgos a los que está propenso, debido a que el gerente, no considera, posibles riesgos existentes, como relevantes, a pesar de que ya están repercutiendo negativamente en el logro de sus objetivos y metas. Lo que, concuerda con los resultados de los antecedentes internacionales de **Salcedo (2015)**, quien afirma que, el hotel Mansión Santa Isabella, no se encuentra apto frente a cualquier tipo de riesgos, que pueda estar expuesto, debido a que no se han elaborado el control de sus procedimientos y actividades en todas sus diferentes áreas dentro de la misma. Lo que no concuerda con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas señala que, la evaluación de riesgos, consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes, afrontándolos, para la consecución de los objetivos de la organización.

### **Respecto al componente de actividades de control**

De las 4 preguntas realizadas al gerente del “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 75% como respuesta NO, y el 25% como respuesta SI, debido a que el gerente del hotel, está encargado de identificar y analizar los riesgos o fraudes, creando indicadores que permitan medir el rendimiento del cumplimiento de las

metas planteadas, se encuentra sometido a muchas responsabilidades que abarca a todas las áreas de la empresa hotelera y además de evaluar el desempeño de cada uno de sus colaboradores en función de la actividad encomendada, por lo cual no ha podido realizar bien sus actividades, a pesar de dar lo mejor de sí mismo, con el fin de mejorar los servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de los clientes. Lo que no concuerda con lo que establece Estupiñan (2006), citado **por Castillo, (2018)**, quien en las bases teóricas señala que, las actividades de control que desempeña el gerente de una empresa consisten en políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos.

### **Respecto al componente de información y comunicación**

De la 3 preguntas realizadas al gerente del “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 66.67%, como respuestas SI y el 33.33% como respuesta NO, lo cual muestra que en el hotel del caso, se promueve el uso de sistemas informáticos, que proporciona información al personal, sin embargo, el sistemas de información es ineficiente, debido a que la información no es oportuna ni actualizada, conllevando la existencia de una mala comunicación entre sus colaboradores, afectando sus objetivos y metas. Lo que no concuerda con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas señala que, en el componente de información y comunicación, la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo, tales, que permitan cumplir a cada

funcionario con sus responsabilidades, así mismo, debe existir una comunicación asertiva y eficaz entre el personal de la empresa.

### **Respecto al componente de supervisión y monitoreo**

De las 2 preguntas realizadas al gerente del “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 50% con respuesta SI, lo cual muestra que en el hotel del caso, se lleva a cabo un monitoreo continuo de las actividades que realizan, mientras que el otro 50% con respuesta NO, indica que los problemas detectados en el monitoreo no se comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se puedan corregir y mitigar riesgo, debido a que no existe una buena comunicación entre sus trabajadores, lo cual no les está permitiendo al hotel desarrollar sus actividades de manera eficiente, eficaz y productiva. Lo que, concuerda con los resultados de los antecedentes internacionales de **Ramírez (2014)**, quien afirma que, para el hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro, la falta de supervisión en sus actividades hace que el trabajo sea incorrecto; así mismo, según los resultados de **Samaniego (2013)**, quien determina que, la supervisión y monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, a pesar de ser aplicados para la mejora continua. Lo que a su vez concuerda con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)**, quien en las bases teóricas señala que, el componente de supervisión y monitoreo, requieren de supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo, mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas (monitoreo), o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Para obtener los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de cuatro columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2, y para finalmente pasar a la cuarta columna, donde se establecen las coincidencias o no coincidencias de la comparación entre los resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. En el cuadro 03 se puede observar los componentes de comparación, los cuales son:

Cabe mencionar que de los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, 1 (12.5%) sí coincide y 7 (87.5%) no coinciden.

### **Respecto al componente ambiente de control**

Los resultados de la revisión bibliográfica a nivel Perú (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), sí coinciden, en afirmar que las empresas no cuentan con una estructura organizacional definida con metas y objetivos estratégicos. Lo que, a su vez no concuerda con lo que establece la **Contraloría General de la República (2016)** quien en las bases teóricas señala que, el componente de ambiente de control, consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, teniendo en cuenta su estructura organizacional la cual se encuentra definida con metas y objetivos estratégicos.

### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

Los resultados de la revisión bibliográfica a nivel Perú (objetivo específico 1) y de la empresa del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que dichos resultados son contradictorios. Es decir, según **Obispo (2013)** el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa; en cambio, los resultados del caso de estudio, se determinó que la entidad no tiene identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico. Así mismo, según **Fernández (2013), Montoya (2013) & Samaniego (2013)**, se evalúan riesgos e implementan las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa para mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas; en cambio, los resultados del caso de estudio, la empresa no desarrolla sus actividades determinadas y cuantificadas identificando riesgos. Lo que, concuerda con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)** quien en las bases teóricas señala que, la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización.

### **Respecto al componente actividades de control**

Los resultados de la revisión bibliográfica a nivel Perú (objetivo específico 1) y de la empresa del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que dichos resultados son contradictorios. Es decir, según **Carbajal (2013)** la dirección tiene como propósito la implementación del control interno, a través de instrumentos, técnicas y medidas útiles y relevantes para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización que coadyuven a proporcionar la convicción objetiva de

que su actividad empresarial es acertada, eficaz y eficiente; en cambio, los resultados del caso de estudio, la dirección no ha determinado las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, teniendo en cuenta, los posibles riesgos identificados. Así mismo, según **Martínez (2015) & Samaniego (2013)**, se establecen controles en la preparación y aprobación de actividades de transacciones que garantizan que todas estas se realicen correctamente, a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos; en cambio, los resultados del caso de estudio, la empresa no revisa periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en su manual de organización y funciones. Lo que, concuerda con lo que establece Estupiñan (2006), citado por **Castillo (2018)** quien en las bases teóricas señala que, las actividades de control gerencial consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella; lo que, a su vez establece la **Contraloría General de la República (2010)** señala que, en el componente de actividades de control, las normas orientan y unifican el control interno en las entidades, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa y financiera en una empresa.

### **Respecto al componente información y comunicación**

Los resultados de la revisión bibliográfica a nivel Perú (objetivo específico 1) y de la empresa del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden, debido a que dichos

resultados son contradictorios. Es decir, según **Montoya (2013) & Samaniego (2013)** la aplicación del control interno de forma permanente, permite informar y comunicar a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de resultados alcanzados, como objetivos y metas y el de poder plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica; en cambio, los resultados del caso de estudio, los sistemas de información que disponen las áreas de la empresa no facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones. Lo que concuerda con lo que establece Estupiñan (2006) citado por **Castillo (2018)** quien en las bases teóricas señala que, en el componente de información y comunicación, la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades, así mismo, en las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa.

### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

Los resultados de la revisión bibliográfica a nivel Perú (objetivo específico 1) y de la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2), sí coinciden, en afirmar que las empresas si realizan un monitoreo continuo sobre sus actividades. Lo que, concuerda con lo que establece la **Contraloría General de la República (2016)** en las bases teóricas donde se señala que, la supervisión (conocida como seguimiento o monitoreo), se lleva a cabo a través de un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de una entidad.

### **4.3 Conclusiones:**

#### **4.3.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes y robos, que mediante la implementación de un manual de políticas y procedimientos se garantiza que las transacciones de las principales áreas de riesgo de la empresa se realicen correctamente obteniendo resultados en sus objetivos y metas, mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad, lo cual, es importante para toda organización, ya que, permite obtener información confiable para tener el control de ella, al momento de tomar decisiones para el logro de objetivos propuestos.

Sobre la evaluación de los componentes del control interno se ha determinado que el ambiente de control influye en el establecimiento de objetivos y metas de las empresas, sin embargo, los estudios han revelado que muchas de ellas no lo tienen definidos. Que respecto al componente evaluación de riesgos, éste si influye en los resultados de la empresa, ya que se minimiza contingencias y prevé gastos innecesarios. Que, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Por otro lado, la información y comunicación influye positivamente siempre que exista una buena comunicación entre la alta dirección y los trabajadores, socializando las experiencias positivas y negativas que puedan ocurrir, a efecto de mejorar los desempeños o en su defecto aprender de los errores. Y por último, la supervisión y monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, a pesar de ser aplicados para la mejora continua.

#### 4.3.2 Respecto al objetivo específico 2:

El “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, de Nuevo Chimbote en el año 2018, presentó las siguientes características:

- **Respecto al componente Ambiente de Control:** si se han definido las líneas de autoridad y responsabilidad del personal mediante manuales, reglamentos y otros documentos normativos. Evalúa el desempeño de su personal. También existe un control en el ingreso de los bienes de consumo, sin embargo la empresa, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno ya que no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida, no realiza actividades que fomenten la integración del personal y favorezcan el clima laboral; finalmente, no implementa propuestas de mejoras en caso de detectarse deficiencias y efectuar las correcciones necesarias.
- **Respecto al componente Evaluación de Riesgos:** en la empresa en estudio, no ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos, no se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo estratégico y tampoco ha determinado o cuantificado la probabilidad de que estos ocurran.
- **Respecto al componente Actividades de Control:** se ha asignado responsabilidades a los trabajadores para actuar ante casos de riesgo o fraude, sin embargo no se han implementado mecanismos para la revisión periódica de los procesos, actividades y tareas; finalmente no se han establecido indicadores de desempeño para los procesos y actividades.
- **Respecto al componente Información y comunicación:** La empresa ha promovido el uso de sistemas informático que permitan cumplir adecuadamente

sus funciones, además brinda al personal información necesaria para cumplir sus actividades; sin embargo no se facilita información oportuna, actual y accesible para la toma de decisiones, por ejemplo la información financiera es preparada en un estudio contable.

- **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo:** La empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma, sin embargo no son comunicados oportunamente a los responsables a fin de realizar las acciones correctivas.

Estos resultados evidencian que el control interno implementado por la empresa del caso de estudio se desarrolla empíricamente, que de alguna manera ha permitido identificar y disminuir riesgos, para alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

#### **4.3.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Respecto al análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú (resultados del objetivo específico 1) y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.”, de Nuevo Chimbote (resultados del objetivo específico 2); de los cinco componentes del control interno comparados, 3 de ellos (Evaluación de riesgos, actividades de control, e información y comunicación) que representan el 60%, no coinciden, y los 2 restantes (Ambiente de control y supervisión y monitoreo), que representan el 40% sí coinciden, debido a que la realidad del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú (a nivel macro), es diferente, a la realidad del caso de estudio (a nivel micro), a pesar, de que los componentes de control son aplicados inherentemente en las actividades que realizan todas las empresas.

#### **4.3.4 Respecto al objetivo general:**

El control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes y robos, que mediante la implementación de un manual de políticas y procedimientos se garantiza que las transacciones de las principales áreas de riesgo de la empresa se realicen correctamente obteniendo resultados en sus objetivos y metas, mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad, lo cual, es importante para toda organización, ya que, permite obtener información confiable y oportuna al momento de tomar decisiones para el logro de objetivos propuestos.

Respecto al control interno en el “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote en el año 2018, presentó las siguientes características: No tiene implementado formalmente su sistema de control interno, sin embargo, de manera empírica ha realizado en cierta medida un control interno débil, que le ha permitido de alguna forma identificar y disminuir riesgos, para alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

Finalmente, de los resultados obtenidos tanto por los autores nacionales y del caso en concreto, respecto a los componentes de control interno: Evaluación de riesgo, actividad de control e información y comunicación, se advierte que estos no coinciden, porque, no se está empleando correctamente el control interno, encontrando deficiencias en la aplicación de los componentes de control, que afecta a la gestión y conllevando a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de la empresa; sin embargo, los antecedentes y bases teóricas establecen que, de aplicarse los componentes del control interno del

informe COSO, esto influirá positivamente en la gestión de las empresas, permitiendo cumplir los objetivos con eficiencia y eficacia. De otro lado, en el “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de nuevo Chimbote, se ha evidenciado que no tiene implementado un sistema de control interno, lo cual no ha permitido identificar y mitigar riesgos internos y externos que afectan al logro de sus objetivos, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, ya que, los resultados encontrados no fueron favorables. Por lo tanto se recomienda, implementar el sistema de control interno, incidiendo más en la evaluación de riesgos, en la que deben definir su visión y misión como empresa para alcanzar sus objetivos y metas, así mismo, capacitar constantemente a sus colaboradores a cargo, en realizar sus funciones correctamente; para que a través del componente de actividades de control, se puedan evaluar y supervisar que las actividades que está realizando el personal sea adecuado; finalmente, en cuanto al componente de información y comunicación, deben existir mejores canales de comunicación entre los trabajadores y el gerente de la empresa, para que así se pueda conocer las deficiencias o irregularidades que suceden dentro de ella, para mejorar sus actividades productivas, desempeñarse mejor en el mercado y contar con una cartera amplia de clientes.

## V. CONSIDERACIONES FINALES

### 5.1 Referencias bibliográficas:

Aguirre (2012). *“La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas”*. DF – México. Recuperado de:

[http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf).

Aguirre, R. & Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Revista El Buzón de Pacioli, 76, 1-17.

Recuperado de:

[http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Armenta, J (2012). *La Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)

- Instituto tecnológico de Sonora, Obregón. Sonora, México. Recuperado de:

[http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno, Teoría y aplicación práctica*.

Carbajal (2013). *“Herramienta integrada y control de riesgos”*. Perú.

Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Rosita*

*EIRL”-Huarmey, 2016. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Chimbote, Perú.*

Contraloría General de la República (2010). *Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales*. Recuperado de: <http://www.munlima.gob.pe/images/controlinterno/Actividades/OrientacionCIGoBLocales.pdf>

Contraloría general de la República (2016). *Ley N ° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Recuperado de: <Http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>

Coso (2013). *Control interno – Marco integrado resumen ejecutivo*. Recuperado de: [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

Daniel, E. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú. 2013*. In *Crescendo. Institucional*, 6(1). Recuperado el 4 de septiembre de 2015.

Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

EAE businessschool (2017). *Teoría de los sectores productivos*. Recuperado de: <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>

- Elizalde, L. (2018). *Control interno desde el enfoque contemporáneo (Modelo COSO y COCO)*. Recuperado de: [https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/Control%20interno%20desde%20el%20enfoque%20contempor%C3%A1neo%20\(modelo%20ocoso%20y%20coco\)%20EnRevista%20Contribuciones%20a%20la%20Econom%C3%ADa%20\(octubre-diciembre%202018\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/Control%20interno%20desde%20el%20enfoque%20contempor%C3%A1neo%20(modelo%20ocoso%20y%20coco)%20EnRevista%20Contribuciones%20a%20la%20Econom%C3%ADa%20(octubre-diciembre%202018).pdf)
- Fernández, S. (2013). *El control interno y su influencia en la gestión en las empresas privadas de latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013*. Recuperado de: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247>
- Fernández, S., & Vásquez, F. (2014). *El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013*. Revista In Crescendo, 1(1), 89- 98. Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendocienciascontables/article/view/247/203>
- Hermes, R. (2009). *Ambigüedad normativa del sistema de control interno en Colombia. (Tesis) Universidad Jorge Tadeo Lozano – Colombia*. Recuperado de: [http://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/nov/memorias\\_rev\\_fiscal\\_foro\\_firmas/eventos\\_rev\\_fiscal/III\\_revisoria\\_fiscal/ponencia\\_hermes\\_rodriguez\\_u\\_tadeo.pdf](http://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/nov/memorias_rev_fiscal_foro_firmas/eventos_rev_fiscal/III_revisoria_fiscal/ponencia_hermes_rodriguez_u_tadeo.pdf)
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Machado, M. (2009). *Contabilidad y realidad: Una relación crítica bajo el enfoque de la representación*. Actualidad Contable Faces, 38-55.
- Maldonado, F. (2017). *EL Control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Casa Luker del Perú SAC - de Tarapoto*, 2016. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2445/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_SOMERCIO\\_MALDONADO\\_SAJAMI\\_FIDEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2445/CONTROL_INTERNO_SECTOR_SOMERCIO_MALDONADO_SAJAMI_FIDEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, M. (2015). *Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Los Ángeles de Chimbote – ULADECH. Piura, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/661/CONTROL\\_INTERNO\\_RESULTADOS\\_%20MARTINEZ\\_BELUPU\\_MARIELA\\_CAROLINA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/661/CONTROL_INTERNO_RESULTADOS_%20MARTINEZ_BELUPU_MARIELA_CAROLINA.pdf?sequence=1)
- Maza, S. (2018). *Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS>

\_HOTELES\_MAZA\_GOYCOCHEA\_SARA\_GIULLIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, W.; Delgado, M.; García, T. & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 - Vol. 4, núm.4., oct., 2018, pp. 206-240. Ecuador. Recuperado de: [file:///C:/Users/QUENNDY/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/QUENNDY/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(5).pdf)

Monascal (2010). *Propuesta de Gestión del Control Interno. Caso Gerencia de Auditoría Italviajes, C.A. De la ciudad de Caracas-Venezuela*. Caracas, Venezuela.

Montoya (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito De Chaclacayo*". Lima, Perú. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf)

Munch, G. (2015). *La Empresa*. Recuperado de: <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/unidadI.pdf>

Obispo, D. (2013). *Caracterización Del Control Interno En La Gestión De Las Empresas Del Perú, 2013*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036118>

Ochoa, C. (2011). *Importancia del control interno en inventarios. Tesis de pregrado Universidad de Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*. Michoacán, México. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/715/1/CONTROLINTERNO.pdf>

Paima (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en rentabilidad de la empresa Autonor Trujillo s.a. – Perú*. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/paima\\_briggith\\_influencia\\_sistema\\_control.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/paima_briggith_influencia_sistema_control.pdf)

Paredes, J. (2014). *Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo, C.A. Mérida, Venezuela*. Recuperado de: <http://hotelescuela.noip.org/anexos/15/02/10/1151.pdf>

Pincay, E. (2015). *“Manual de control interno contable para el hotel Salinas, Del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”*. Universidad Estatal Península de Santa Elena – UPSE. La Libertad, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>

Posso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia*. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Promonegocios.net (2016). *Definición de empresa*. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/>

- Ramírez, C. (2014). *Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reina del Cisne del Cantón Pimampiro provincia de Imbabura*. Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3029/1/02%20ICA%20672%20TESIS.pdf>
- Rodríguez, H. (2015). “*Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*”. (Tesis para optar el título de magister en Recursos Humanos) – Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolqui, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Romero, M. (2012). *El control interno. Obtenido de monografias.com*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>
- Salcedo, F. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>
- Samaniego, C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro empresas en el distrito de Chaclacayo*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en Auditoría y Control de Gestión Empresarial) - Universidad San Martín de Porras. Lima, Perú. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf)

- Saravia, J. (2010). *El problemas del crecimiento sostenible ¿Cómo crecer sin destruirse?*.  
Revista Escuela de Administración de Negocios, 3.
- Semana Económica (2017). *El sector servicios: ¿vamos por buen camino?*. Recuperado de: <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2018/02/1115.pdf>
- Serrano, J. (2011). “*El sector servicios en la economía global: Transformaciones y consecuencias*”. Recuperado de: <http://clio.rediris.es>.
- Valotto, G. (2011). *La evolución en la consideración económica del sector servicios*.
- Vidal, E. (2014). *La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas, propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de excelencia*. (Tesis para optar el grado de doctor en Dirección Integrada de Proyectos) – Universidad de Coruña. La Coruña, España. Recuperado de: [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%C3%A1lquez\\_Estrella\\_TD\\_2014.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%C3%A1lquez_Estrella_TD_2014.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vilca (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana*”. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/574>. [www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)
- WTO - World Bank. World Development Indicators. Washington D.C. (2014). *Gats and Statistics on Trade and Services*. Documento n° S/C/W/5, 1995. Recuperado de: [https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/FE\\_Search/FE\\_S\\_S006.aspx?&Language=ENGLISH&SourcePage=FE\\_B\\_009&Context=Script&DataSource=Cat&query=\(\(@Symbol=S/\\*+AND+@Title=statist\\*+NOT+@Title=interagency\)\)&DisplayContext=popup&rwndrnd=0.7817429837943385&languageUIChanged=true#](https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/FE_Search/FE_S_S006.aspx?&Language=ENGLISH&SourcePage=FE_B_009&Context=Script&DataSource=Cat&query=((@Symbol=S/*+AND+@Title=statist*+NOT+@Title=interagency))&DisplayContext=popup&rwndrnd=0.7817429837943385&languageUIChanged=true#)

Yambay, A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.

Recuperado

de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8003/1/82T00832.pdf>

## 5.2 Anexos:

### 5.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

| Título   | Enunciado del problema  | Objetivo general  | Objetivos específicos  | Justificación   | Metodología   |
|--|---|---|--|---|---|
| Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso “Hotel Buenos Aires | ¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso “Hotel | Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y | 1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú, 2018.<br>2. Describir las características | La investigación se justifica porque nos permitirá conocer a mayor profundidad de cómo opera el Control Interno en las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote. | <p><b>1) Tipo de investigación:</b><br/>La presente investigación fue de tipo cualitativo – descriptivo.</p> <p><b>2) Método de investigación:</b><br/>El método de la investigación fue: no experimental-descriptivo - bibliográfico – documental y de caso.</p> <p><b>3) Sujetos de investigación:</b><br/>El sujeto de investigación fue: El “HOTEL Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote.</p> <p><b>4) Escenario de estudio:</b></p> |

|  |   |   |   |  |  |
|--|---|---|---|--|--|
| <p>S.R.L.” –<br/>Nuevo<br/>Chimbote,<br/>2018.</p> | <p>Buenos<br/>Aires<br/>S.R.L.” de<br/>Nuevo<br/>Chimbote,<br/>2018?.</p> | <p>del “Hotel<br/>Buenos<br/>Aires<br/>S.R.L.” de<br/>Nuevo<br/>Chimbote,<br/>2018.</p> | <p>s del control<br/>interno del<br/>“Hotel<br/>Buenos<br/>Aires<br/>S.R.L.” de<br/>Nuevo<br/>Chimbote,<br/>2018.</p> <p>3. Hacer un<br/>análisis<br/>comparativo<br/>de las<br/>característic<br/>as del control<br/>interno de las<br/>empresas<br/>privadas del<br/>sector</p> |  | <p>El escenario de estudio fue internacional,<br/>nacional, regional y local.</p> <p><b>5) Procedimiento de recolección de datos<br/>cualitativos:</b></p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b></p> <p>Las técnicas de recolección de datos fueron las<br/>siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Para la obtención de los resultados del objetivo<br/>específico 1, se utilizó la técnica de la revisión<br/>bibliográfica – documental.</li> <li>_ Para la recolección de los datos de los<br/>resultados del objetivo específico 2, se utilizó la<br/>técnica de la entrevista a profundidad.</li> <li>_ Para conseguir los resultados del objetivo<br/>específico 3, se utilizó la técnica del análisis<br/>comparativo.</li> </ul> |
|--|---|---|---|--|--|

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. |  | <p><b>Procesamiento de datos</b></p> <p>Los datos (resultados) fueron seleccionados y presentados en cuadros apropiados y en función a los objetivos específicos planteados.</p> <p><b>6) Consideraciones éticas y de rigor científico:</b></p> <p><b>Consideraciones éticas</b></p> <p>Consideraciones éticas, no aplicó, debido a que no se manipuló personas, tampoco cosas. La investigación sólo se limitó a describir la variable de estudio en su contexto natural.</p> <p><b>Consideraciones de rigor científico</b></p> <p>El rigor científico de la investigación fue establecido en la coherencia lógica interna que se dio entre todos los elementos estructurales básicos del informe de investigación.</p> |
|--|--|--|---|--|--|

**Fuente:** Elaboración propia.

5.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.

## FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,  
ETC. AUTOR: \_\_\_\_\_

APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: \_\_\_\_\_

LUGAR DE

EDICION: \_\_\_\_\_ AÑO

EN QUE SE OBTUVO: \_\_\_\_\_ NUM. DE

PAGINAS: \_\_\_\_\_ NIVEL ACADEMICO

OBTENIDO: \_\_\_\_\_ INSTITUCION Y DEPENDENCIA

QUE OTORGA EL

NIVEL ACADEMICO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ASESOR:

APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA  
OBRA: \_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
| Autor/a: _____<br>Título: _____<br>Año: _____              | Editorial: _____<br>Ciudad, país: _____ |
| Resumen del contenido:<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____ |   |
| Número de edición o impresión: _____<br>Traductor: _____   |   |

### 5.2.3 Anexo 03: Cuestionario.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD - POSGRADO**

**La información que usted proporciona será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.**

| ÍTEMS (PREGUNTAS)  |  | RESULTADOS |    |
|--|--|------------|----|
|  |  | SI         | NO |
| Tiene implementado formalmente su sistema de control interno |  |            |    |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>                                   |  |            |    |
| <b>Valores y código de conducta.</b>                         |  |            |    |
| 1.   | La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones.        |            |    |
| <b>Estructura organizativa.</b>                              |  |            |    |
| 2.   | Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. |            |    |
| <b>Asignación de autoridad y responsabilidad.</b>            |  |            |    |
| 3.   | El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.  |            |    |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Administración de recursos humanos.</b>              |  |  |  |
| 4.  | La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo.                     |  |  |
| 5.  | La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos. |  |  |
| 6.  | Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral.   |  |  |
| 7.  | La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas.                                     |  |  |
| <b>Competencia personal y evaluación del desempeño.</b> |  |  |  |
| 8.  | Se evalúa el desempeño del personal.   |  |  |
| <b>Rendición interna de cuentas o responsabilidad.</b>  |  |  |  |
| 9.  | Se lleva el control interno de los nuevos productos ingresados así como las modificaciones de los existentes.                      |  |  |
| 10.   | Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.                 |  |  |
| <b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>                             |  |  |  |
| <b>Objetivos globales de la empresa.</b>                |  |  |  |
| 11.   | La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo.                                   |  |  |
| <b>Objetivo específico.</b>                             |  |  |  |
| 12.   | Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad.                                       |  |  |
| <b>Riesgos potenciales para la empresa.</b>             |  |  |  |
| 13.   | En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados.      |  |  |

| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>             |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>Análisis de dirección.</b>             |   |  |  |
| 14.                                       | La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados.                                     |  |  |
| <b>Procesos para generar información.</b> |   |  |  |
| 15.                                       | Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente. |  |  |
| 16.                                       | Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos.   |  |  |
| <b>Indicadores de rendimiento.</b>        |   |  |  |
| 17.                                       | La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades.   |  |  |
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>         |   |  |  |
| 18.                                       | Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.                   |  |  |
| 19.                                       | El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones.  |  |  |
| 20.                                       | Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades.   |  |  |
| <b>SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>            |   |  |  |
| 21.                                       | Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa.   |  |  |
| 22.                                       | Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas.           |  |  |

#### **5.2.4 Anexo 04:** Propuesta de mejora.

Hacer una propuesta de mejora del control interno del Hotel Buenos Aires S.R.L.”, de Nuevo Chimbote en el año 2018.

### **I. INTRODUCCIÓN**

Luego de haber descrito las características del control interno del Hotel Buenos Aires S.R.L.”, de Nuevo Chimbote, dedicada al alojamiento de huéspedes o viajeros, se observa que tiene deficiencias en el componente de evaluación de riesgos, en el que deben definir su visión y misión como empresa para alcanzar sus objetivos y metas, así mismo, capacitar constantemente a sus colaboradores a cargo, en realizar sus funciones correctamente; para que a través del componente de actividades de control, se puedan evaluar y supervisar que las actividades que está realizando el personal sea adecuado; finalmente, en cuanto al componente de información y comunicación, deben existir mejores canales de comunicación entre los trabajadores y el gerente de la empresa, para que así se pueda conocer las deficiencias o irregularidades que suceden dentro de ella. A partir de esto, se elabora una propuesta de mejora que consiste en un manual de funciones para los encargados de estas áreas.

### **II. OBJETIVO**

El objetivo del presente sistema de control interno tiene por finalidad crear un manual de funciones que detalle de manera explícita los procedimientos que el gerente deberá desempeñar con orden y disciplina para lograr así, mejorar los componentes de evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación.

### **III. FINALIDAD**

Tiene por finalidad dar a conocer de forma clara las funciones que debe desempeñar el gerente, asistente administrativo, contador, jefe de recepción, encargado de seguridad y encargada de limpieza, para lograr que los componentes del control interno que están defectuosos mejoren.

### **IV. ALCANCE**

El presente manual es aplicado al gerente de la empresa el cual deberá conocer y cumplir el contenido, para que de esta manera pueda desempeñar las funciones con el fin de mejorar los componentes que están defectuosos.

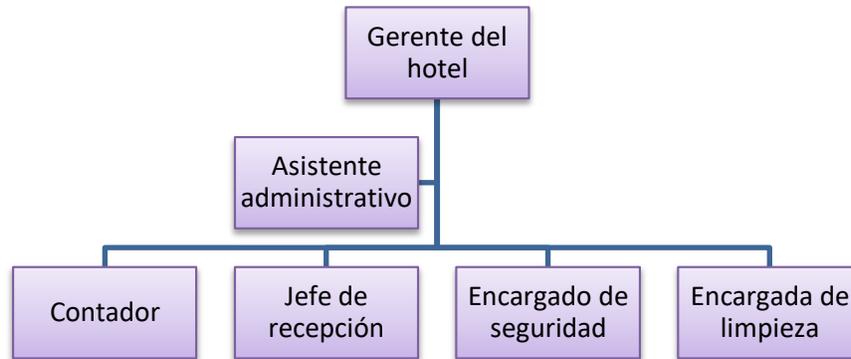
### **V. BASE LEGAL**

- a. Decreto Legislativo N°728 Ley de Fomento del Empleo y su Reglamento.
- b. D.S. N°039-91/TR; dispone la formulación de los Reglamentos Internos.
- c. R.M. N°058-97-TR; Síntesis de la Legislación Laboral.
- d. D.S.-005-94-IN, que aprueba el Reglamento de Servicio de Seguridad Privada.

### **VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

- a. Gerente del hotel
- b. Asistente administrativo
- c. Contador
- d. Jefe de recepción
- e. Encargado de seguridad

f. Encargada de limpieza



## VII. MANUAL DE FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS

### a. Gerente

- Establecer y difundir políticas para la administración de riesgos.
- Identificar los riesgos significativos para cada objetivo de la entidad.
- Mejorar el componente de información y comunicación.
- Promover el uso de sistemas informáticos que permitan cumplir mejor las funciones de los trabajadores.
- Suministrar al personal la información necesaria para cumplir sus funciones y/o actividades.

### b. Asistente administrativo

- Atender las llamadas y/o asuntos importantes respecto al funcionamiento y/o manejo del hotel.

- Tener la agenda del gerente, actualizada y atendida.
- Estar al pendiente de trámites a realizarse dentro y fuera del hotel.

#### **c. Contador**

- Encargado de llevar la contabilidad del hotel.
- Hacer los pagos de todos los impuestos.
- Tener la información contable, financiera y fiscal actualizada, para que el gerente pueda tomar decisiones pertinentes en función a ello.

#### **d. Jefe de recepción**

- Recibir a todos los huéspedes, sin importar su importancia o su jerarquía.
- Atender el teléfono.
- Gestionar el correo electrónico del hotel.
- Realizar un control sobre el mapa de reservas.
- Dirigir y orientar al personal de servicio de la sección y distribuir las tareas, verificando el desempeño de cada uno de los miembros del equipo.

#### **e. Encargado de seguridad**

- Planificar acciones de seguridad.
- Establecer los controles de acceso al hotel.
- Elaborar informes, actas y reportes.
- Atender reclamos de los huéspedes relacionados con seguridad.
- Realizar guardias según el turno que le toque.

**f. Encargada de limpieza**

- Limpiar los pisos y demás superficies del hotel.
- Utilizar herramientas de limpieza, tales como escobas, trapeadores, cepillos, aspiradoras, químicos y productos especiales.
- Solicitar el reabastecimiento de los insumos de limpieza cuando sea necesario.