



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA EL  
ÁREA DEL PERSONAL AL RESTAURANT Y  
HOSPEDAJE SAN FELIPE, COLÁN – 2018**

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

**AUTOR**

**ECHEANDIA AMAYA PATRICIA LORENA  
ORCID: 0000-0002-4825-9404**

**ASESOR**

**GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA  
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA EL  
ÁREA DEL PERSONAL AL RESTAURANT Y  
HOSPEDAJE SAN FELIPE, COLÁN - 2018**

**EQUIPO DE TRABAJO  
AUTOR**

Echeandia Amaya Patricia Lorena

ORCID: 0000-0002-4825-9404

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

**ASESOR**

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

**JURADO**

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA**

**Dr. Victor Manuel Landa Machero**

**Presidente**

**Dr. Victor Manuel Ulloque Carrillo**

**Miembro**

**Mgtr. Jannyna Reto Gómez**

**Miembro**

**Mgtr. Edme Martha García Mandamientos**

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por darme salud y la fortaleza de enfrentar cada problema puesto en mi camino y así poder cumplir cada meta trazada, a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, y a sus docentes por la formación profesional ofrecida.

Agradezco a mi asesora Mgtr. Edme Martha García Mandamientos, por su tiempo y asesoría, compartiendo sus conocimientos para lograr el desarrollo de nuestra investigación y en el alcance de nuestro título profesional.

A mis padres por su confianza, sus enseñanzas de vida, por los esfuerzos realizados y dedicados a nosotras, porque sin ellos este logro no sería posible; a mi hermana por el apoyo y motivación de superación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Gonsalo y Zoraida por su confianza, por los esfuerzos realizados y dedicados a nosotras, porque sin ellos este logro no sería posible; por haber sido mi apoyo moral y apoyo económico para seguir adelante.

A Uladech Católica Los Àngeles de Chimbote, por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general: Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán-2018. La metodología empleada fue de tipo Cuantitativo -Descriptivo-bibliográfico documental y de caso, como muestra de estudio se utilizó un cuestionario relacionado a la variable de control interno el cual fue aplicado al gerente administrativo y 4 trabajadores de la empresa, obteniéndose como resultado lo siguiente: no cuenta con un organigrama funcional, un Manual de Organización y Funciones, no capacitan constantemente al personal para que ayude al desempeño de su labor y no se realizan auditorías al personal, por tal motivo se debería tomar en cuenta y dar solución para estos casos, ya que la finalidad es desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la empresa, asimismo se pudo conocer que la empresa no cuenta con medidas de señal de seguridad permitiendo riesgos dentro de la empresa por parte de trabajadores, clientes y/o terceros, también no se realizan procedimiento específicos para la selección en el área del personal generando malas contrataciones y malas decisiones por parte del gerente. Finalmente se concluye que el Restaurant y Hospedaje San Felipe en el área del personal no cuenta con políticas de Control Interno efectivo y como consecuencia dificulte que se puedan cumplir con los objetivos y metas trazadas en la empresa.

Palabras claves: Área del Personal, Control Interno, Hospedaje, Restaurant.

## **ABSTRACT**

The present research has as a general objective: To identify the relevant factors of internal control that improve the possibilities for the area of personnel to the Restaurant and Lodging San Felipe, Colán-2018. The methodology used was quantitative - Descriptive-bibliographic documentary and case, as a study sample a questionnaire was used related to the internal control variable which was applied to the administrative manager and 4 workers of the company, obtaining as a result the following : it does not have a functional organization chart, an Organization and Functions Manual, they do not constantly train the staff to assist in the performance of their work and no personnel audits are carried out, for this reason it should be taken into account and solve these cases , since the purpose is to develop knowledge, skills and attitudes in the personnel to improve their performance in the company, it was also known that the company does not have security signal measures allowing risks within the company by workers, customers and / or third parties, there are also no specific procedures for selection in the personnel area generating bad hires and bad decisions by the manager. Finally, it is concluded that the San Felipe Restaurant and Lodging in the personnel area does not have an effective Internal Control system and, as a consequence, makes it difficult to meet the objectives and goals set in the company.

**Keywords:** Personnel Area, Internal Control, Lodging, Restaurant

## ÍNDICE

TÍTULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA .....	vii
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CUADROS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
DESDE EL PUNTO DE VISTA TEÓRICO:.....	3
DESDE EL PUNTO DE VISTA PRÁCTICO: .....	3
DESDE EL PUNTO DE VISTA ACADÉMICO:.....	4
II- REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1 ANTECEDENTES .....	4
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	4
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	6
2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS .....	10
2.2.1. CONTROL INTERNO .....	10
2.2.2. CLASIFICACIÓN DEL SECTOR HOTELERO .....	12
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	13

2.3.1. CONTROL INTERNO .....	13
2.1.2. HOTEL.....	23
2.1.3. RESTAURANT .....	32
2.4. ESTUDIO DE CASO .....	33
RESEÑA HISTÓRICA .....	33
MISIÓN.....	33
VISIÓN .....	34
III. HIPÓTESIS .....	35
IV. METODOLOGÍA .....	36
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
4.1.1. EL TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.1.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN DE LA TESIS.....	36
4.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
4.2.1. POBLACIÓN .....	36
4.2.2. MUESTRA.....	36
4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	36
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
4.4.1. TÉCNICAS .....	40
4.4.2. INSTRUMENTOS .....	40
4.5. PLAN DE ANÁLISIS. ....	40
4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA. ....	41
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	42

V. RESULTADOS .....	43
5.1. RESULTADOS .....	49
5.1.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01 .....	49
5.1.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02 .....	56
5.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03 .....	69
5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	70
5.2.1. RESPECTO AL OBJETO ESPECÍFICO 1: .....	70
5.2.1. RESPECTO AL OBJETO ESPECÍFICO 2: .....	72
5.2.3. RESPECTO AL OBJETO ESPECÍFICO 3: .....	73
VI. CONCLUSIONES .....	74
6.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	74
6.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	75
6.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
ANEXOS .....	82
ANEXO 1: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN.....	82
ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACIÓN .....	83
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	85

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
CUADRO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	41
CUADRO N°3: RESULTADOS.....	43
CUADRO N°3.1 AMBIENTE DE CONTROL.....	44
CUADRO N°3.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	45
CUADRO N°3.3 ACTIVIDAD DE CONTROL.....	47
CUADRO N°3.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	48
CUADRO N°3.5 ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN.....	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1: AMBIENTE DE CONTROL .....	51
GRÁFICO N°2: EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	52
GRÁFICO N°3: ACTIVIDADES DE CONTROL.....	54
GRÁFICO N°4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	55
GRÁFICO N°5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	56

## **I.- INTRODUCCIÓN**

Este proyecto pretende determinar algunas propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para el área del personal en el sector hotelero y restaurante en el distrito de Colán, para obtener buenos resultados es indispensable tener en cuenta que este tema control interno es muy importante porque consta de muchos factores los que son realizados con el objeto de elaborar y proporcionar una herramienta útil para la toma de decisiones de la gerencia; así como también para crear una cultura de aplicación y monitoreo de los procesos operativos, realizados por sus trabajadores.

Para el Restaurant y Hospedaje San Felipe resulta imperiosa la necesidad de contar con un adecuado sistema de control interno, completo y oportuno para la toma de decisiones.

Así mismo en el presente trabajo de investigación se presentaron propuestas de mejora a través de los manuales de organización y funciones, se identifiquen las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente para la toma de decisiones, con el fin de ayudar al área del personal a desarrollar mejor sus actividades dentro de la empresa.

Partiendo de un tema muy amplio como es la elaboración del Control Interno para el Restaurant y Hospedaje San Felipe pues es de gran importancia ya que a través de ella su crecimiento y desarrollo será potencial para mejorar los procesos de su operatividad a través de manuales de organización y de procedimientos para el área del personal de la empresa.

El Restaurant y Hospedaje San Felipe no cuenta en la actualidad con una organigrama, ni un MOF, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos

relacionadas con el control interno, no toma en cuenta capacitaciones que busquen mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal el cual dificulte a desempeñar sus actividades durante su trabajo y esto ha generado que el gerente administrativo de la empresa no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos.

Toda organización depende de roles principales en la gerencia, como es examinar la empresa, el desarrollo y ejecución eficaz de metas y objetivos que permitan obtener mayores beneficios en un corto, mediano y largo plazo para el Restaurant y Hospedaje San Felipe ya que es una empresa que inició sus operaciones en el año 2013 cuya actividad principal es brindar servicio de alojamiento y restaurant.

Por lo anteriormente expuesto es que planteamos el siguiente problema: ¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018?

Teniendo como Objetivo General: Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán-2018

Además de los objetivos específicos:

-Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.

-Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.

-Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.

Finalmente la investigación se justifica:

**Desde el punto de vista teórico:**

Esta investigación se presenta con el propósito de brindar aportes con respecto al Control Interno en el área del personal y por medio de la investigación, desarrollar un manual de Control Interno para las áreas de Gerencia, Operaciones y Ventas, con ello se pretende tener dentro al Restaurant y Hospedaje San Felipe un desarrollo significativo, el cual ayude a cumplir con metas y objetivos propuestas, pero que a su vez sirva en la toma de decisiones para una mejora en la empresa.

**Desde el punto de vista práctico:**

La presente tesis contribuye al Restaurant y Hospedaje San Felipe a establecer los componentes del Control Interno y lograr el mejoramiento de la calidad de información financiera, optimizando los recursos económicos de la empresa, por otro lado existirá un mejor manejo de los recursos y todos los movimientos de los ingresos y egresos que generen.

**Desde el punto de vista académico:**

La investigación servirá como dato y guía académica para estudios relacionados al tema de control interno, de manera que podrán utilizar este proyecto de investigación para enriquecer sus conocimientos, asimismo como fuente de consulta para público en general.

## II- REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

- Según **Maza (2012)**, en su tesis titulada “Revisión, evaluación y reestructuración del control interno para las áreas administrativas y contable de la empresa Hoteles Decameron Ecuador S.A” se ha empleado una metodología basada en el informe COSO, asimismo se emplearon técnicas y herramientas necesarias para una mejor investigación, mediante el cual se analizará el siguiente objeto de estudio “Establecer sistemas de control, supervisión y evaluación de las actividades en cada una de las áreas operativas y departamentos tales como contabilidad, call center, ventas, mercadeo, telemarketing, tesorería y servicio al cliente, se llega a la conclusión que al existir manuales de procesos incompletos como desactualizados, se limitan las responsabilidades en el desarrollo de las actividades, debido a que en estos manuales se determinan los procesos de cada departamento de una manera clara, concisa y documentada, además de servir como una herramienta administrativa y especializada para quien necesite evaluar y aprender las operaciones que desarrolla la empresa.

- Según **Salcedo (2015)**, en su tesis titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo” trabajando su investigación se realizó un estudio de campo, teniendo como objetivo general “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”, se obtuvo la siguiente conclusión que el

hotel no dispone de un sistema de control interno que organice los procesos y actividades administrativas y financieras para el alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo.

-Según **Segovia (2011)**, en su tesis titulada “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la compañía Datugourmet Cia. Ltda.” para el desarrollo del presente tema se aplicará el tipo de estudio descriptivo, mediante el cual se analizará el objeto de estudio, “Determinación de las características de estudio, es decir, lo que se debe hacer”, llegando a la conclusión la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la dicha Compañía origina duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño incorrecto de las mismas. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. se dedica a un campo económico que presenta diversas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para un buen control de sus procesos desempeñados en las unidades ya sean técnicas o administrativas.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

- Según **Arcaya (2018)**, en su tesis titulada “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de los Servicios en las Empresas Hoteleras de la Región Puno” el tipo de investigación al que corresponde es el No Experimental o Descriptivo, teniendo como objetivo “Evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas hoteleras en la región Puno” llegando como conclusión a establecer que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, lo que indica que el nivel de gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno como son:

control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

-Según **Rivera (2017)**, en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes a la cevichería el Tío Jhony E.I.R.L. de la ciudad de Sullana” el tipo de investigación al que corresponde es el No Experimental o Descriptivo, teniendo como objetivo “Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” E.I.R.L. de la ciudad de Sullana” llegando como conclusión a que los restaurantes deben preocuparse por sus clientes, que tengan la mejor atención y los mejores productos, por otro lado en el área de personal se determinó que todos los trabajadores están en planillas, les pagan su remuneración puntual, la empresa paga CTS y el sueldo mínimo es de 850 y el sueldo máximo es 2000 soles, también en la empresa si se lleva un control de asistencia, en forma manual, en un cuaderno de asistencia

-Según **Mauriola (2015)**, en su tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio de Empresas Turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora. Caso: Canchaque, Huancabamba, Piura-Perú” la investigación se insertó dentro de los siguientes tipos como son descriptiva ya que se elaboró la descripción, registro, análisis e interpretación y no experimental, por otro lado se observó los fenómenos tal como se dan para después no poder controlar o manipular los sujetos, las condiciones y las variables, se obtuvo la siguiente conclusión que fue identificar los factores que determinan la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas turísticas a través de la atención a clientes,

evaluando las percepciones de los clientes, y dando como conclusión se ha determinado el nivel de la captación de los clientes sobre la confiabilidad del servicio que brindan las empresas turísticas en la ciudad de Canchaque pues la mayoría está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la ejecución sobre propuestas de tiempo en los hospedajes para esta ciudad por ser muy recurrida por varios turistas cada fin de semana.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

-Según **Girón (2016)**, en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión” la investigación utilizó el diseño No experimental-transeccional- descriptivo, tuvo como objetivo “Determinar los mecanismos de control interno administrativo de los restaurantes, del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión” teniendo como conclusión El control de las existencias, de las compras y de las ventas no se dio en la totalidad de los restaurantes. La selección, capacitación y control del personal fue adecuada, el control de la salubridad en la preparación de los alimentos, así como el cumplimiento de las medidas de Prevención en la Seguridad y Salud en el Trabajo, aseguraron la capacidad de respuesta ante siniestros o casos fortuitos en la mayoría de los negocios. El cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores coadyuvaron al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en la mayoría de los restaurantes.

-Según **Maza (2018)**, en su tesis titulada “Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú, caso: Hotel Villa del Sol- Piura, 2018” la investigación fue diseño no experimental, tipo cualitativo, nivel descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, teniendo como objetivo

“Describir los mecanismos de control interno administrativo de las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol, 2018” Para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 58 preguntas relacionadas a la investigación , dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado a uno de los trabajadores de la empresa en estudio, para la obtención de los siguientes resultados: El Hotel Villa del Sol, es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa, se concluyó que es importante tener un adecuado sistema de control interno, para que asista al mantenimiento correcto de las áreas de las empresas y ejercer procedimientos contables administrativos que coadyuven a la minoría de riesgo por el que toda empresa suele atravesar y desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente, calculando el grado de productividad del hotel, y su situación económica y financiera.

-Según **Alfaro (2016)**, en su tesis titulada “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2016”, la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transeccional, descriptivo, cuyo objetivo es “analizar los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca”, se obtuvo la siguiente conclusión, dado a que la Provincia de Ayabaca es una población con costumbres fijadas, por tal motivo se rehúsan a modernizar sus restaurantes, dado a

que los turistas buscan lugares y restaurantes rústicos y comida artesanal, lo que evita que las MYPE apliquen mecanismos de control interno en su gestión y carecen de un reglamento interno de trabajo, pues no se aplican normas de seguridad en sus establecimientos y las instalaciones son muy escasas. Se concluye que las deficiencias de los mecanismos de control interno afectan negativamente en la gestión de los restaurantes.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Control Interno

#### Teoría de Control Interno

-Según **Rodriguez (2009)**, manifiesta al control interno como un elemento que está basado en métodos y procedimientos empleados para una organización con el único propósito de salvaguardar sus recursos ante alguna pérdida o fraude, asimismo fomentar lealtad ante informes contables y administrativos y ayudar de esta manera a evaluar la eficiencia de operaciones ya sea en todas las áreas dentro de la empresa u organización.

El autor sostiene que en una empresa u organización debería llevar a cabo procedimientos coordinados para las distintas áreas, con la finalidad principal de proteger y cuidar los bienes, derechos y patrimonio; muy aparte de la información que se otorgue pues debe ser confiable para una mejor toma de decisiones y se logre buenos resultados.

-Según **Holmes (1987)**, nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados,

evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

-Según **Coso (2013)**, nos dice que el control interno es un desarrollo llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una empresa, diseñado con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con operaciones, la información y el cumplimiento

Se aprecia las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables
- Confiabilidad de la información financiera

Según **Rojas (2007)**, se refiere al control interno como la forma de administrar previniendo fraudes en el negocio. Es mucho más que las funciones que realiza el gerente general, porque se relaciona con todos los aspectos que tienen que ver con las operaciones del negocio. Fomenta la eficiencia operacional y adopta reglas para proteger los intereses del establecimiento.

Por otro lado Intosai, define el control interno como un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y diseñado para enfrentarse a los

riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones.
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño

### **2.2.2. Clasificación del sector hotelero**

De acuerdo a **Soto (2008)**, se clasifican en hoteles, hoteles-apartamentos y moteles y el autor **Arcos (2007)**, coinciden en la misma clasificación del autor antes mencionado pero a diferencia de él, amplía su clasificación en hostales y pensiones, a continuación se mencionaran las clasificaciones del sector hotelero según los autores mencionados:

#### **Hoteles**

\* Hoteles: son establecimientos dirigidos por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados a cambio de una remuneración económica. Puede ofrecer distintos servicios y productos, diferenciándose así un hotel de otro

\*Hoteles-apartamentos: son establecimientos que disponen de unas instalaciones preparadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos por parte del cliente, dentro de una unidad de alojamiento o habitación.

\* Moteles: son establecimientos que se encuentran situados en la proximidades de una carretera, facilitando el alojamiento en departamentos independientes con su propia entrada. Dispone de parking y se utiliza para estancias cortas.

## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

### 2.3.1. Control Interno

a) **Mantilla (2000)**, el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para facilitar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:

Efectividad y eficiencia de las operaciones: de tal forma se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de cualquier entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

La fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la proyección de estados financieros publicados e íntegro, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.

b) **Huilca (2010)**, el control interno, lo define como una manifestación que utilizamos con la finalidad de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para determinar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y

medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

#### **2.3.1.1. Objetivos del control interno**

Según **Estupiñan (2006)**, 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 según las directrices marcadas por la administración”

Lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos.

El Control Interno evita que se realice las malas prácticas por parte de los asistentes de una organización, permitiendo tomar medidas correctivas a tiempo evitando pérdidas importantes a la organización.

Entre los objetivos del Control Interno podemos mencionar:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.

- Fomentar, calcular y vigilar la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Decidir lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones
- Producir una cultura de control en varios niveles de la organización.

### **2.3.1.2 Importancia del control interno**

Según **Barquero (2013)**, el mantenimiento y revisión de los sistemas de control interno es un trabajo importante y recurrente, y los administradores/gestores de una entidad difícilmente pueden llevar a cabo personalmente esta tarea, por lo que habitualmente se delega esta responsabilidad en un departamento especializado.

Según **Aguirre (2012)**, el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

### **2.3.1.3. Tipos de control interno**

#### **a) Control Contable**

**Perdomo (2000)**, es aquel que comprende el plan de organización, así como los procedimientos y registros, referidos a la protección de los activos o a la confiabilidad de los registros financieros, proporcionando

seguridad razonable en cuanto a autoridad y registro. En este sentido todos los sistemas contables de una organización están encaminados a servir como medio de control y están enfocados a proteger los activos y proveer la información.

#### **b) Control Administrativo**

**Catácora (1999)**, son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficacia operativa y el cumplimiento de las normas definidas por la dirección, los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de actividades de la empresa, si bien, puede tener una repercusión en el área financiera contable.

#### **2.3.1.4. Evaluación de riesgo y control interno**

-Según **Bernal (2010)**, señala lo siguiente:

**A. Riesgo inherente:** es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacción a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases.

**B. Riesgo de control:** es el riesgo de una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea preventivo o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

**C. Riesgo de detección:** es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa.

### **2.3.1.5. Componentes básicos del control interno**

- Según el enfoque moderno establecido por el COSO y la Ley N°28716, señala que los componentes de la estructura del control interno se interrelacionan entre si y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión, es así que se determinó se organice de la siguiente manera con cinco componentes:

**A) Ambiente de control:** Se entiende como el entorno organizacional favorable al ejercicio de las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno; éstas prácticas, conductas, reglas y valores apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

- ✓ Filosofía de la dirección
- ✓ Integridad y valores
- ✓ Administración estratégica
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Administración de recursos humanos
- ✓ Competencia profesional

- ✓ Asignación de autoridad y responsabilidades
- ✓ Órgano de control institucional

**B) Evaluación de riesgos:** Este componente comprende el proceso de identificación y análisis sobre los riesgos a los que está expuesta la empresa para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. En cuya virtud deben administrarse, identificarse y analizarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de las actividades, fines, objetivos, metas, y operaciones institucionales. La administración de los riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad. Debe estar incorporada en la filosofía, prácticas y procesos de negocio de la entidad. Cuando esto se logra, todos en la entidad pasan a estar involucrados en la administración de riesgos.

- ✓ Planeamiento de la gestión de riesgos.
- ✓ Identificación de los riesgos.
- ✓ Valoración de los riesgos
- ✓ Respuesta al riesgo

**C) Actividades de control gerencial:** Se refiere a las políticas y procedimientos de control distribuidos por la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, establecidos para asegurar que se estén llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos, a el único fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- ✓ Procedimientos de autorización y aprobación
- ✓ Separación de funciones
- ✓ Evaluación costo beneficio

- ✓ Inspección sobre el acceso a los recursos o archivos
- ✓ Verificación y conciliaciones
- ✓ Evaluación de desempeño
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Verificación de procesos, actividades y tareas
- ✓ Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

**D) Información y Comunicación:** Se refiere a los procesos, métodos, canales, medios, y acciones que aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el propósito de asegurar y cuidar respectivamente, su capacidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.

- ✓ Funciones y características de la información
- ✓ Información y responsabilidad
- ✓ Calidad y suficiencia de la información
- ✓ Sistemas de información
- ✓ Flexibilidad al cambio
- ✓ Archivo institucional
- ✓ Comunicación Externa e Interna

**E) Supervisión:** Para establecer un correcto funcionamiento sobre control interno es indispensable efectuar revisiones periódicas para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación, a través de los cuales el registro, procesamiento,

integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

- ✓ Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo
  - Prevención y monitoreo
  - Monitoreo oportuno del control interno
- ✓ Normas básicas para el seguimiento de resultados
  - Reporte de deficiencias
  - Seguimiento e implantación de medidas correctivas
- ✓ Normas básicas para los compromisos de mejoramiento
  - Autoevaluación
  - Evaluaciones independientes

**Mantilla (2000)**, sustenta que para que una institución tenga un control interno eficiente, se debe tener en cuenta los siguientes factores (Implementación, Proceso y Eficiencia). Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estos factores como dimensiones del Sistema de Control Interno, las cuales son:

-Implementación: Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso; comprende además las acciones orientadas a la formulación de una evaluación de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control, los cuales servirá de base para la preparación de un plan de trabajo que asegure su implementación y avale la eficacia de su funcionamiento.

-Proceso: Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos.

En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establece y en el segundo nos comenta sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

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

#### **2.3.1.6. Fases de control interno**

**Rodríguez (2009)**, clasifica el Control interno en 3 tipos de controles:

##### **a) Control preventivo**

Es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno.

Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

#### **b) Controles concurrentes**

Son los que se realizan mientras desarrolla una actividad. La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa, Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan.

#### **c) Control posterior**

Son los que llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determina las causas de cualquier desviación del plan original y los resultados se aplican a actividades futuras similares.

#### **2.3.1.7. Técnicas de control interno**

Para **Orta (2012)**, las técnicas representan la forma cómo se ejerce el control interno y se clasifican en dos agrupaciones:

##### **a) Técnicas de prevención**

Son aquellas técnicas que están destinadas a proporcionar una seguridad razonable de que solamente se deben reconocer y procesar las transacciones válidas, así tenemos: procedimientos de validación de datos previo a su proceso, autorización de las transacciones, segregación y rotación de funciones y normas y procedimientos establecidos.

##### **b) Técnicas de descubrimiento**

Estas técnicas proporcionan certeza razonable sobre el descubrimiento de errores e irregularidades. Entre esas técnicas se puede mencionar: Inventarios físicos de existencias, uso de documentos pre numerados,

conciliaciones bancarias, comparar datos reales con presupuestos, entre otros.

## **2.1.2. Hotel**

### **2.1.2.1. Definición de sector hotelero**

**Barragán (2005)**, la definición de hotel es el lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades.

**Muro (2012)**, un hotel se define como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad.

Un hotel además de proporcionar servicios de alojamiento, alimentos, bebidas y otros, también busca obtener una ganancia, como todo negocio, a través de la promoción y prestación de sus servicios, generando una expectativa desde el mismo momento en que un turista o viajero los contrata y adquiriendo el compromiso de hacerlas realidad, apoyándose de todo un equipo de colaboradores que forman parte de la operación del hotel para lograr que la experiencia (que es lo único que se lleva el cliente cuando regresa a su lugar de origen) sea única.

### **2.1.2.2. Conceptos relacionados con hotelería**

**Concepto de Calidad:** La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud de satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

**Concepto de Servicio:** Son todas las acciones o reacciones que el consumidor percibe que ha comprado, pues también se enfoca a la experiencia del huésped, de tal manera que desde el punto de vista del cliente el servicio es representado por la organización y su equipo de trabajo.

**Calidad en el Servicio:** Es una conjunción de la percepción y la realidad, se basa en las expectativas del cliente, sin embargo este ámbito es ambiguo ya que puede significar lo que desean que suceda o lo que crean que puede suceder en una determinada situación.

#### **2.1.2.3. Definido por precio:**

a) **Lujo:** Las propiedades de lujo presumen de sus opulentos servicios, extensas instalaciones y amenidades las cuales proveen, spa's, restaurantes gourmet, salones, servicios de limosina y más puede ser encontrado en hoteles de lujo. Los hoteles de lujo tienen un gran número de empleados por huésped. Estos hoteles generalmente cuentan con 100 y 400 habitantes cada uno y la mayoría se encuentran localizados en grandes ciudades.

b) **Boutique:** Los hoteles boutique se distinguen por sus diseños. Cada hotel cuenta con un diferente estilo y esencia. Estos cuentan con restaurant gourmet y generalmente están ubicadas en zonas urbanas. La mayoría de los hoteles boutique son relativamente pequeños, menos de 150 habitaciones y cuentan con un segmento de mercado muy específico.

c) **Servicios completos:** Los hoteles comerciales de alta categoría se adaptan muy bien a necesidades de los viajeros de negocios, convenciones y turísticas. Los hoteles proveen de un servicio completo de amenidades e

instalaciones, así como diferentes opciones de servicios de alimentos y bebidas, centros de negocios, salones y club atlético.

d) **Servicios limitados:** Estos hoteles se encuentran generalmente ubicados en el centro de las ciudades y son para aquellos viajeros los cuales son sensibles al precio. Tiene una gran calidad en su servicio, pero cuentan con instalaciones y amenidades más limitadas.

e) **Económicos:** Son aquellos hoteles que son caros, pero cuentan con un número limitado de servicios. Los hoteles económicos son hoteles pequeños, entre 50 y 150 habitantes. Cuentan con huéspedes de corta estancia generalmente.

#### **2.1.2.4. Clasificación**

Según la Página Web Viajeros.com, asegura que la calificación clásica y más conocida para saber qué servicios tiene cada hotel está determinada por la cantidad de estrellas que tenga. Las estrellas pueden ir de una a cinco, aunque mayormente los sitios de una y dos estrellas no muestran su calificación, pero se sabe que son los más económicos y los que menos comodidades poseen

##### **Hoteles de una estrella ★**

Estos hoteles siempre son los más económicos y los que menos servicios poseen. Tendrás una habitación privada, algunas veces con baño privado y otras con baño compartido. Son estrictamente funcionales sólo para dormir y seguir viaje y no cuentan con servicio de limpieza. Los muebles suelen ser una cama y una silla, y a veces puedes llegar a encontrar un ropero y una mesa de luz.

### Hoteles de dos estrellas ★★

Estos hoteles de mediana categoría ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas. Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas, aunque en horarios cortados y con menús básicos.

Se ubican casi siempre en la zona céntrica de la ciudad, aunque el paisaje que ofrecen no es de lo más atractivo.

### Hoteles de tres estrellas ★★★

Estos hoteles tienen un costo medio. Cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables. Algunos incluso poseen una pequeña heladera que ya viene con bebidas que se pagan al final de la estadía en caso de que las consumas. Siempre están bien ubicados, sea porque están en el casco céntrico de la ciudad o por encontrarse en lugares turísticos cerca de grandes atracciones.

Mayormente cuentan con servicio de comidas al estilo de bares, en los horarios de mañana, tarde y noche, además de una amplia oferta turística para los viajeros mediante excursiones. La mayoría incluye el servicio de botones, servicio de cuarto 24 horas, conserjes y servicio bilingüe en el espacio designado a la recepción de los huéspedes.

### Hoteles de cuatro estrellas ★★★★

Estos hoteles están considerados de primera clase: son lujosos, con comodidades amplias como habitaciones grandes y lujosamente decoradas,

que incluyen accesorios tales como secador de pelos, gel de baño y TV por Cable. También ofrecen una serie de facilidades como: servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y empresariales y centros de ocio, como mesas de billar o cartas.

Cuentan con personal altamente capacitado que incluye chefs, hasta guías que ofrecen recorridos y visitas por la región. Siempre poseen servicio de bar y comidas que se pueden recibir directamente en la habitación, e incluso algunos tienen su parte de restaurante abierta al público.

Hoteles de cinco estrellas ★★★★★

Estos hoteles de lujo se caracterizan por ofrecerte la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos, hasta un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la región.

### **2.1.3. Restaurant**

#### **2.1.3.1. Definición**

A mediados de los años 1700s la palabra restaurante fue utilizada por primera vez, ésta ofrece lugares públicos donde a las personas se les ofrecía sopa y pan, sin embargo con el pasar del tiempo, esto ha ido evolucionando y según la Enciclopedia de turismo Hotelería y Turismo, 2007 define a un restaurant como un espacio público donde a cambio de un precio recibes te atienden con bebida y comida para ser consumidos en dicho local o espacio.

Por otro lado **Morfin (2006)**, afirma que no solamente se debería cobrar por los alimentos y bebidas sino también por el servicio prestado al cliente porque no solamente ofrece productos sino atención a cualquier persona que acceda a estos lugares. Donde se deduce que los restaurantes son lugares donde su principal razón es brindar la elaboración de alimentos y estos sean expuestos a cliente en general a cambio de un precio.

### **2.1.3.2. Ubicación ideal para un Restaurante.**

**Charquero (2015)**, comenta que hoy en día, en las grandes ciudades, adquirir un local propio no es cosa sencilla, ya sea por la carencia de locales libres que dispongan de todos los permisos para desarrollar la actividad hotelera, por la negativa de las comunidades de vecinos para localizar el negocio en sus inmuebles, pero sobre todo, los precios de alquileres o traspasos aún no se ajustan a la realidad. Para averiguar una ubicación para un nuevo restaurante, tendríamos que tener en cuenta ciertos puntos:

-Si tenemos claro a qué tipo de cliente nos vamos a dirigir, pues ubicaremos nuestro restaurante de manera que se reduzca el sacrificio y esfuerzo del público para desplazarse.

-Tendremos que analizar las características físicas del local, que sean apropiadas para el tipo de restaurante que se quiere desarrollar; como es: su dimensión, reparto de espacios, entradas, alturas, fachada y visibilidad, entre otros.

-El local debe cumplir con todas las reglamentaciones municipales, seguridad pública, incendios, recogidas de basuras, entre otros.

-La ubicación se debe centrar en un entorno el cual presente facilidades a los clientes y tenga capacidad de atracción: aparcamientos, transportes públicos, establecimientos detallistas, etc.

### **2.1.3.3. Tipos de Restaurantes:**

#### **a) Restaurante Gourmet**

Según **Morfin (2006)**, estos lugares son conocidos como restaurantes de servicio completo, dado a que mayormente sus precios son muy altos porque sus servicios y de acuerdo a la calidad de sus alimentos, buen ambiente y ubicación se consideran muy favorables.

#### **b) Restaurante de especialidades**

Según **Morfin (2006)**, este tipo de restaurantes presenta una variedad de platos, considerando uno o más platillos preparados como especialidad de la casa; cabe indicar que este tipo de restaurante no suele ser de tipo ético o sea los que ofrecen los más comunes en la gastronomía de la cultura de cualquier país

#### **c) Restaurante Familiar**

Según **Morfin (2006)**, en este tipo de restaurante los platos brindados al cliente tratan de ser no muy altos y esto da resultado a una mayor acogida por parte del público. Mayormente estos lugares son cadena o franquicia donde la mayoría de los casos los mismos dueños y sus familias son los que manejan estos establecimientos.

### **2.1.3.4. Características de un Restaurante**

Según **Charquero (2015)**, las características que tienen en común todos los restaurantes son:

-Se declaran libres las actividades propias de las Empresas de restaurante, tanto en lo que se refiere a la posibilidad de su ejercicio por cualquier persona, como al lugar en que puedan instalarse los establecimientos.

-Tienen la consideración de establecimientos públicos, por ello existe el libre acceso a los mismos. Quedando prohibida cualquier práctica discriminatoria injustificada, sin embargo, los establecimientos pueden no admitir en sus negocios a quienes no cumplan las normas de convivencia.

-Está prohibida la venta ambulante de objetos en el interior de los restaurantes.

-No pueden ser consumidas en el restaurante, otras comidas o bebidas que las que sirvan en el mismo, a no ser que el titular del establecimiento de su consentimiento.

-Los restaurantes cuidarán especialmente la calidad y limpieza de sus servicios, de acuerdo con su categoría, debiendo esmerarse, sobre todo:

1. Utilizar alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación en la preparación de las comidas y bebidas.
2. Presentar adecuadamente cada plato, de acuerdo con la categoría del restaurante.
3. Atender a la clientela con rapidez y eficacia, pero con un trato cortes y amable.
4. Limpieza de los locales, mobiliario.
5. Tener en perfecto funcionamiento y decoro los servicios sanitarios.
6. Correcta representación del personal, incluido el de la cocina.

Los restaurantes pueden dar publicidad a los precios de los platos y vinos que forman sus cartas y, en general, a los de todos los servicios que faciliten, en las

cartas y menús se especificara claramente, y por separado, el precio a cada servicio para una mejor presentación.

#### **2.1.3.5. Clasificación por categorías de un restaurant:**

Los restaurantes se han clasificado en distintas formas; la clasificación por categorías sugiere cinco grupos: de Lujo, de primera clase, comercial, de rango medio y económico o limitado.

**a) Restaurante de lujo (5 tenedores):** Los restaurantes de lujo deben reunir varias características, en especial en el servicio ya que éste efectuará personalizado y con gran variedad de detalles que halagarán al huésped. Este tipo de establecimientos se deberá contar con una entrada independiente para clientes.

**b) Restaurante de primera clase (4 tenedores):** Conocido como full service, los tendrá un toque completo de servicios de acuerdo con la categoría del establecimiento. La diferencia con el anterior se encuentra en su herramienta de ventas: la carta o menú; esta presentará de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio, así como una variedad limitada de bebidas alcohólicas. Aquellos platillos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubre fuentes y otros podrán ser preparados a la vista del huésped.

Su personal, tanto de apoyo como de contacto, deberá contar con la capacitación y conocimiento adecuado de los productos que prepara y vende.

**c) Restaurante de segunda clase (3 tenedores)** También conocido como turístico ya que pueden tener acceso independiente para huéspedes, que en su defecto, será utilizada por el personal de servicio exclusivamente en las horas que no haya atención a los clientes. Con esta misma será el abastecimiento de los diferentes proveedores. De acuerdo a su capacidad esta será más restringida

en espacio y su carta contará con no más de seis tiempos a ofrecer, como ejemplos se describe; el personal de contacto como de apoyo deberá estar presentable, proactivo y uniformado.

**d) Restaurante de tercera clase (2 tenedores)** El acceso será utilizado tanto por comensales como por el personal del mismo; su mobiliario será apropiado: loza irrompible, plaque inoxidable, cristalería sencilla y en buen estado, servilletas y mantelería presentables. Deberá tener servicios sanitarios independientes para dama y caballero. La cocina dispondrá lo necesario para la conservación de productos alimenticios, con una buena ventilación o en su caso, con un extractor de humos. El personal portará un informe sencillo bien aseado y atenderá a los clientes adecuadamente.

**e) Restaurant de cuarta clase (1 tenedor)** Este establecimiento tendrá el comedor independiente la cocina, plaque inoxidable, loza irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilleta de tela o papel, servicios sanitarios decorosos y personal perfectamente aseado. Su carta o menú, aunque sencillo, ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos como son: Sopas, Guisados-especialidades y finalmente postres de la casa o frutas.

## **2.4. ESTUDIO DE CASO**

### **Reseña Histórica**

Restaurant y Hospedaje San Felipe ubicado en el Distrito de Colán de la Provincia de Paita, en la Costanera Mz B Lote 12 Balneario la Costanera, es un ambiente adecuado para degustar de la selecta elaboración de platos nacionales, actualmente cuenta con 09 trabajadores de las diferentes áreas.

Restaurant y Hospedaje San Felipe, es uno de los mejores locales Colán para disfrutar momentos con tus amigos, familia y pareja. El Restaurant y Hospedaje San Felipe ofrece alojamiento con aire acondicionado en Colán., el establecimiento cuenta con restaurante, servicio de habitaciones, servicio de conserjería y conexión WiFi gratuita. El hotel alberga un jardín y un solárium. Las habitaciones incluyen armario, TV de pantalla plana y baño privado. El San Felipe sirve todas las mañanas un desayuno americano y a la carta. El establecimiento cuenta con mesa de billar. El aeropuerto internacional Capitán FAP Guillermo Concha Iberico es el más cercano y está a 69 km de San Felipe. El establecimiento ofrece un servicio de enlace con el aeropuerto por un suplemento.

### **Misión**

La misión del Restaurant y Hospedaje San Felipe es cumplir con las expectativas de calidad de nuestros clientes de forma agradable y placentera proporcionándoles servicios de hospedaje y de alimentación.

Nuestro propósito es superar las expectativas de nuestros clientes, a fin de conquistar su lealtad y con esto obtener los beneficios económicos que nos permitan retribuir satisfactoriamente a empleados y accionistas.

## **Visión**

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, como un hotel-restaurant original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia para lograr una empresa altamente productiva, innovadora, competitiva y dedicada para la satisfacción plena de nuestros huéspedes.

### **III. HIPÓTESIS**

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

**Galán (2009)**, en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

**Martínez (2006)**, en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La investigación utilizó el diseño Cuantitativo -Descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

#### **4.1.1. El tipo de investigación**

El estudio de investigación se comprendió bajo un enfoque cuantitativo.

#### **4.1.2. Nivel de la investigación de la tesis**

El tipo de investigación de tesis es descriptivo debido a que no hay manipulación de variables encontradas, en este caso sólo se recolectó la información y se agrupa para tener cifras lo más aproximadas posibles.

### **4.2. La población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Por ser una investigación de caso la población estará conformada por las empresas del sector restaurant y hotelero del Distrito de Colán, Provincia de Paita.

#### **4.2.2. Muestra**

En la investigación se ha tomado a la empresa “RESTAURANT Y HOSPEDAJE SAN FELIPE” como el caso de estudio.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

**CUADRO N°1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variable Principal</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición Operacional de los Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Control Interno	El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.	Ambiente de Control	Es la combinación de elementos que afectan las políticas y procedimientos de la empresa, fortaleciendo debilitando sus controles como es : la estructura organizacional, la responsabilidad, Políticas y prácticas de procedimientos del personal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se cumple</li> <li>2. Se cumple insatisfactoriamente</li> <li>3. Se cumple aceptablemente</li> <li>4. Se cumple en alto grado</li> <li>5. Se cumple plenamente</li> </ol>
		Evaluación de riesgos	Esta va estar relacionada con la información financiera que va a poseer la empresa pues va considerar todos los riesgos a la que está expuesta y que estas puedan afectar el funcionamiento de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se cumple</li> <li>2. Se cumple insatisfactoriamente</li> <li>3. Se cumple aceptablemente</li> <li>4. Se cumple en alto grado</li> <li>5. Se cumple plenamente</li> </ol>

Control Interno		Actividades de Control	El control tiene carácter de prevención esto se debe a que está diseñado para evitar errores, identificar, corregir o registrar adecuadamente las operaciones o separación de funciones y responsabilidades a la vez proteger sus activos.	<b>1. No se cumple</b> <b>2. Se cumple insatisfactoriamente</b> <b>3. Se cumple aceptablemente</b> <b>4. Se cumple en alto grado</b> <b>5. Se cumple plenamente</b>
		Información y Comunicación	La calidad de los sistemas de información y comunicación afecta a la gerencia en la toma de decisiones para controlar actividades de la empresa y preparar los estados financieros oportunos, como son: registros de transacciones reales, el registrar transacciones de periodos reales y registrar adecuadamente los estados financieros	<b>1. No se cumple</b> <b>2. Se cumple insatisfactoriamente</b> <b>3. Se cumple aceptablemente</b> <b>4. Se cumple en alto grado</b> <b>5. Se cumple plenamente</b>

		Actividades de supervisión	Se encarga en tomar decisiones que conducen a dar medidas en cuanto a los cambios propuestos de propósitos, alcance y procedimientos.	<b>1.</b> No se cumple <b>2.</b> Se cumple insatisfactoriamente <b>3.</b> Se cumple aceptablemente <b>4.</b> Se cumple en alto grado <b>5.</b> Se cumple plenamente
--	--	----------------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

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

##### **4.4.1. Técnicas**

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

##### **4.4.2. Instrumentos**

La investigación hará uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información para el caso en estudio.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para conseguir el objetivo específico1 se hizo la revisión bibliográfica de la literatura pertinente (antecedentes); para conseguir el objetivo específico 2 se utilizó un cuestionario, el mismo que se aplicara al área administrativa de la empresa del caso, Finalmente para conseguir el objetivo específico 3 se hizo un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y objetivo específico2.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**CUADRO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
	General	Específicos		
Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Interno para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.	Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán-2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.</li> <li>-Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.</li> <li>-Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.</li> </ul>	Control Interno	Enfoque cuantitativo Descriptivo Bibliográfico Documental y de caso. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.7. Principios éticos de la investigación**

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01

-Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe Colán – 2018.

### CUADRO N° 3: RESULTADOS

Cuadro N°3.1: Ambiente de Control

AMBIENTE DE CONTROL		PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO O PROMEDIO	ENCUESTA				
								1	2	3	4	5
1	¿La empresa toma en cuenta el cumplimiento en los valores éticos del personal?	0.20	X		3	0.60	3.4	3	3	3	4	4
2	¿Se ha dado a conocer al personal los logros establecidos por la empresa?	0.05		X	1	0.05	1.2	1	1	1	1	2
3	¿Todo el personal tiene definido las acciones a realizar para el logro de los objetivos?	0.05		X	2	0.10	1.8	1	1	2	2	3

4	¿La empresa cuenta con un organigrama funcional en el área del personal?	0.10		X	1	0.10	1.4	1	1	1	2	2	
5	¿La empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones?	0.10		X	3	0.20	2	2	2	2	2	2	
6	¿Se monitorean los pagos de remuneraciones, adelantos, préstamos, etc. al personal?	0.05	X		3	0.15	2.6	2	2	3	3	3	
7	¿Se cuenta con personal proactivo, predispuesto al cambio y al mejoramiento continuo?	0.05	X		4	0.20	3.8	2	4	4	4	5	
8	¿Se capacita constantemente al personal para mejorar el desempeño en sus actividades y funciones?	0.20		X	2	0.40	2	2	2	2	2	2	
9	¿Se realizan actividades sociales en bienestar del personal de la empresa?	0.20		X	2	0.40	1.8	1	2	2	2	2	
		1	<b>TOTAL PROMEDIO</b>				2.20						

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N°3.2: Evaluación de Riesgos**

EVALUACIÓN DE RIESGOS		PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO O PROMEDIO	ENCUESTA				
								1	2	3	4	5
10	¿Existen medidas preventivas de seguridad en el área del personal contra accidentes, robo e incendios?	0.30	X		3	0.90	2.6	2	2	3	3	3
11	¿La empresa cuenta con una póliza de seguro contra accidentes para el área del personal?	0.20	X		3	0.60	2.6	2	2	3	3	3
12	¿La empresa tiene la señalización correspondiente?	0.15		X	2	0.30	2.2	2	2	2	2	3
13	¿La empresa cuenta con permiso de Defensa Civil?	0.15	X		3	0.45	3	3	3	3	3	3
14	La empresa cuenta con un plan de evacuación ante desastres naturales (tsunami)?	0.20		X	1	0.20	1.4	1	1	1	2	2
1		<b>TOTAL PROMEDIO</b>				2.45						

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N°3.3: Actividades de Control**

ACTIVIDADES DE CONTROL		PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO O PROMEDIO	ENCUESTA				
								1	2	3	4	5
15	¿Cuenta la empresa con un procedimiento específico para la selección del personal?	0.20		X	1	0.20	1.4	1	1	1	2	2
16	¿La empresa cuenta con planes de contingencia ante una falta de recursos al momento de cancelar las remuneraciones o beneficios al personal?	0.05	X		3	0.15	2.6	2	2	3	3	3
17	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	0.10		X	2	0.20	1.8	1	2	2	2	2
18	¿El personal cumple con sus funciones según lo establecido por el gerente?	0.05		X	2	0.10	2.4	2	2	2	3	3
19	¿Existe un sistema de control computarizado para el registro del detalle de los pagos de remuneraciones del personal?	0.10		X	2	0.10	2.2	1	2	2	3	3

20	¿El personal contratado goza de beneficios laborales?	0.15		X	1	0.15	1.4	1	1	1	2	2
21	¿Se cumple con el pago de remuneraciones al personal?	0.10	X		3	0.30	3.2	3	2	2	3	3
22	¿Se controla el ingreso y salida del personal?	0.15	X		3	0.45	3	3	3	3	3	3
23	¿El personal de la empresa proporciona a sus clientes una buena calidad de atención?	0.10	X		3	0.30	3	3	3	3	3	3
		1	<b>TOTAL PROMEDIO</b>				2.05					

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N°3.4: Información y Comunicación**

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO O PROMEDIO	ENCUESTA				
								1	2	3	4	5
24	¿Se informa a gerencia los problemas suscitados respecto al área del personal?	0.30	X		3	0.90	2.8	3	3	3	3	2
25	¿Existe una adecuada comunicación entre el gerente y personal de la empresa?	0.10	X		4	0.40	4.2	3	4	4	5	5
26	¿Se entrega a todo el personal las boletas de pago firmadas y de manera oportuna?	0.40		X	2	0.80	2	2	2	2	2	2
27	¿Las capacitaciones realizadas ayudan en el desarrollo de todas las funciones y actividades del personal?	0.20		X	2	0.40	1.8	1	2	2	2	2
		1	<b>TOTAL PROMEDIO</b>			2.50						

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro N°3.5: Actividades de Supervisión**

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO O PROMEDIO	ENCUESTA				
							1	2	3	4	5
28 ¿La empresa cuenta con un software para el control de usuarios?	0.30		X	1	0.30	1.2	1	1	1	1	2
29 ¿Se realiza monitoreo a las funciones y desempeño del personal?	0.30		X	2	0.80	2	2	1	1	3	3
30 ¿Se toma en cuenta las observaciones y sugerencias después del monitoreo realizado al personal?	0.20		X	2	0.60	2.2	2	2	2	2	3
31 ¿Ha sido supervisado por entidades como municipalidades, ministerio de salud, etc?	0.20	X		3	0.60	2.6	2	2	3	3	3
	1	<b>TOTAL PROMEDIO</b>				2.30					

Fuente: Elaboración propia.

<b>LEYENDA</b>	
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

### **5.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02**

**-Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe Colán – 2018**

#### **AMBIENTE DE CONTROL**

##### **OPORTUNIDAD**

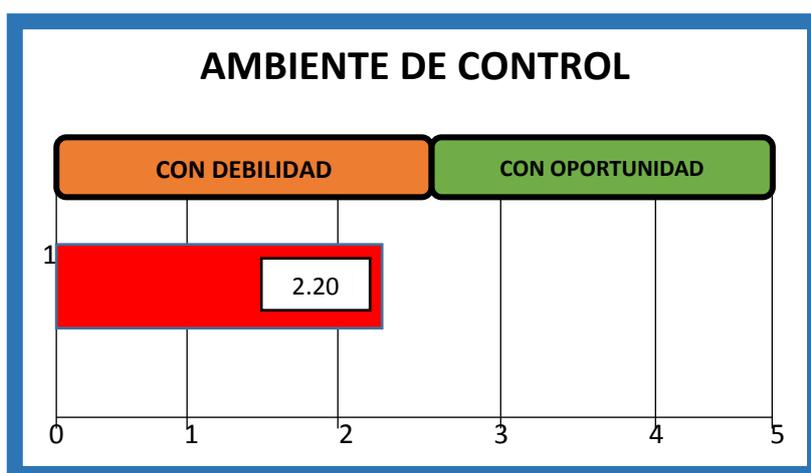
En este componente podemos observar que la empresa toma en cuenta los valores éticos del personal para un mejor ambiente de trabajo y el cliente se lleve una buena perspectiva por parte de los trabajadores de la empresa, convirtiéndolo en una oportunidad. Asimismo, el monitoreo es constante y oportuno sobre los pagos de remuneraciones, adelantos y préstamos con la finalidad de no perjudicar al personal y se cancele en su fecha establecida. Por otro lado, el personal es proactivo, predispuesto al cambio y al mejoramiento continuo.

##### **DEBILIDAD**

En el componente Ambiente de Control nos encontramos con varias debilidades que son las siguientes; el personal muy poco se le toma en cuenta para hacerles de conocimiento sobre algún logro establecido por la empresa. Asimismo, no todo el personal tiene definidas las acciones a realizar para el logro de los objetivos, dado a que tampoco cuenta con un organigrama funcional en el área del personal y a la vez no cuenta con un Manual de Organización y Funciones el cual es muy útil ya que sirve como guía para todo el personal. La falta de capacitaciones al personal genera un mal desempeño al realizar sus funciones por ende se requiere de capacitaciones frecuentes.

Con relación a actividades sociales en bienestar del personal pues la empresa no toma en cuenta ésta alternativa ya que no sólo se aumenta la satisfacción del trabajador, sino que también lo hace su motivación y en consecuencia, de toda la empresa.

### GRÁFICO N°1: AMBIENTE DE CONTROL



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario del Componente Ambiente de Control

En el Gráfico N°1 podemos apreciar que el Ambiente de Control de la entidad tiene un puntaje promedio de 2.20 lo cual simboliza que presenta un ambiente de control interno propenso a debilidades que pudieran existir en cuanto al control operativo de la empresa.

### EVALUACIÓN DE RIESGOS

#### **OPORTUNIDAD**

En este componente según los resultados obtenidos se considera como una oportunidad contar con medidas preventivas de seguridad en el área del personal contra accidentes, robo e incendios que se presenten, asimismo la empresa cuenta con póliza de seguro contra accidentes para cubrir estos incidentes.

## DEBILIDAD

En este componente del Control Interno; el Restaurant y Hospedaje San Felipe no cuenta con medidas de señales de seguridad siendo ésta una herramienta preventiva muy útil que puede evitar accidentes en el ambiente laboral, además la empresa no tiene desarrollado un plan de evacuación ante desastres naturales y con los últimos acontecimientos suscitados es necesario contar con este plan de evacuación, permitiendo una serie de acciones de prevención para ofrecer la respuesta adecuada en el caso de que llegara a suceder.

### GRÁFICO N°2: EVALUACIÓN DE RIESGOS



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario del Componente Evaluación de Riesgos.

En el Grafico N°02 podemos apreciar que la Evaluación de Riesgos de la empresa tiene un puntaje promedio de 2.45 que simboliza debilidades en cuanto a riesgos que pudieran existir dentro de la empresa.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL**

### **OPORTUNIDAD**

En el componente Actividades de Control señala que la empresa cuenta con plan de contingencia ante una falta de recursos al momento de la cancelación sobre las remuneraciones o beneficios sociales del personal. Además, se realiza un control de asistencia manual que facilita la administración de su personal, controlando el ingreso, salida, permisos, faltas entre otros. Asimismo, se logra evidenciar buena calidad en el servicio al cliente por parte del personal que garantiza la satisfacción de los mismos.

### **DEBILIDAD**

En este componente de control interno nos refleja que la empresa no cuenta con procedimientos específicos para la contratación de personal, asimismo no cumple el personal con las funciones establecidas por el gerente dado a que el personal no cuenta con manual de procedimientos.

No existe un sistema de control computarizado para el registro de los pagos de remuneraciones del personal lo cual genera que la información sea manipulada y exista duplicidad de datos; el personal contratado no goza de beneficios laborales dado a que la empresa no cumple con los derechos del personal.

### GRÁFICO N°3: ACTIVIDADES DE CONTROL



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario del Componente Actividades de Control.

En el Grafico N°03 se aprecia que las Actividades de Control reflejan un puntaje promedio de 2.05 lo que simboliza que presenta debilidades que pudieran existir en cuanto a las actividades de control realizados en la empresa.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

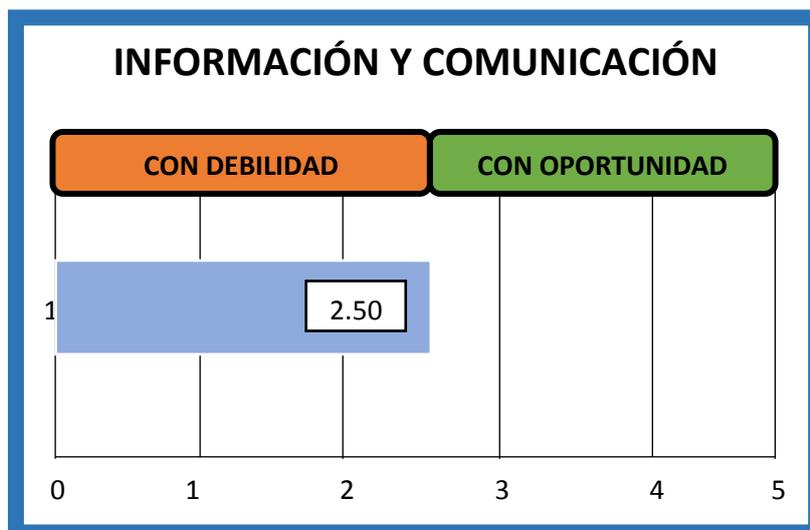
#### **OPORTUNIDAD**

En este componente según los resultados obtenidos se considera como oportunidad la comunicación asertiva que existe entre el gerente y su personal generando un buen ambiente laboral.

#### **DEBILIDAD**

En este componente las debilidades se generan debido a la entrega de boletas de pago fuera de los plazos. Asimismo el personal no cuenta con las charlas, capacitaciones necesarias para desempeñarse de manera eficiente.

## GRÁFICO N°4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario del Componente Información y Comunicación.

En el Gráfico N°4 podemos apreciar sobre la Información y Comunicación que tiene un puntaje promedio de 2.50 lo que simboliza una oportunidad para la empresa.

### ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

#### **OPORTUNIDAD**

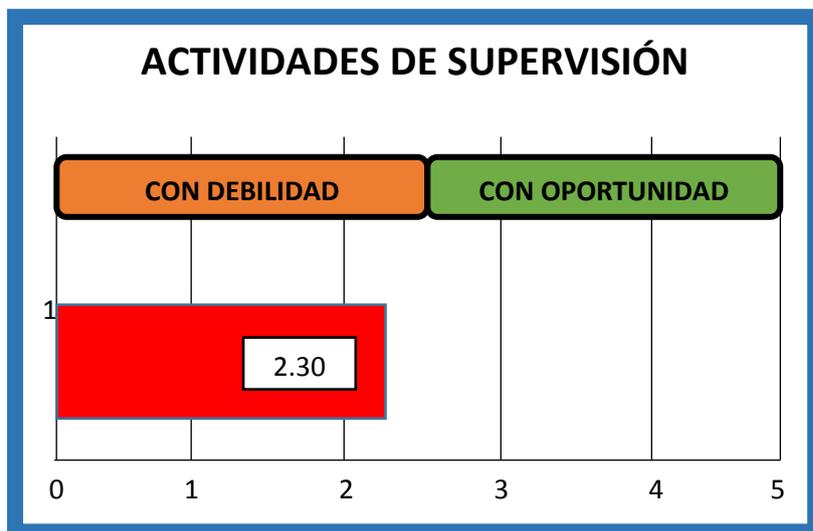
En el componente Actividades de Supervisión, el Restaurant y Hospedaje San Felipe ha cumplido con la supervisión de las entidades tales como: la Municipalidad de Paita, Ministerio de Salud, entre otros, con el fin de garantizar las condiciones sanitarias de la empresa.

#### **DEBILIDAD**

En este componente las debilidades se generan debido a la falta de un software para el control de usuarios. Asimismo no se toma en cuenta las observaciones y

sugerencias después del monitoreo realizado al personal generando así la repetición de estas observaciones y no llegar a concretarlas de manera eficiente.

### GRÁFICO N°5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN



Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario del Componente Actividades de Supervisión.

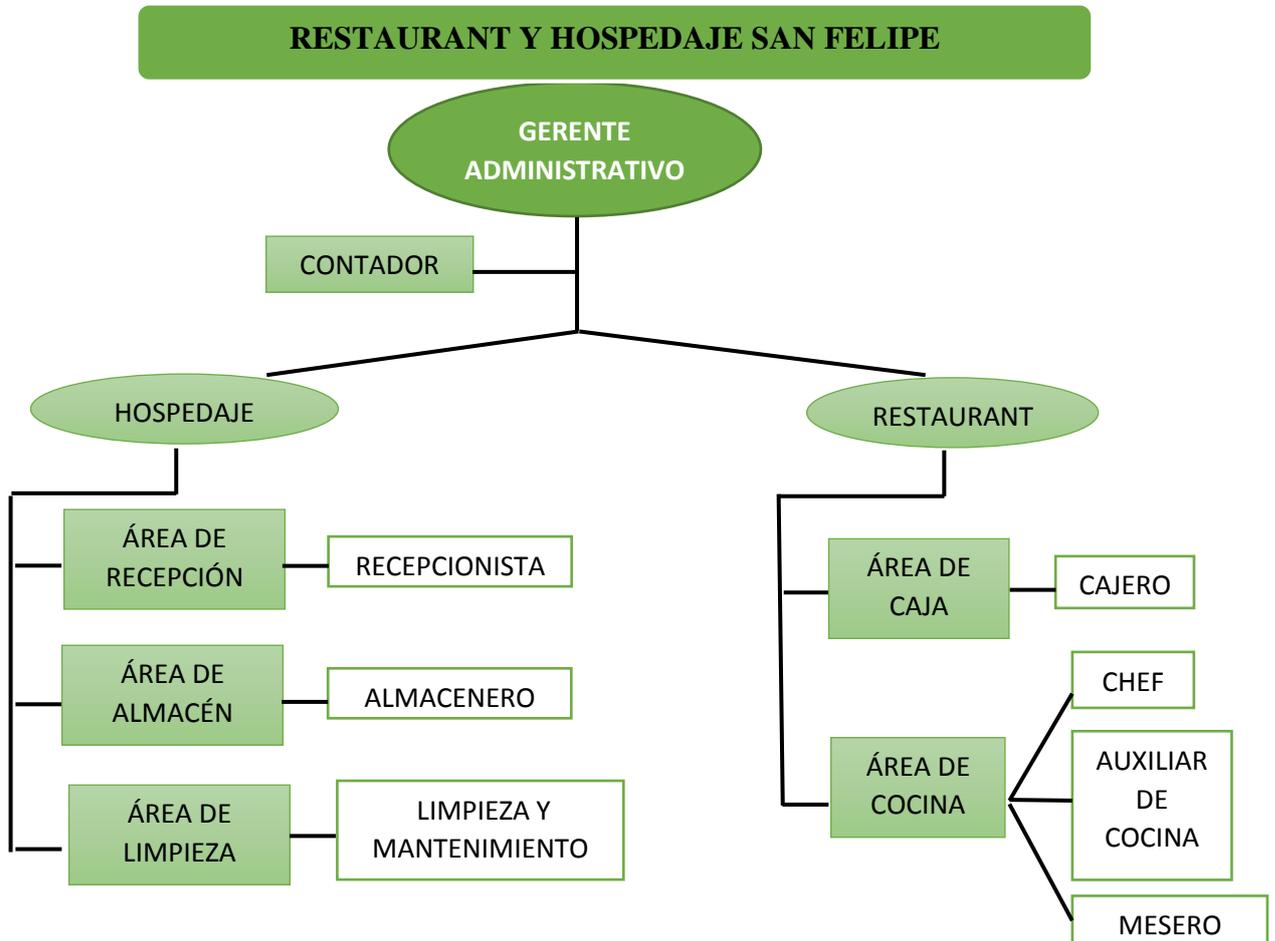
En el Gráfico N°5 podemos determinar que la Actividad de Supervisión tiene un puntaje promedio de 2.30 propenso a debilidades que pudieran existir en cuanto al monitoreo dentro de la empresa.

#### 5.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03

**-Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.**

De acuerdo a los resultados encontrados se plantea la siguiente propuesta de mejora para beneficio del Restaurant y Hospedaje San Felipe:

- ✓ **PROPUESTA DE MEJORA N°1: Establecer un organigrama:** Para poder implementar esta propuesta de mejora, proponemos el siguiente organigrama para el Restaurant y Hospedaje San Felipe.



Fuente: Elaboración propia.

- ✓ **PROPUESTA DE MEJORA N°2: La implementación de un Manual de Organización y Funciones:** Este documento de gestión le va a permitir al gerente administrativo y al personal a describir y establecer sus funciones específicas.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**  
**RESTAURANT Y HOSPEDAJE SAN FELIPE**

**UNIDAD ORGÁNICA:** GERENCIA GENERAL

**CARGO ESTRUCTURAL:** GERENTE ADMINISTRATIVO

**DESCRIPCION DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Supervisar y Controlar las áreas que componen la empresa.

**Funciones Específicas:**

- Control en el área de Administración.
- Elaborar y promover estrategias de marketing.
- Planear y desarrollar estrategias para enfrentar situaciones de riesgo que se presenten.
- Dirigir, supervisar y formar al personal y a los aprendices.
- Contratar y destinar a los nuevos miembros del personal.
- Responder preguntas relativas a las políticas y servicios del hotel, y ocuparse de las quejas y los comentarios de los clientes.

**Línea de autoridad:**

**Ejerce mando sobre:**

- Recepción
- Almacenero
- Limpieza y Mantenimiento

- Cajero
- Chef
- Auxiliar de cocina
- Mesero

**Requisitos Mínimos:**

- Contador Público Colegiado, Administrador de Empresas o Economista.

**Experiencia:**

- Un Año y medio de experiencia en el Área de Gerencia.

**UNIDAD ORGÁNICA:** ÁREA DE RECEPCIÓN

**CARGO ESTRUCTURAL:** RECEPCIONISTA

**DESCRIPCION DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Atender y Registrar a los huéspedes y/o clientes.

**Funciones Específicas:**

- Registrar y manejar los ingresos mediante factura y/o boleta de venta.
- Responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono.
- Recibir y responder lo emails, notificaciones, avisos o certificados
- Brindar información a los huéspedes sobre los servicios que ofrece el hospedaje.
- Facilitar información a los huéspedes sobre lugares turísticos de la zona.

**Línea de Autoridad:**

- Reporta directamente a la Gerencia General.

**Requisitos Mínimos:**

- Estudios en Secretariado Ejecutivo.
- Capacidad de tomar decisiones y resolver conflictos.
- Mayor de 20 años.

**Experiencia:**

- Experiencia mínima de un año en atención al cliente.

**UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE ALMACÉN**

**CARGO ESTRUCTURAL: ALMACENERO**

**DESCRIPCION DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Recepcionar la mercadería distribuida por los proveedores verificando las buenas condiciones de la misma.

**Funciones Específicas:**

- Mantener limpio y ordenado el almacén.
- Realizar el inventario del almacén mensualmente.
- Realizar las solicitudes de pedidos de las áreas que lo soliciten.
- Hacer la reposición de los productos del almacén que sean necesarios.
- Apoyar con las guías de salida de cualquier artículo que salga del hotel.

**Línea de Autoridad:**

- Reporta directamente a la Gerencia General.

**Requisitos Mínimos:**

- Estudios en Secretariado Ejecutivo.
- Capacidad de tomar decisiones y resolver conflictos.
- Mayor de 20 años.

**Experiencia:**

Experiencia 1 año

**UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO**

**CARGO ESTRUCTURAL: ASISTENTE DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO**

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Limpieza continuo al detalle de la limpieza del restaurant y hospedaje.

**Funciones Específicas:**

- Implementar las habitaciones con el material necesario: como sabanas, toallas, papel higiénico, etc.
- Informar a la gerencia sobre los daños que hayan sido ocasionados en el hospedaje.
- Mantenimiento continuo al detalle de la limpieza del hotel.
- Dar soporte de limpieza a la cocina del restaurante del hotel.

**Línea de Autoridad:**

- Reporta directamente a la Gerente Administrativo

**Requisitos Mínimos:**

- Estudios primarios
- Mayor de 20 años

**Experiencia:**

- Experiencia mínima de un año en el área de limpieza.
- Personal activo

**UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE CAJA**

**CARGO ESTRUCTURAL: CAJERO**

**DESCRIPCION DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Realizar los cobros a los clientes del servicio brindado.

**Funciones Específicas:**

- Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar documentos de venta (facturas y boletas) para los clientes respecto al servicio.
- Registrar los movimientos de entrada y salida de dinero.
- Detección de billetes y monedas
- Realizar cuadros de caja.
- Entregar al área contable la documentación de los comprobantes de pago: facturas y/o boletas de ventas.

**Línea de Autoridad:**

- Reporta directamente a la Gerente Administrativo

**Requisitos Mínimos:**

- Estudios Secretariado Ejecutivo.
- Mayor de 20 años.

**Experiencia:**

- Experiencia mínima de 1 año en atención al cliente.

**UNIDAD ORGÁNICA: ÁREA DE COCINA**

**CARGO ESTRUCTURAL: COCINERO**

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Elaborar diversos platos culinarios al gusto del cliente.

**Funciones Específicas:**

- Mantener actualizado el inventario de insumos y realizar los requerimientos necesarios.
- Organizar el área de trabajo y mantenerlo limpio.
- Elaboración de los platos culinarios con alimentos frescos.
- Mantenerse informado diariamente de los eventos o cambios de instructivos.

**Línea de Autoridad:**

- Reporta directamente a la Gerente Administrativo

**Requisitos Mínimos:**

- Estudios de cocina
- Mayor de 20 años

**Experiencia:**

- Experiencia mínima de un año como cocinero.

**UNIDAD ORGÁNICA:** ÁREA DE COCINA

**CARGO ESTRUCTURAL:** AUXILIAR DE COCINA

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos.

**Funciones Específicas:**

- Medir y mezclar ingredientes.
- Preparar platos para servir.
- Preparar comida simple como salsas, aliños, sopas, etc.
- Controlar las existencias e informar al supervisor cuando se necesite hacer más pedidos.
- Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje.
- Mantener limpia la zona de trabajo.
- Mantener limpia la cocina.
- Escurrir y lavar los platos y colocarlos en el sitio adecuado.

**Línea de Autoridad:**

- Reporta directamente a la Gerente Administrativo

**Requisitos Mínimos:**

- Estudios de cocina
- Mayor de 20 años

**Experiencia:**

- Experiencia mínima de un año como auxiliar de cocina.

**UNIDAD ORGÁNICA:** ÁREA DE COCINA

**CARGO ESTRUCTURAL:** MESERO Y/O MOZO

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:**

**Función Principal:**

- Atender al cliente

**Funciones Específicas:**

- Dar la bienvenida al cliente, guiarlos a sus mesas de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados.
- Ser el enlace entre la cocina y el comedor a fines de garantizar que se comparta el mismo enfoque respecto a los platos o bebidas solicitadas.
- Retirar los platos y los cubiertos de las mesas, limpiar y reordenar las mesas una vez se hayan levantados los clientes.
- Dar respuestas a sus inquietudes referentes al menú.

**Línea de Autoridad:**

- Reporta directamente a la Gerente Administrativo

**Requisitos Mínimos:**

- Estudios secundarios
- Mayor de 20 años

**Experiencia:**

- Experiencia mínima de un año como mesero.

✓ **PROPUESTA DE MEJORA N°3: Establecer un cronograma de capacitaciones:** Las capacitaciones al personal son importantes ya que permite mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal; asimismo conseguirá que el personal esté más preparado y cuente con mayor conocimiento sobre sus funciones; por lo tanto, el gerente debe tomar en cuenta esta propuesta e invertir por mantener al personal más competente, más rentable en sus puestos de trabajos y así obtener mejores resultados.

Por eso se plantea la siguiente propuesta de mejora para beneficio del Restaurant y Hospedaje San Felipe:

<b>CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES</b>												
<b>TEMAS A DESARROLLAR</b>	<b>MESES</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
Introducción sobre el servicio al cliente	x											
Seguridad durante su almacenamiento y distribución			x									
Plantel de emprendimiento					x							
Seguridad y Salud ocupacional							x					
Trabajo en equipo – supervisión e inspección									x			
Técnicas de servicio y atención al cliente											x	

✓ **PROPUESTA DE MEJORA N°4: Contratación De Personal**

- Comprobar y leer la documentación de la descripción del personal antes de hacer una contratación, de acuerdo a cada tipo de empleado que labora en el Restaurant y Hospedaje San Felipe.
- El Restaurant y Hospedaje San Felipe debe de poner un aviso del personal que se requiere, se realiza mediante en el internet, redes sociales, incluso en algún periódico de la ciudad.
- Antes de realizar el reclutamiento sobre el nuevo personal se debe llenar la solicitud de referencia laboral a los que se inscribieron para participar en el puesto, llamando así a las empresas en las que tuvo experiencia laboral, con la finalidad de aprobación de lo receptado en la carpeta.
- Se llamará a la persona indicada que cumplió con todos los requisitos a la vez se le enviará un email con la aprobación de la solicitud de trabajo y currículo.
- Se realizará una entrevista a las personas que cumplieron el requisito con la descripción del puesto de trabajo, valorando la apariencia y manera en cómo se comunica la persona interesada en el puesto con preguntas cerradas y abiertas.
- El gerente toma la decisión de quién es la persona apta para el puesto, asignándole la aprobación y elaborando el llenado del documento del contrato de manera física que usa la administración del Restaurant y Hospedaje San Felipe.

✓ **PROPUESTA DE MEJORA N°5: Implementación de un sistema de control computarizado:**

- Se propone al Restaurant y Hospedaje San Felipe contar con un sistema de control computarizado para el registro del detalle de los pagos de las remuneraciones del personal, con el propósito que la información no sea manipulada y permita tener un mejor control en los pagos del personal.
  
- ✓ **PROPUESTA DE MEJORA N°6: Implementar medidas de señales de seguridad**
  - El Restaurant y Hospedaje San Felipe debe realizar la señalización respectiva del lugar, porque ante un desastre natural, los clientes que se encuentran dentro de la empresa deben conocer cuáles son las zonas seguras, asimismo contar con un plan de evacuación para poder evitar daños humanos, materiales y económicos.
  
- ✓ **PROPUESTA DE MEJORA N°7: Proponer un software para el control del usuario**
  - La tecnología es una herramienta que nos brinda grandes beneficios cuando ésta es bien utilizada, proponemos se adquiera un software para el control del usuario, pues este permitirá que el administrador conozca la cantidad de sus clientes cada vez que ingresen al lugar, además se podrá tener un mejor control de los ingresos económicos del negocio.

## 5.2. Análisis de los Resultados

### 5.2.1. Respecto al objeto específico 1:

**-Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe Colán – 2018.**

Según los resultados obtenidos, la empresa reconoce la importancia de incorporar prácticas de los valores éticos en el personal, por lo que de manera responsable, clara y precisa cumple con divulgarlos y promoverlos día a día, contando además con personal proactivo predispuesto al cambio y al mejoramiento continuo.

Se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con un organigrama funcional, ni un Manual de Organización y Funciones por desconocer su utilidad, lo cierto es que toda empresa debe implementarse con un organigrama y un manual de organización y funciones y así mediante un esquema señalar cuáles son las diferentes áreas o departamentos y los roles asignados al personal.

Con respecto a medidas preventivas de seguridad la empresa cuenta con cámaras de video vigilancia ante eventos que ponen en riesgo la salud e integridad del ser humano, así como el contrato de una póliza de seguros contra accidentes que respalden algún suceso fortuito.

Cabe resaltar que la empresa no cuenta con un plan de evacuación ante desastres naturales debido a la ubicación geográfica en la que se encuentra permanentemente expuesto al peligro de tsunamis.

Asimismo la empresa no cuenta con procedimientos para la selección o contratación de su personal por tal motivo se requiere de implementación para

crear un equipo competitivo y aportar valor a la empresa considerándolo un pilar importante.

Por otro lado, se logró evidenciar que la empresa no cuenta con un software para el control de los clientes que se hospedan en dicho lugar.

### **5.2.1. Respecto al objeto específico 2:**

**-Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe Colán – 2018**

A través de los resultados obtenidos se presenta un Ambiente de Control propenso a debilidades que pudieran existir en cuanto al control operativo de la empresa; como es: no capacitar constantemente al personal para que mejoren el desempeño en sus actividades, no cuentan con organigrama funcional ni un manual de organización y funciones generando una mala estructura en el personal, sabiendo que son los responsables de la mayor parte del trabajo a realizar.

Según los resultados obtenidos en el componente Evaluación de Riesgos se encuentra con debilidades, debido a que no cuenta con medidas de señales de seguridad siendo esta una herramienta preventiva muy utilizada que puede evitar accidentes en el ambiente laboral, porque ante un movimiento telúrico, los clientes que se encuentran dentro de la empresa corren riesgo al no tener conocimiento de las zonas seguras, asimismo la empresa no tiene desarrollado un plan de evacuación ante desastres naturales por ende es necesario contar con este plan de evacuación para reducir al mínimo las

consecuencias o daños humanos y económicos que puedan originarse de una situación de emergencia.

Con respecto al componente Actividad de Control se obtuvo como resultado debilidades ya que la empresa no cuenta con procedimientos específicos para la contratación de personal, asimismo no cumple el personal con las funciones establecidas por el gerente dado a que el personal no cuenta con manual de procedimientos el cual le permita tener claro sus funciones a realizar. La empresa carece de un sistema de control computarizado para el registro de los pagos de remuneraciones del personal lo cual genera que la información sea manipulada y sobre los beneficios laborales el personal contratado no goza de estos derechos por parte de la empresa.

Se pudo evidenciar en el componente Información y Comunicación que la empresa presenta oportunidad porque existe una comunicación asertiva entre el gerente y sus trabajadores ocasionando un mejor clima laboral.

Por último, el componente de Supervisión presenta debilidades debido a la falta de un software para el control de los clientes. Asimismo, no se toma en cuenta las observaciones y sugerencias después del monitoreo realizado al personal generando así la repetición de estas observaciones y no llegar a concretarlas de manera eficiente.

### **5.2.3. Respecto al objeto específico 3:**

**-Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018.**

De acuerdo a las propuestas planteadas se ha podido apreciar que al Restaurant y Hospedaje San Felipe se implemente de un organigrama funcional detallado con el fin de establecer la estructura organizacional de la empresa y hacerla visible a todos los cargos, así como también la implementación de un Manual de Organización y Funciones que describa las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en la empresa.

Con respecto a capacitaciones se propone un cronograma debido a que no se realizan muy a menudo las capacitaciones al personal y esto origina que la motivación de cada trabajador vaya disminuyendo por consecuencia se plantea un cronograma de capacitaciones cada año al menos una vez cada dos meses.

Se propone el implementar procedimientos debidamente específicos para la contratación del personal y así se realice una descripción funcional exhaustiva para el puesto. Asimismo, se implementa de mucha importancia las medidas de señales de seguridad ya que sirven para informar o advertir de la existencia de un riesgo o peligro tanto para los clientes como para los trabajadores.

Por último, se propone implementar un software para el control de sus clientes ya que no sólo muestra los problemas sino sus posibles causas y soluciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al Objetivo Específico 1**

**-Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe Colán – 2018.**

De acuerdo al cuestionario aplicado podemos llegar a las siguientes conclusiones con respecto al Objetivo Específico 1:

1. El Restaurant y Hospedaje San Felipe es una empresa que toma en cuenta los valores éticos no sólo porque motiva a los empleados a comportarse éticamente, sino porque estos pueden apoyarse en una buena política de la empresa como es (respeto mutuo, responsabilidad, honestidad, entre otros) cuando desean hacer respetar sus propios valores.
2. Se realiza el monitoreo de los pagos de las remuneraciones, adelantos, préstamos ante la presencia de algún retraso (inconveniente) por parte del encargado, originando el cumplimiento correctamente sobre el salario hacia el trabajador de la empresa.
3. El Restaurant y Hospedaje San Felipe si cumple con supervisiones por entidades como la Municipalidad de Paita, el Ministerio de Salud, etc, con la finalidad de garantizar las condiciones sanitarias en la empresa y contar con licencia de funcionamiento sabiendo que es un documento imprescindible en toda empresa, permitiendo así la formalidad en sus documentos.
4. El Restaurant y Hospedaje San Felipe cuenta con medidas preventivas de seguridad como son la póliza de seguro contra accidente en el área del personal

ante robo, incendios y accidentes ante con la finalidad de proteger al personal ante un suceso fortuito.

5. El Control Interno es de mucha importancia ya que permite conocer cuál es la situación actual de la empresa, determinando si las acciones que se realizan son las correctas para lograr los objetivos y metas propuestas con el fin de tomar acciones o medidas dentro de la empresa.

## **6.2. Respecto al Objetivo Específico 2**

**-Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe Colán – 2018**

Con respecto al Objetivo Específico 2 se detalla las siguientes conclusiones:

1. El Restaurant y Hospedaje San Felipe no cuenta con un organigrama actualizado, no se ha implementado un Manual de Organización y Funciones lo cual genera que el personal realice tareas duplicadas y el desempeño incorrecto de las mismas ya que se les comunica de manera verbal sin existir un documento que lo respalde.

2. No cumple la empresa con medidas de señal de seguridad esto origina que los trabajadores, clientes y terceros que se encuentran dentro de la empresa, desconozcan sobre las zonas segura para evitar riesgos, originando problemas dentro de la empresa.

3. El Restaurant y Hospedaje San Felipe no ha implementado un plan de evacuación ante desastres naturales (tsunami) para prevenir algún incidente

que se pueda suscitar, ya que por ubicación geográfica de la empresa tienden a estar propensos a desastres naturales (tsunami) debido a que se encuentran a unos metros del mar.

4. La empresa no toma en cuenta capacitaciones que busquen mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal el cual dificulte a desempeñar sus actividades durante su trabajo.

### **6.3. Respecto al Objetivo Específico 3**

**-Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán – 2018**

De acuerdo a los resultados obtenidos de establecer y determinar cuáles son las amenazas que afectan al Restaurant y Hospedaje San Felipe es que tenemos una propuesta de mejora con la finalidad de implementar acciones y/o actividades que le permitan a la empresa poder cumplir con sus objetivos

1. Es necesario la implementación de un organigrama en la empresa para que entre el gerente y los trabajadores haya una comunicación adecuada, utilizando el organigrama de una manera estratégica, podrá ayudar con los procesos dentro de la empresa; por lo que se propone la implementación de un cronograma de capacitaciones permitiendo conseguir que el personal esté más preparado y cuente con mayor conocimiento sobre sus funciones a realizar dentro de la empresa.

2. Se propone que el Restaurant y Hospedaje San Felipe implemente medidas de señalización en sus instalaciones el que permita a los clientes conocer de las zonas de seguridad en un posible evento sísmico.

3. Propone la implementación de un software para el debido control de sus clientes con el fin de que no se conviertan en lugares donde se pueda acceder y permanecer sin un control adecuado; por tal motivo es que se propone la implementación de un software para el control de usuarios dentro de la empresa.

4. Se propone un procedimiento específico en la selección del personal permitiendo a la empresa crear un personal competitivo con aportes de valor a la empresa, dado a que se establecen pautas más claras al momento de la contratación del personal.

## Referencias Bibliográficas

- Alfaro Dominguez, W. (2016). *Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la Provincia de Ayabaca año 2015*. Piura, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_ALFARO\\_DOMINGUEZ\\_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_ALFARO_DOMINGUEZ_WILDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arcaya Coyuri, J. G. (2018). *El Control Interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno*. Puno, Perú: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido de <http://investigacion.uancv.edu.pe/web/wp-content/uploads/2018/06/09-Contabilidad-Juan-Arcaya-Coyuri-El-control-interno.pdf>
- Bernal Pisfil, F. (2009). *La auditoria académica: objetivo e importancia* (Primera Quincena ed.). Actualidad Empresarial.
- Charquero, M. (2014). *Restaurantes definición y características*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/Restaurantes\\_definicion\\_y\\_caracteristicas\\_Charquero-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/Restaurantes_definicion_y_caracteristicas_Charquero-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estupiñan Gaitán , R., & Estupiñan Gaitán , O. (2006). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Eco ediciones.

Flores, Y., & Ibarra, G. (2006). *Diseño de Control Interno para la pequeña y mediana empresa*. Obtenido de

[http://www.academia.edu/6662073/dise%C3%91o\\_de\\_control\\_interno\\_para\\_la\\_peque%C3%91a\\_y\\_mediana\\_empresa\\_a\\_licenciado\\_en\\_contadur%C3%8da](http://www.academia.edu/6662073/dise%C3%91o_de_control_interno_para_la_peque%C3%91a_y_mediana_empresa_a_licenciado_en_contadur%C3%8da)

Girón Delgado, M. (2016). *Los mecanismos del control interno administrativo de los restaurantes del distrito de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el período 2015*. Piura, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/510/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_GIRON\\_DELGADO\\_MELVA\\_DALILA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/510/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_GIRON_DELGADO_MELVA_DALILA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Herrera Morfin, M. (2006). *Control interno y objetivos* (2da edición ed.). Editorial Trillas Sa Cv.

Holmes, A. (1987). *Auditorias, principios y procedimientos*. Mexico: Editorial Limusa.

Informe COSO II , (. t. (2004). *Gestión de riesgos Corporativos - Marco Integrado, técnicas de aplicación*.

Intosai Gov 9100. (s.f.). *Guía para las normas de control interno del Sector Público*.

Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIAPARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTORPUBLICO-INTOSAI\\_.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIAPARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTORPUBLICO-INTOSAI_.pdf)

Mantilla, S. (2000). *Control interno, estructura conceptual integrada* (Vol. 2º Edición).

Santa fe de Bogotá: Ediciones Santa Fe. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mantilla, S. (2000). *Control interno, estructura conceptual integrada*. Bogotá: Ediciones Santa fe de Bogotá. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mauriola Campos, M. (2015). *Análisis de la calidad del servicio de empresas turísticas y la satisfacción del cliente paa diseñar una propuesta de mejora. Caso: Canchaque, Huancabamba*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/312/ADM-MAV-CAM-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maza Goicochea, S. (2018). *Los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú - Caso Hotel Villa del Sol Piura*. Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS\\_HOTELAS\\_MAZA\\_GOYCOCHEA\\_SARA\\_GIULLIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5655/EMPRESAS_HOTELAS_MAZA_GOYCOCHEA_SARA_GIULLIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Maza, F. (2012). *Revisión, evaluación y reestructuración del Control Interno para las áreas administrativas y contable de la empresa hoteles Decámeron Ecuador S.A.* Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3644/1/UPS-QT03346.pdf>

Perdomo , A. (2004). *Fundamentos de Control interno*. México D.F.: Editorial International thomson Editores S.A.A de C.V. .

- Peréz, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. gerencia y negocios en Hispanoamericaca*. Mexico. Obtenido de [http://www.degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)
- Rivera Farfán, F. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes a la cevichería el Tío Jhony E.I.R.L. de la ciudad de Sullana*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION\\_%20CONTROL\\_RIVERA\\_%20FARFAN\\_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez Valencia , J. (2009). *Control interno un efectivo sistema para la empresa* . México: Editores Trillas.
- Rojas , O. (2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos eléctricos*. Guatemala.
- Salcedo Larrea, F. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para el hotel mansión santa isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>
- Segovia Villavicencio, J. (2016). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía datugourmet Cia Ltda*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

## ANEXOS

### ANEXO 1: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Piura, 01 de Agosto del 2019

Estimada:

Moran de Ruiz, Mirtha Isabel

Representante Legal de la Empresa "RESTAURANT Y HOSPEDAJE SAN FELIPE"

Yo, PATRICIA LORENA ECHEANDIA AMAYA, identificado con DNI N° 48028146, domiciliado en I AA.HH. San Francisco MZ 12 Lote "20 - Paíta", de nacionalidad Peruana ante ustedes me presento y expongo lo siguiente:

Con intenciones netamente de investigación científica para mi Proyecto de Tesis del curso Taller de Investigación, solicito ante usted me permita realizar el cuestionario al personal de su prestigiosa empresa para así lograr obtener la información necesaria para cumplir con mis objetivos planteados de dicho proyecto.

Asimismo, mantengo mi palabra de respetar y no dar uso indebido a la información facilitada hacia mi persona y en beneficio a este Proyecto de Tesis.

Sin más que decir, me despido cordialmente esperando su pronta respuesta.

Atentamente,

Moran de Ruiz Mirtha Isabel

DNI N° 03469068

Echeandia Amaya Patricia Lorena

DNI N° 48028146



Recibido  
Hora y 18:26 pm

## ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACIÓN



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Carta N° 01-2019

Mgr. Edme Martha García Mandamientos  
Docente Tutor Investigador

**Asunto:** Aceptación de realizar el cuestionario al personal

**PRESENTE:**

De mi consideración:

Por medio del presente te expreso mi saludo y al mismo tiempo en relación al documento recepcionado en la empresa, comunico a usted la aceptación de la alumna **PATRICIA LORENA ECHEANDIA AMAYA**, con código universitario N°0803122082 para que desarrolle cuestionario en la empresa Restaurant y Hospedaje San Felipe.

Esperando su atención me despido de Usted.

Atentamente,

  
Mirtha Isabel Moran de Ruiz  
Representante Legal



+51 073 674402

### ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
1.-	¿La empresa toma en cuenta el cumplimiento en los valores éticos del personal?					
2.-	¿Se ha dado a conocer al personal los logros establecidos por la empresa?					
3.-	¿Todo el personal tiene definido las acciones a realizar para el logro de los objetivos?					
4.-	¿La empresa cuenta con un organigrama onal en el área del personal?					
5.-	¿La empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones?					
6.-	¿Se monitorean los pagos de remuneraciones, adelantos, prestamos, etc. al personal?					
7.-	¿Se cuenta con personal proactivo, predispuesto al cambio y al mejoramiento continuo?					
8.-	¿Se capacita constantemente al personal para mejorar el desempeño en sus actividades y funciones?					
9.-	¿Se realizan actividades sociales en bienestar del personal de la empres?					
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
10.-	¿Existen medidas preventivas de seguridad en el área del personal contra accidentes, robo e incendios?					
11.-	¿La empresa cuenta con una póliza de seguro contra accidentes para el área del personal?					
12.-	¿La empresa tiene la señalización correspondiente?					
13.-	¿La empresa cuenta con permiso de Defensa Civil?					
14.-	¿La empresa cuenta con un plan de evacuación ante desastres naturales (tsunami)?					
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
15.-	¿Cuenta la empresa con un procedimiento específico para la selección del personal?					
16.-	¿La empresa cuenta con planes de contingencia ante una falta de recursos al momento de cancelar las remuneraciones o beneficios al personal?					
17.-	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?					
18.-	¿El personal cumple con sus funciones según lo establecido por el gerente?					
19.-	¿Existe un sistema de control computarizado para el registro del detalle de la asistencia del personal?					

21- ¿Se cumple con el pago de remuneraciones al personal?					
22- ¿Se controla el ingreso y salida del personal?					
23- ¿El personal de la empresa proporciona a sus clientes una buena calidad de atención?					
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
24- ¿Se informa a gerencia los problemas suscitados respecto al área del personal?					
25- ¿Existe una adecuada comunicación entre el gerente y personal de la empresa?					
26- ¿Se entrega a todo el personal las boletas de pago firmadas y de manera oportuna?					
27- ¿Las capacitaciones realizadas ayudan en el desarrollo de todas las funciones y actividades del personal?					
<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>
28- ¿La empresa cuenta con un software para el control de usuarios?					
29- ¿Se realiza monitoreo a las funciones y desempeño del personal?					
30- ¿Se toma en cuenta las observaciones y sugerencias después del monitoreo realizado al personal?					
31- ¿Ha sido supervisado por entidades como municipalidades, ministerio de salud, etc?					

<b>LEYENDA</b>	
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente