

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORAS DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL
HOSPEDAJE ENSUEÑO SOCIEDAD ANONIMA
CERRADA DE LA CIUDAD DE SULLANA EN EL AÑO
2019**

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

AUTOR:

**Bach. RAQUEL VILLARREYES VIERA
COD. ORCID : 0000-0001-8728-5675**

ASESOR:

**Mgtr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS
COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378**

SULLANA - PERU

2019

Equipo de Trabajo

AUTOR:

Bach. RAQUEL VILLARREYES VIERA

COD. ORCID : 0000-0001-8728-5675

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

ASESOR:

Mgtr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

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

JURADO

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Mgtr. Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Hoja de firma de Jurado y asesor

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

PRESIDENTE

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-584991888

MIEMBRO

Mgr. CPCC Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

MIEMBRO

Mgr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID 000-0002-2840-0378

ASESOR

Dedicatoria

El desarrollo y culminación de la tesis está dedicada principalmente a Dios por ser mi guía y protección en cada momento de mi vida a la vez a mis queridos padres y mi pequeña hija por su paciencia y apoyo incondicional, en hacer posible cumplir con unas de mis metas, éxitos como persona y profesional.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a nuestro Padre celestial por la vida y salud permitirme terminar mis estudios universitarios y concluirlos logrando alcanzar una meta más trazada en mi carrera profesional, a mis padres e hija que son el motivo y razón para cada día salir adelante y dar lo mejor de mi persona teniendo en cuenta el apoyo, confianza que depositan en mí.

También agradezco al C.P.C. Darwin Coba Castro que fue la persona que me motivo, fue mi guía, orientación e impartió conocimientos en el camino para elaborar este proyecto de investigación, logrando enriquecerme de conocimientos y concluir satisfactoriamente este proyecto.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019, la cual permitirán el mejoramiento de sus procesos administrativos, operativos, financieros y también sirva de soporte en la toma de decisiones de manera razonable y oportuna, esperando alcanzar con los objetivos y metas que se persiguen; la metodología es de tipo descriptivo, documental, diseño no experimental.

Para la ejecución de la presente investigación se aplicó una encuesta con preguntas relacionadas al tema aplicada al personal administrativo y operativo de dicha empresa y se observó el comportamiento de los trabajadores , con la finalidad de tomar decisiones, tratándose únicamente de corregir el pasado poniendo en práctica procedimientos y mecanismos que permitan salvaguardar los recursos de la entidad, alcanzando cumplir de una manera eficaz y eficiente con los objetivos planteados del Hospedaje. Concluyendo que en el Hospedaje Ensueño SAC no hay un control interno administrativo efectivo y eficiente, en el desarrollo de las operaciones logrando brindar un mejor servicio al personal interno y externo, el cual se demuestra que no se podrá lograr alcanzar los objetivos propuestos por el Hospedaje.

Palabras claves: control interno administrativo, eficaz, eficiente.

Abstract

The objective of this research is to determine internal control opportunities that improve the possibilities at Hospedaje Ensueño SAC in the city of Sullana in 2019, which will allow the improvement of its administrative, operational, financial processes and also serve as support in making decisions in a reasonable and timely manner, hoping to achieve the objectives and goals pursued; The methodology is descriptive, documentary, non-experimental design.

For the execution of the present investigation, a survey was applied with questions related to the topic applied to the administrative and operative personnel of said company and the behavior of the workers was observed, with the purpose of making decisions, trying only to correct the past by putting into practice procedures and mechanisms that allow safeguarding the resources of the entity, achieving effectively and efficiently meet the objectives of the Lodging. Concluding that in Hospedaje Ensueño SAC there is no effective and efficient internal administrative control, in the development of operations managing to provide a better service to internal and external personnel, which shows that it will not be possible to achieve the objectives proposed by the Lodging.

Keywords: internal administrative control, effective, efficient.

Contenido

Equipo de Trabajo.....	I
Hoja de firma de Jurado y asesor.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Contenido.....	VII
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la Literatura.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Antecedentes a nivel Internacional.....	4
2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional.....	6
2.1.3. Antecedentes a nivel Regional y Local.....	9
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	10
2.2.1. Antecedentes en la aplicación de control interno.....	10
2.2.2. Modelo de control interno.....	11
2.2.3. Modelo: Coso (Committee of Sponsorin Organisations).....	11
2.2.4. Control Interno.....	18
2.2.5. Procedimientos de un control interno.....	20
2.2.6. Normas y principios de Control interno tradicionales.....	22
2.2.7. Micro y pequeña empresa (MYPE).....	24
2.2.8. Manuales.....	25
2.2.9. Establecimientos de Hospedajes.....	27
2.2.10. Información de la empresa.....	29
III Hipótesis.....	30

IV Metodología.....	31
4.1. Tipo de Investigación.....	31
4.2. Nivel de la Investigación de la Tesis.....	31
4.3. Diseño de la investigación	31
4.4. El Universo y Muestra	31
4.5. Operacionalización de variables	33
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.7. Plan de análisis	39
4.8. Matriz de Consistencia.....	40
4.9. Principios Éticos.....	42
V Resultados	43
5.1. Resultados de Evaluación	43
5.2. Análisis de Resultados	67
VI Conclusiones.....	131
VII Referencias Bibliográficas	137
ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	139
ANEXO 02: PRESUPUESTO.....	140
ANEXO 03: INSTRUMENTO DE EVALUACION	141
ANEXO 04: AUTORIZACIONES	147

Índice de Tablas

Tabla 1 Los jefes encargados tratan a los empleados con dignidad y respeto evitando casos de abusos autoritarios	44
Tabla 2 Existe una unidad específica para la gestión de recursos humanos.....	45
Tabla 3 El perfil y descripción del trabajador está alineado a la función administrativa que se desempeña.....	46
Tabla 4 La empresa cuenta con un manual de organización y Funciones difundido a todo el personal.....	47
Tabla 5 En el Hospedaje se da a conocer la Misión, Visión, Objetivos y políticas al personal que labora y público en general.....	48
Tabla 6 El Hospedaje cuenta con los documentos fundamentales para su funcionamiento (INDECI, Ministerio de Turismo y transporte y/otros	49
Tabla 7 Conoce los riesgos que se pueden presentar día a día, para un buen funcionamiento del hospedaje y como hacer frente a esos sucesos.....	50
Tabla 8 Tienen implementados controles adecuados para cada puesto de trabajo para detectar riesgos	51
Tabla 9 El hospedaje cuenta con un plan de emergencias en caso de incendios, robos y desastres	52
Tabla 10 El hospedaje cuenta con una infraestructura adecuada y una constante capacitación a su personal en caso se presente un desastre	53
Tabla 11 Cuenta con Políticas y Normas que faciliten llevar un control en los procesos, transacciones en la realización de sus actividades.....	54
Tabla 12 Verifica periódicamente sobre la ejecución de los proceso, actividades y tareas	55
Tabla 13 Los empleados dan a saber constantemente sobre las actividades que realizan	56
Tabla 14 cuentan con canales de comunicación para la captación de clientes y/o proveedores que faciliten llevar un buen control interno	57
Tabla 15 La información a de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados.....	58
Tabla 16 Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal	59

Tabla 17 Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas de corrección	60
Tabla 18 Se realizan verificaciones improvisadas en los diferentes puestos de trabajo del hospedaje.....	61
Tabla 19 Reciben capacitaciones y charlas continuas	62
Tabla 20 La entidad fomenta o promueve espacios de diálogos a los trabajadores, la cual se les puede escuchar y a la vez informarles los cambios administrativos	63
Tabla 21 Les informan oportunamente de los cambios de políticas y normas dadas en el Hospedaje.....	64
Tabla 22 se sienten cómodos con los controles que se aplican en el desarrollo de las actividades	65
Tabla 23 Plantea drásticamente el dueño o gerente llamados de atención por algún error, falta o tardanza	66
Tabla 24 Presupuesto	140

Índice de Gráficos

Grafico 1 Trato laboral	44
Grafico 2 Existe una unidad específica para la gestión de recursos humanos.....	45
Grafico 3 El perfil y descripción del trabajador está alineado a la función administrativa que se desempeña.....	46
Grafico 4 La empresa cuenta con un manual de organización y Funciones.....	47
Grafico 5 En el Hospedaje se da a conocer la Misión, Visión, Objetivos y organigrama institucional al personal que labora y público en general.....	48
Grafico 6 El Hospedaje cuenta con los documentos fundamentales para su funcionamiento	49
Grafico 7 los riesgo que se pueden presentar día a día, para un buen funcionamiento del hospedaje y como hacer frente a esos sucesos.....	50
Grafico 8 Tienen implementados controles adecuados para cada puesto de trabajo para detectar riesgos	51
Grafico 9 El hospedaje cuenta con un plan de emergencias.....	52
Grafico 10 El hospedaje cuenta con una infraestructura adecuada y una constante capacitación a su personal.....	53
Grafico 11 Cuenta con Políticas y Normas que faciliten llevar un control en los procesos, transacciones en la realización de sus actividades.....	54
Grafico 12 Verifica periódicamente sobre la ejecución de los proceso, actividades y tareas	55
Grafico 13 Los empleados dan a saber constantemente sobre las actividades que realizan.....	56
Grafico 14 Cuentan con canales de comunicación para la captación de clientes y/o proveedores.....	57
Grafico 15 La información a de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados.....	58
Grafico 16 Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal.....	59
Grafico 17 Comunica las deficiencias de control interno para aplicar medidas de corrección.....	60
Grafico 18 Se realizan verificaciones improvisadas en los diferentes puestos de trabajo del hospedaje.....	61

Grafico 19 Reciben capacitaciones y charlas continuas.	62
Grafico 20 La entidad fomenta o promueve espacios de diálogos y a la vez informa cambios administrativos	63
Grafico 21 Informan oportunamente de los cambios de políticas y normas.	64
Grafico 22 se sienten cómodos con los controles que se aplican en el desarrollo de las actividades	65
Grafico 23 El dueño o gerente plantea llamados de atención por algún error, falta o tardanza.....	66

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de variables	33
Cuadro 2 Matriz de Consistencia.....	40
Cuadro 3 Análisis de Resultados	67
Cuadro 4 Análisis de las Oportunidades de Mejoras	70
Cuadro 5 De la junta General de Accionistas	86
Cuadro 6 Del Gerente General.....	87
Cuadro 7 Del Administrador.....	89
Cuadro 8 De Marketing	90
Cuadro 9 Del Contador	92
Cuadro 10 De la Cajera.....	94
Cuadro 11 De la recepcionista	96
Cuadro 12 Del Jefe de Operaciones.....	98
Cuadro 13 Del Botón	100
Cuadro 14 Del Personal de Limpieza	101
Cuadro 15 Del Personal de lavandería.....	103
Cuadro 16 Del personal de Mantenimiento	104
Cuadro 17 Del Vigilante	106
Cuadro 18 Cronograma de Actividades.....	139

I. Introducción

Como sabemos hoy en día la actividad turística es el rubro que va creciendo a pasos agigantados, lo cual genera un incremento en el rubro hotelero gracias a este gran país que tiene mucha acogida de turistas. El cual los empresarios aprovechan las riquezas de los recursos para generar empleos a un corto plazo; asimismo sirve para invertir en todo lo que respecta a servicios de alojamiento, ya que hoy en día este servicio es foco atractivo de inversión.

Actualmente en el distrito de Sullana existen varias MYPES dedicadas a la actividad de alojamiento temporal, las cuales presentan aún muchas deficiencias por solucionar como detallare a continuación: no cuentan con los servicios que proponen; falta de cordialidad y atención del personal, falta de servicios, ya que al turista no hay que verlo como el que paga sino tenemos que brindarle una buena atención y servicio para poder garantizar que el turista quede impresionado con los servicios brindados, ya que si damos un servicio y ambiente Al cliente podrá volver y recomendarlo a otras personas; esto es más grave para el éxito de la actividad turística de la región, puesto que el servicio es un producto intangible, que se resume personas atendiendo a otras personas; la cual es de mucha importancia aplicar un control interno en el área administrativa, operativos, financieros e identificar las funciones y procedimientos para la realización de la labor a desempeñar en el área signada; que permita lograr cumplir con los objetivos propuestos por el hospedaje y superar las expectativas de acuerdo a las necesidades de nuestros huéspedes; dicho control se debe empezar por la dirección, la administración y el personal en general del hospedaje.

El propósito de esta investigación es lograr identificar las deficiencias de control interno los mismos que se controlara evitándolos o minimizándolos, proponiéndoles Propuestas de Mejoras que mejoren las oportunidades en el Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019; ya que hoy en día la competencia en la hotelería se ha incrementado de forma acelerada de igual manera las expectativas presentándose mayores exigencias por parte de los inquilinos, para hacer frente a esta nueva situación se debe atender y monitorear estos cambios y poder adaptarse a las nuevas exigencias de un servicio de calidad a la par con lo esperado por el cliente. Las personas son críticas sino se le brinda una atención cordial y sobre todo donde se pueda descansar ya que para esto ellos hacen el pago de su respectiva privacidad y tranquilidad.

la metodología de la investigación realizada es de tipo descriptivo, documental, diseño no experimental, que nos permite conocer internamente la problemática del control administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso Hospedaje Ensueño SAC – Distrito Sullana – Departamento Piura, Perú 2019.

El propósito de esta investigación en general es plantear un aporte con respecto al control interno en cada puesto de trabajo e de dicho Hospedaje. Por todo lo expuesto anteriormente se ha podido plantear el siguiente problema: La investigación del problema surge mediante la percepción de las deficiencias que presentan las diferentes áreas del Hospedaje Ensueño SAC, al momento de desarrollar los empleados sus funciones y brindar los servicios a sus huéspedes. Para responder al anterior problema se a trazado el siguiente el siguiente objetivo General “Determinar las oportunidades de control interno que mejoren

las posibilidades en el Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019” y como Objetivos específicos:

- Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019.
- Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019.
- Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC en la ciudad de Sullana en el año 2019.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque es fundamental conocer a nivel descriptivo las mejoras de los factores relevantes del Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019; para así puedan llegar a un sin número de usuarios vinculados al negocio, es decir los dueños del negocio finalmente hasta los clientes fijos; desde el punto de vista teórico y práctico, que permitirá mejorar distintas áreas de dicha empresa para ayudar a su crecimiento y desarrollo. Así mismo, la investigación se justifica por que los resultados obtenidos que servirán para base de otros estudios similares y hoy en adelante para mejoras de otros hospedajes, con propuestas de identificar oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en las empresas de servicios de hospedajes con la finalidad de poder tomar decisiones hacia la empresa de manera eficaz y oportuna además, también contribuirá a tener control de cada una de las operaciones realizadas por el personal del hospedaje.

II. Revisión de la Literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel Internacional

Posso & Barrios(2014) en su tesis titulada: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” Cartagena de Indias D.T.Y.C.C. 2014, que plantea como objetivo diseñar un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor Vigilancia de las actividades contables y financieras, en la cual considero la metodología de diseño no experimental se utilizó instrumento de nivel correlacional, se aplicó entrevistas y cuestionarios. Lo cual le permitió concluir que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa; si bien es cierto, que ningún sistema de control interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Pícay (2015) en su tesis Titulada :“Manual de control interno contable para el hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015”, plantea como objetivo evaluar la incidencia del control interno, en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015, en la cual aplico en este proyecto de

investigación la metodología de tipo cualitativa y cuantitativa, tomando como muestra a 15 personas enfocándose en la población del personal administrativo, contable de alojamiento, recepcionistas y entre otros que desempeña actividades en el Hotel Salinas, aplicando como instrumento el cuestionario y la fichas de entrevista. Lo cual permitió concluir que el Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégico, es decir, misión, visión, valores, objetivos y un organigrama estructural, por ello la propuesta se diseñó para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la empresa; no se están identificadas las características de los cinco componentes del informe Coso I, que detalle fortalezas y debilidades en el área contable; no tiene identificado los requerimientos que el personal administrativo debe cumplir para desempeñar las funciones, la ejecución de la propuesta incidirá positivamente en la obtención de información contable razonable y oportuna.

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”, plantea como objetivo 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, Así mismo considera la metodología aplicada es de diseño experimental se utilizó instrumento de nivel correlacional, contando con una muestra de 15 Personas, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y entrevista. Lo cual se permitió concluir que el hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un

departamento administrativo; solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones y normas de la entidad; no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante; no existe un diagramas de flujo para el control de sus procedimientos y actividades en todas sus diferentes áreas dentro del hotel; las funciones que realiza la persona, no son de acuerdo a sus responsabilidades, afectando así a la segregación de funciones de la entidad.

2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional

Seijas (2019) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha 2019”, la investigación tuvo como objetivo: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2019, en la cual la investigación fue de tipo cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva; para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 25 microempresarios y un cuestionario estructurado con preguntas cerrada. Lo cual le permitió concluir que esta tesis busca emprender el mejoramiento del financiamiento, rentabilidad y los tributos de las MYPES con esto da a entender que si aplicando un control interno se llega a mejorar en las utilidades del giro del negocio. Respecto a los empresarios de las micro y pequeñas empresas encuestada se establece que la mayoría de dueños tiene entre 31 – 40 años de edad según el

resultado obtenido 36%, el 72% de los representantes encuestados son de sexo M (masculino), el 40% de los representantes legales de las mypes tiene secundaria completa. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas la mayoría tiene más de tres años representada por 40% de los encuestados, el 80% de representantes legales de las mypes encuestadas tienen como objetivos dar empleo a las familias. Respecto al financiamiento el 60% de representantes legales de más mypes encuestadas acudieron a una entidad bancaria, el 20% acudió a prestamista o usurero, el 20% no realizó ningún préstamo; de los representantes legales de las mypes encuestadas paga una tasa de interés mensual de 12% según afirmaron el 64% de los resultados. El 56% de los representantes de mypes obtuvo un tiempo de crédito a corto plazo. El 44% de los representantes legales invertido en capital de trabajo, el 24% en mejoramiento del local, el 12% en activos fijos, el 20% no obtuvo inversión; el 64% de representantes legales de las mypes encuestadas ha mejorado con el financiamiento. Respecto al control interno el 100% de las mypes encuestadas no cuenta con control interno, el 72% de los representantes legales conoce algo referente al control interno, el 80% de los representantes legales cree que su empresa mejoraría con el control interno, el 80% de los representantes legales de las mypes encuestadas desearía contar con el control interno y el 76% de los representantes legales estarían dispuestos a ser capacitados sobre el control interno. Respecto a tributos, 72% los representantes legales de las mypes encuestadas no se sienten satisfechos con la orientación de los funcionarios de la administración tributaria, el 84% de los representantes legales mantiene los libros contables al día ante la administración tributaria, el 88% de los representantes legales cuenta con el personal idóneo para el cargo, el 88%

mantiene los libros contables al día, el 80% de los representantes legales tuvo problemas en presentar sus declaraciones mensuales a tiempo, 72% de los encuestados afirman haber pagado sus impuestos oportunamente; el 84% de los representantes legales de las mypes encuestadas si cuentan con los formatos de control de límite tributario, el 92% de los representantes legales conocen las infracciones y sanciones tributarias, el 88% se siente motivado a tener sus tributos al día, el 12% no está de acuerdo con lo que paga; el 92% de los representantes legales de las mypes encuestadas puede mejorar con un planteamiento tributario.

Rivera(2019), en su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del Rubro Hospedajes del Perú”, plantea como objetivo determinar las Características del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del Rubro Hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque 2018”, en la cual aplico la metodología es de tipo descriptivo, bibliográfico, documental, de caso, diseño no experimental. Se aplicó un Cuestionario pre – estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o administrador, obteniéndose como resultados lo siguiente: En antecedentes teóricos recopilados sus resultados en la mayoría el Gerente y/o Administrador son los responsables de que no haya un buen control interno administrativo, y por lo tanto no se cumple con los objetivos de la empresa. Respecto a los resultados del caso: se demostró que existe un inadecuado control interno administrativo, que imposibilita aplicar las políticas y procedimientos de la organización. Se concluye que el Hospedaje G&M EIRL no hay un control interno

administrativo efectivo, ni eficiente; razón por la cual no se puede cumplir con los objetivos de la empresa.

2.1.3. Antecedentes a nivel Regional y Local

Maza (2018) en su tesis titulada: “Los mecanismo del control interno administrativos en las Empresas Hoteleras en el Perú - caso Hotel Villa del sol”, la investigación tuvo como objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel villa del sol Piura 2018, en la cual se aplicó la metodología de tipo no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, aplicando como instrumento de recolección de datos la entrevista. Lo cual permitió concluir que a segregación de funciones que permite que cada trabajador que permite una buena organización , instaurando labores y responsabilidades para cada trabajador; implementación de un adecuado sistema de control interno que asista al correcto mantenimiento de las áreas y ejercer procedimientos contables administrativos, permitiendo conocer la situación económica y financiera de la empresa; la comunicación entre la áreas llevando un control adecuado en caja y almacén con la finalidad de alcanzar sus objetivos y cuidar los activos del Hotel.

Martinez (2014) en su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno Administrativo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Hospedaje de la Provincia de Sechura-Piura, la investigación tuvo como objetivo determinar las principales características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014, se aplicó la Metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental,

la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 10 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. El 70% de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los pasajeros y el 30% no cuentan con dicho registro. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Antecedentes en la aplicación de control interno.

El mundo empresarial la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos y la globalización de los factores en el mercado entre otros factores, conlleva al aumento en volumen de operaciones, liquidación de activos, incremento niveles jerárquicos, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer los planes de organización los métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos netos, integralidad de registros contables y cumplimiento de directrices de la dirección.

2.2.1.1. *Plano internacional:*

Según Dicksee (1905) afirma: La referencia más antigua del término de Control Interno Comprobación Interna (Internar check), Indicando que un Sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoria detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal por cada área

estructurada y garantizada a un mejor procedimiento del control interno administrativo y contable.

Según Bennet (1930) define el control interno como: “Un sistema de comprobación interna constantemente, donde se pueda detectar una posibilidad de fraude, llevando un control de los sistemas y procedimientos empleados en las áreas contables; esto lleva como consecuencia que cada empleado conozca bien sus funciones y responsabilidades”.

2.2.2. Modelo de control interno

Estupiñan (2015) Determina los siguientes conceptos:

Entidades diversas, tanto públicas como privadas a nivel nacional, han garantizado un trabajo con iniciativas a fin de garantizar los conceptos y elementos que detallan el control interno y brindan herramientas para una buena implementación en la gestión de los mismos. Actualmente concientizan varios sistemas que son implementados de acuerdo a la naturaleza y características de cada organización.

2.2.3. Modelo: Coso (Committee of Sponsorin Organisations)

Estupiñan (2015) afirma:

País de origen: Estados Unidos

Enfoque: Apoyar a la dirección y administración de la entidad para un buen manejo en el control en las diferentes áreas de la organización, con la finalidad razonable de lograr alcanzar cumplir con 3 objetivos importantes: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes sus respectivas modificaciones. Proponiendo interaccionar de cinco componentes de control los cuales se detallan a

continuación: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y la supervisión.

2.2.3.1. Niveles de efectividad

Los sistemas de control dan diferentes resultados eficiencia de acuerdo a la necesidad de cada entidad. Se considera un sistema de control efectivo cuando alcanza la razonabilidad de calidad de sus logros. La efectividad de los logros puede ser juzgado por el consejo de administración o junta directiva, gerencia en los siguientes puntos: alcanzar los cumplir con los objetivos de la entidad, la información financiera sea confiable y se desarrollen el cumplimiento de leyes y reglamento.

2.2.3.2. Componentes

Toda organización requiere de revisión de los procesos del control interno, y normalmente se requiere que sea una persona no involucrada en el proceso de funciones de la empresa, esta persona puede ser un auditor externo o personal corporativo. Considerando los siguientes componentes:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

❖ **Ambiente de control**

Esta organización permite dentro del entorno un estímulo que produce una influencia para la actividad del recurso humano respecto a todas las actividades dentro del control. Para que este ambiente de control funcione necesita de ciertos elementos asociados, los cuales son:

- **Integridad y valores éticos.** Es fundamental plantear los valores éticos y de fortalecimiento para cada uno de los que se encuentran laborando en el hospedaje, estableciendo su rol de actividades de cada uno debidamente estructurado en el organigrama.
- **Competencia.** Todo trabajador debe de tener la capacidad y habilidad suficiente para desempeñar cualquier cargo que se le asigne dentro de la empresa.
- **Experiencia y dedicación de la Alta Administración.** Es vital de quienes determinen los criterios de control sean los altos mandos con mayor experiencia, compromiso, dedicación en la toma de decisiones para mantener un óptimo ambiente de control.
- **Filosofía administrativa y estilo de operación.** Es de importancia que se muestre una adecuada actitud hacia los servicios que se van a brindar en la entidad, con el propósito imprescindible de una mejora captación de clientes, teniendo conocimiento del sistema de organización debidamente estructurado y elaborado de acuerdo a su jerarquía. Determinando sus responsabilidades y funciones de acuerdo a las políticas establecidas por la entidad para logro de sus objetivos.

❖ **Control de evaluación de riesgos**

Mientras esta organización se encuentra sumergida a un ambiente confuso y enredado muchas veces ya hostigante, por lo que es de vital importancia la respectiva identificación y analizar los diferentes tipos de riesgo, de tal manera que estos mismos puede ser manejado. La entidad al establecer su visión sobre los objetivos debe identificar y sobre todo dar su respectivo análisis de los riesgos que puedan detectar una amenaza en el cumplimiento de estos mismos de los cuales son los siguientes:

- **Objetivos.** Todos los materiales y los requerimientos de lo establecido de la organización están supervisados por los objetivos que plasma la misma. Esta política administrativa debe concientizar criterios de determinación de estos para prever su respectiva idea y así determinar los referentes cumplimientos. Los objetivos se determinan directamente con los diferentes objetivos del control interno requeridos anteriormente: los requerimientos de la información financiera, son aquellos relacionados con la obtención de una información viable, confiable y sobre todo eficiente. Objetivos de operación, son los que atienden a lograr una eficacia y eficiencia en sus respectivas operaciones. Objetivos de Cumplimiento: la importancia de aceptación de leyes, reglamentos y políticas emitidas por la administración.
- **Análisis de problemas en su proceso.** Los factores importantes entre otros a incluir son: esclarecimiento de la problemática del riesgo y sus constantes defectos, constante identificación de los riesgos en ocurrencia, locación de acciones y controles determinantes, evaluación periódica del proceso anterior.

- **Manejo de cambios.** Tiene un manejo con la teoría de cambios que puedan obtener influencia en la originalidad de los controles internos ya requeridos. Está diseñado con el propósito de análisis razonable sobre los riesgos y la finalidad de reconocerlos y hacer frente ante estos problemas que puedan surgir, pues este análisis implica el éxito de un logro de sus objetivos.

Los Riesgos que pueden impedir los hallazgos del auditor por las consecuencias de muchos riesgos encontrado pueden ser: Riesgos de detención, Riesgos inherente, Riesgo de control

- ✓ **"Riesgo inherente":** es la transparencia del saldo de cuenta de transacciones a una legitimidad errónea que pudiera ser de creatividad relativa; individualmente estas se agregan con montos erróneos de otras cuentas en general.
- ✓ **"Riesgo de control":** Es de vital importancia analizar detenidamente para plantear las observaciones representando erróneamente los saldos, el cual debe ser analizado y corregido ante los debidos sistemas de contabilidad y de control interno.
- ✓ **"Riesgo de detección":** Es tomar los riesgos como procedimientos relativos de un auditor para detectar una representación errónea que existe en un saldo con la finalidad de detectar las transacciones que es de importancia relativa; cuando este se agrega con representación errónea en otros saldos o cuentas.

❖ **El control y sus actividades**

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la

entidad. La empresa en general plantea un sistema de información llevado de la mano con sus trabajadores el cual le va a permitir conocer las deficiencias, con el propósito de desarrollar **actividades de control** que contribuyan a la **mitigación de riesgos**. La parte de **las tecnologías** actualmente es de suma importancia, ya que facilita minimizar el trabajo de cada trabajador; con la finalidad de lograr y alcanzar los objetivos planteados por la gerencia en beneficio para muchas empresas.

La organización **desarrolla despliega actividades de control** elaborando un manual de organización de funciones y procedimientos de acuerdo a sus políticas de la empresa; con el propósito de que el trabajador se desenvuelva de acuerdo a su perfil en el área a desempeñar.

❖ **El control del sistema información y comunicación**

La organización gerencial es dada de acuerdo a la obtención de una información adecuada; La empresa debe plantear sistemas de información eficiente con la finalidad de brindar informes sobre la gestión, la realidad financiera y su respectiva normatividad para así lograr un buen manejo y control. Según estos datos de información no necesariamente deben ser capturados y procesados; sino que debe tenerse en cuenta en el área de recursos humanos con la finalidad de que pueda participar del control interno. En este punto también es necesario la comunicación de puentes que los cuales proporcionen información a terceros interesados en la entidad y sus diferentes organismos estatales. Los sistemas que integran este componente, entre otros son: La organización obtiene y genera internamente en la entidad **información relevante y de calidad** para apoyar al control interno. La organización **comunica** internamente **información de los procesos estratégicos y responsabilidades** de los empleados direccionándolos

hacia el logro de sus objetivos. Deben existir los diferentes canales de **comunicación con los grupos externos** a través de la cual se obtiene y se proporciona información relacionada a clientes, proveedores, contratistas entre otros.

❖ **El control de supervisión o monitoreo**

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno. La gerencia debe de **seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones** frecuentemente sobre los componentes y elementos que forman parte del control interno. Hay empresas donde no implica llevar a cabo la realización de todos los componentes y elementos. Emprendiendo el camino de control interno se aplicará una **evaluación y comunicación** de las deficiencias encontradas permanentemente, dándole a conocer al gerente o grupos responsables para la toma decisiones correctivas en mejoras de la empresa.

2.2.3.3. Importancia

Los criterios más relevantes a identificar son sin duda los criterios en base a los cuales se hará el control interno. Precisamente, el informe COSO nos ayuda a prepararlo con mayor entendimiento, siguiendo sus pasos o recomendaciones, los controles internos deben transmitir efectividad y certeza en la información financiera y contable cumpliendo fielmente las leyes.

2.2.4. Control Interno

2.2.4.1. Definición

Coopers & Lybrand (1997) Determina los siguientes conceptos: Es un conjunto de normas, procesos, mecanismos, técnicas e instrumentos de control efectuado por la dirección, consejo administrativo y el resto de personal de una empresa con el propósito de proporcionar de una manera razonable alcanzar los objetivos de la entidad (p.4).

2.2.4.2. Lo que se puede lograr con el control interno

El desarrollo de aplicación de los procedimientos control interno benefician a la empresa consiga al logro de sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, que se obtenga información confiable y oportuna respecto a los estados financieros, que se cumplan y desarrollen las normas y políticas que establecen en la entidad; permitiéndolo lograr lo que quiere alcanzar (p.7).

2.2.4.3. Clasificación del control interno

Estupiñan (2015) determina:

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos.

2.2.4.3.1. Control administrativo

Para cumplir con los objetivos marcados se debe verificar el cumplimiento de los componentes de control interno, que conlleva minuciosamente un control de mis actividades programadas sobre los procedimientos, funciones, políticas operando conforme a lo establecido de acuerdo a la estructura organizacional rígidos por las normas de control interno; logrando un acuerdo establecido entre áreas

para el buen funcionamiento de sus actividades de acuerdo a su perfil de cada trabajador.

2.2.4.3.2. Control contable

Es aplicable para todas las operaciones, desde el inicio del funcionamiento de la empresa debidamente detallado en los registros contables llenados mensualmente de acuerdo a sus ingresos y egresos con el fin de detallar o llevar a cabo un control en los estados financieros: balance general, estado de pérdidas y ganancias, estado de flujo de efectivo, cambio patrimonial y nota a los estados financieros; teniendo o contando con esta información nos permite detectar la situación del estado de la empresa; si va encaminado hacia logro de los objetivos propuestos uno de los objetivos principales es formar un empresa para competitividad y sostenibilidad entre mercados locales y nacionalmente. Esto lo refleja dar una opinión con exactitud de los ingresos que va obteniendo la empresa o los riesgos detectados dentro de esta que nos conllevaría a tomar medidas para el buen desempeño de la empresa; involucrándose desde el jefe hasta el empleado respetando sus opiniones o aportes para la mejora de la entidad.

Los controles contables comprenden un plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente ingresan un control tal como el sistema de autorizaciones, aprobaciones con registros, reportes contables de los deberes de operación, custodia de activos y auditoría interna.

Por ejemplo, La exigencia de una persona cuyas funciones enmarquen el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre numerados.

2.2.5. Procedimientos de un control interno

2.2.5.1. Procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control interno

Herrera (2002) citado por Francisco Antonio (2015, p.33) afirma que:

Los procedimientos llamados también prácticas sanas demuestran que la efectividad del control interno, así como la eficiencia del resultado de las operaciones, dependerán también de la sana práctica adoptada y seguida en el cumplimiento de los deberes y funciones de cada una de las unidades administrativas de la mancomunidad.

- ✓ Delimitar las responsabilidades.
- ✓ Segregar funciones de carácter incompatible.
- ✓ Seleccionar funcionarios hábiles y capaces.
- ✓ Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información.
- ✓ Hacer rotación de deberes.
- ✓ Fianzas (Pólizas).
- ✓ Dar instrucciones por escrito.
- ✓ Utilizar cuentas de control.
- ✓ Crear procedimientos que aseguren la totalidad, la autorización, y el mantenimiento de la información.
- ✓ Evaluar los sistemas computarizados.
- ✓ Usar documentos pre-numerados.

- ✓ Evitar el uso de dinero en efectivo.
- ✓ Usar de manera mínima las cuentas bancarias.
- ✓ Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- ✓ Mantener orden y aseo.
- ✓ Identificar los puntos clave de control en cada proceso.
- ✓ Usar gráficas de control.
- ✓ Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- ✓ Actualizar medidas de seguridad.
- ✓ Registrar adecuadamente la información.
- ✓ Conservar en buen estado los documentos.
- ✓ Usar indicadores.
- ✓ Hacer que la gente sepa por qué y para qué se hacen las cosas.
- ✓ Definir objetivos y metas claras y alcanzables.

2.2.6. Normas y principios de Control interno tradicionales

2.2.6.1. Control interno al área Caja y bancos.

Estupiñan (2015) afirma:

Verificar o identificar la falsedad de billetes, realizar arquezos de caja al momento de cambio de turno, con el propósito de considerar todos mis ingresos y gastos ocurridos durante el día; si mismo contar con una máquina registradora. Toda entidad debe tener al alcance una caja chica para el pago de algún servicio y/o otro gasto mínimo inesperado según su necesidad; Es primordial una planificación y metas fijas del flujo de efectivo que permite conocer la exactitud de dinero que dispondrá en un corto plazo , para un buen funcionamiento del negocio mencionado, También debemos tener cuidado de no contar con mucho efectivo en caja chica ya que esto puede ser perjudicioso para la entidad porque este con el tiempo pierde su valor adquisitivo, cualquier exceso de efectivo debe de ser depositado por una persona en una cuenta bancaria de la entidad, siendo este el que no elabore las conciliaciones bancarias. Dentro de la entidad el que empieza con el control del efectivo debe tener su ilimitación ya que luego le daría la posta a su compañero de trabajo con el propósito de seguir la secuencia de los ingresos y egresos de cada día, siempre contando con la supervisión de jefes de área ya que ninguna persona debe iniciar y terminar con el cierre de caja.

2.2.6.2. Control de cuentas por cobrar

Se debe contar con un sistema sistemático con el único fin de controlar al momento de ingresar las facturas por cobrar, detallando datos del cliente, las tarifas, el número de habitación asignada, fecha y hora de ingreso y de salida, detallando el servicio brindado; teniendo en cuenta que hay huéspedes que solicitan la facturación como créditos a días posteriores, en el caso de un hospedaje es correr un riesgo, ya que el huésped puede retirarse del hospedaje sin pagar. Revisar periódicamente cada mes las listas de clientes con el fin de visualizar las cuentas canceladas y por cobrar pendientes; para así llevar un control adecuado al momento de ingresar ciertas facturas con número de serie correlativo, evitando faltantes de documentos, para no perjudicarnos con faltantes al momento de arqueo de caja.

2.2.6.3. Control interno al área de proveedores

Establecer una respectiva y minuciosa verificación de mis facturas por pagar ingresadas primeramente al almacén y selladas de conformidad de la recepción del producto o material; seguido respectivamente entregada la factura a caja para su posterior cancelación rigiéndose del tiempo acordado entre proveedor y cliente, finalmente archivar todos los documentos cancelados y derivarlos al personal contable para su debido registro en los libros contables.

Planificación de gastos de suministros llevado de la mano de un control ya presupuestado por el administrador en el monto de brindar el servicio, el cual incurriría principalmente en lo que se le entregaría al personal encargado en el área de limpieza, lavandería, y mantenimiento de la empresa.

2.2.7. Micro y pequeña empresa (MYPE)

2.2.7.1. Definición

Decreto Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Decente - Decreto Supremo N°007_2008_TR (2008) define lo siguiente “es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (art.4)

2.2.7.2. Características

Decreto Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Decente - Decreto Supremo N°007_2008_TR (2008) Determinan que “Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes: Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). El incremento en el monto máximo de ventas anuales (art.5)

Para el año 2019 el valor de la Unidad Impositiva Tributaria es de S/ 4, 200,00 según se establece en el (D.S. N° 298-2018-EF).

2.2.8. Manuales

2.2.8.1. Definición:

Según Álvarez (2006) los manuales “son una de las herramienta mas eficaces para trnasmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnologia acumulada hasta ese momento sobre un tema. Es una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación” (p.24).

Valencia (2012) determina los manuales “representan un medio de comunicación de las decisiones de la administracion, concernientes a objetivos, funciones, relaciones, politicas, procedimientos, etc. Los organismos progresivos han llegado a considerar que determinados medios administrativos pueden y deben cambiar tan seguido como sea necesario para capitalizar oportunidades y enfrentar a la competencia” (p.61).

2.2.8.2. ¿ porque emplear manuales ?

Los manuales de administracion son un recurso para ayudar a la orientacion de los empleados en la realizacion de sus labores.Es de mucha importancia para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar politicas, proporcionar soluciones rapidas y dando de conocimiento la manera en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales .Valencia(2012).

2.2.8.3. *Posibilidades y limitaciones de los manuales administrativos*

Valencia (2012) determina: La importancia de los manuales administrativos radica en la serie de posibilidades que ofrecen, sin embargo, tiene ciertas limitaciones que se mencionan a continuacion, las cuales de ninguna manera le restan importancia.

Posibilidades:

- ✓ Son una fuente permanente de informacion sobre el trabajo a ejecutar.
- ✓ Ayudan a institucionalizar y establecer objetivos, politicas, procedimientos, funciones , normas, etc.
- ✓ Evitan discusiones y malos entendidos de las actividades.
- ✓ Asegura la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a travez del tiempo.
- ✓ Incrementan la coordinacion en la realizacion del trabajo.
- ✓ Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas el seguimiento del supervisor se puede circuncibir al control por excepcion.

Limitaciones:

- ✓ Si se elabora en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones .
- ✓ El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- ✓ Si no se les actualiza periodicamente pierden efectividad.
- ✓ Se limitan a los aspectos formales de la organización y fdejan de lado los informes, que tambien son importantes.

- ✓ Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad: pero si abundan en detalles pueden volverse complicados (p.67).

2.2.9. Establecimientos de Hospedajes

2.2.9.1. Definición

Reglamento de Establecimientos de Hospedajes-Decreto Supremo N°001_2015_MINCETUR (2015) Define que es el lugar destinado a prestar servicio de alojamiento no permanente a sus Huéspedes, con la posibilidad que el dueño del este local complemente otros servicios para brindar al cliente, adicionando el pago de las tarifas acordadas establecidas por el Hospedaje (art.4).

2.2.9.2. Presentación de la Declaración Jurada de Cumplimiento de requisitos mínimos y expedición de la constancia de Cumplimiento de requisitos mínimos

Reglamento de Establecimientos de Hospedajes-Decreto Supremo N°001_2015_MINCETUR (2015). Todo Hospedaje que inicie sus actividades y en ese transcurso obtén por no presentar las clases de Hotel, Apart - Hotel y Hostal - Hospedaje en sus diferentes categorías, tienen como carácter obligatorio presentar su declaración dentro de un plazo máximo de treinta días (30) al inicio que inicie sus actividades, Según el artículo 113 de la Ley N°27444 Ley de Procedimiento Administrativo aprobado por el viceministerio de Turismo del MINCETUR. señalando este las siguientes condiciones mínimas:

- Infraestructura: están obligados a cumplir con los requisitos señalados en el artículo 5 según los órganos competentes que viene hacer la

Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo de la norma técnica A. “Hospedaje” del numeral III inciso 1.

- Equipamiento: debe contar con servicios básicos como es telefonía pública el mismo que puede estar en recepción, celular dependiendo la Zona y que sea uso exclusivo del Huésped.
- Contar con botiquín de primeros auxilios según lo detalla el ministerio de salud.
- Contar con sistemas que permitan tener agua fría y caliente las 24 hora del día.
- Servicios:
 - Los empleados deben realizar una limpieza diaria de las Habitaciones y todo lo que está a alrededor dentro del establecimiento.
 - Se debe realizar el cambio de toallas y sábanas una vez que el Huésped desocupe el cuarto.

El órgano competente arriba indicado una vez presentada la declaración jurada da un plazo no mayor de 5 días hábiles siempre y cuando no hubiera observaciones en la Declaración Jurada. En el cual evidenciaremos la condición del establecimiento del Hospedaje.

La constancia será expedida por este órgano competente y gratuito. En caso los establecimientos de Hospedaje que no obtén por presentar voluntariamente la declaración Jurada, deberán presentar anualmente dicha declaración jurada cumpliendo los requisitos mínimos (art.8).

2.2.10. Información de la empresa

EL Hospedaje Ensueño SAC. con RUC 205256982, es una micro empresa que se dedica al servicio de alojamiento temporal; viene funcionando desde el 08 de Mayo 2008. Esta empresa hotelero brinda los siguientes servicios: cuenta



con habitaciones sencillas ,matrimoniales y multiples ; incluido baños incorporados ,tv, cable, wiffi y telefono. adicionalmente la venta de de bebidas, productos golosinarios y servicio de lavanderia. se

encuentra ubicado en una parte centrica de la provincia de Sullana, en la calle espinar N° 379 al costado del Hospedaje Aries.

III Hipótesis

En mi proyecto de investigación según Amador(2009) afirma:

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.

IV Metodología

4.1. Tipo de Investigación

La investigación es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El estudio de casos, es el estudio detallado de la unidad de observación (unidad de análisis) teniendo en cuenta las características y comportamiento de dicha unidad en estudio.

4.2. Nivel de la Investigación de la Tesis

Descripcion_Explicativo_ correlacional, el estudio se realiza de manera descriptiva, que consiste en llegar a conocer la situación o problema tal y como se presenta en el entorno a través de técnicas que se establecerán para la recolección de datos. Diseño de investigación_ No experimental. Se define como la investigación que se realizara sin manipular deliberadamente variables.

4.3. Diseño de la investigación

De diseño no experimental porque solo se describió el comportamiento de la variable de control interno y transversal porque el estudio se aplicará una sola vez en el tiempo y se grafica de la siguiente manera:

PM ===== o

PM: Población Muestra

O: Observación

4.4. El Universo y Muestra

Fin de la presente investigación se tomó como población de estudio a todos los trabajadores del hospedaje, tanto como personal administrativo como operativo una cantidad de 12 personas.

No se aplicó una técnica de muestreo porque la población es menor a 100 trabajadores.

4.5. Operacionalización de variables

Cuadro 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	ITEM	Escala Medición
Control Interno	Según (Dicksee, 1905) afirma: La referencia más antigua del término de Control Interno Comprobación Interna (Internar check), Indicando que un Sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la	COSO: Enfoque: Apoyar a la dirección y administración de la entidad para un buen manejo en el control en las diferentes áreas de la organización, con la finalidad razonable de	Ambiente De Control	Integridad y valores éticos	¿Los jefes encargados tratan a los empleados con dignidad y respeto evitando casos de abusos autoritarios? ¿La entidad fomenta o promueve espacios de diálogos a los trabajadores, la cual se les puede escuchar y a la vez informarles los cambios administrativos?	SI NO
				Competencia	¿Existe una unidad específica para la gestión de los recursos humanos?	SI NO

<p>necesidad de una auditoria detallada.</p> <p>Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal por cada área estructurada administrativo y contable y garantizada a un mejor procedimiento</p>	<p>lograr alcanzar cumplir con 3 objetivos importantes:</p> <p>efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la de la información financiera, modificaciones.</p> <p>Cumplimiento de leyes sus respectivas.</p> <p>Proponiendo la interaccionar de cinco</p>			¿Reciben capacitaciones y charlas continuas?	
			Experiencia y dedicación de la alta administración.	¿El perfil y descripción del trabajador está alineado a la función administrativa que se desempeña?	SI NO
			Filosofía administrativa y estilo de operación.	¿En el Hospedaje se da a conocer la Misión, Visión, Objetivos y políticas al personal que labora y en general? ¿La empresa cuenta con un manual de organización difundido a todo el personal?	SI NO
		Evaluación de Riesgo	Especifica objetivos y	¿El Hospedaje cuenta con los documentos fundamentales para su funcionamiento (INDECI,	SI NO

<p>del control interno. Es un conjunto de normas, procesos, mecanismos, técnicas e instrumentos de control efectuado por la dirección, consejo administrativo y el resto de personal de una empresa con el propósito de proporcionar de una manera razonable</p>	<p>componentes de control los cuales se detallan a continuación: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y la supervisión.</p>	<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>valorización de riesgos</p>	<p>Ministerio de Turismo y transporte y/otros)? ¿Conoce los riesgo que se pueden presentar día a día para un buen funcionamiento del hospedaje y como hacer frente a esos sucesos?</p>	
			<p>Posibilidad de fraude.</p>	<p>¿Tienen implementados controles adecuados para cada puesto de trabajo con la finalidad de detectar riesgos?</p>	<p>SI NO</p>
			<p>Identifica y evalúa cambios.</p>	<p>¿El hospedaje cuenta con un plan de emergencias en caso de incendios, robos y desastres?</p>	<p>SI NO</p>
			<p>Identificación y valoración de los riesgos.</p>	<p>¿El hospedaje cuenta con una infraestructura adecuada y una constante capacitación a su personal en caso se presente un desastre?</p>	<p>SI NO</p>

	alcanzar los objetivos de la entidad.		Actividades de control	Mitigación de Riesgos	<p>¿Plantea drásticamente el dueño o gerente llamados de atención por algún error, falta o tardanza?</p> <p>¿El propietario realiza realiza periódicamente verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?</p>	<p>SI</p> <p>NO</p>
				Actividades de control a través de políticas y procedimientos.	<p>¿Cuenta con políticas y normas que faciliten llevar un control en los procesos, transacciones en la realización de sus actividades?</p> <p>¿Te sientes a gusto o cómodo con los controles que aplican dentro de</p>	<p>SI</p> <p>NO</p>
				Información y comunicación	<p>Usa información relevante y de calidad.</p> <p>¿Los empleados dan a saber prontamente sobre las actividades que realizan?</p>	<p>SI</p> <p>NO</p>

				Comunica información internamente sobre el control interno.	¿Les informan oportunamente de los cambios de políticas y normas dadas en el Hospedaje?	SI NO
				Se comunica con grupos externos.	¿Le dan la debida importancia al libro de reclamaciones con el propósito de aplicar medidas de corrección?	SI NO
			El control de supervisión o monitoreo	Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones.	¿La información a de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados? ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal de la empresa?	SI NO

				<p>Evalúa y comunica deficiencias</p>	<p>¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas de corrección?</p> <p>¿Se realizan verificaciones improvisadas en los diferentes puestos de trabajo del hospedaje?</p>	<p>SI NO</p>
--	--	--	--	---------------------------------------	---	------------------

Fuente: Elaboración fuente propia

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta para establecer contacto con la unidad de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

Como instrumento de evaluación se utilizó el cuestionario estructurado de preguntas cerradas, para determinar las características del control interno en el Hospedaje Ensueño SAC.

4.7. Plan de análisis

Par el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta, el mismo que será aplicado a los trabajadores del Hospedaje Ensueño SAC.

Para la realización de tabulación se utilizó; en donde se detallan cada variable de estudio la presentación de resultados se realizará gráficos con su respectiva interpretación.

4.8. Matriz de Consistencia

Cuadro 2
Matriz de Consistencia

Título	Problema	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología Métodos e Instrumentos
Propuestas de Mejoras de Los Factores Relevantes del Control Interno En el Hospedaje Ensueño S.A.C de la Ciudad de Sullana en el Año 2019	- Planteamiento del Problema. Como sabemos hoy en día la actividad turística es el rubro que va creciendo a pasos agigantados lo cual genera un incremento en el rubro hotelero gracias a este gran PAIS que tiene mucha acogida de turistas. Actualmente la mayoría de los	La investigación del problema surge mediante la percepción de las deficiencias que presentan las diferentes áreas del Hospedaje Ensueño SAC, al momento de desarrollar los empleados sus funciones y brindar los servicios a sus huéspedes.	-Objetivo General. Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019. -Objetivos Específicos •Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las	según (Amador, 2009) afirma: 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	-Tipo de la Investigación: La investigación es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. -Técnicas de e instrumentos de Recolección de datos: Se utilizó como técnica la

	<p>Hospedajes no cuentan con los servicios que proponen; falta de cordialidad de la recepcionista, falta de servicios, ya que al turista no hay que verlo como el que paga sino tenemos que brindarle una buena atención y servicio para poder garantizar que el turista quede impresionado con los servicios brindados.</p>		<p>posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019. •Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC en la ciudad de Sullana en el año 2019. 	<p>sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.</p>	<p>encuesta, para establecer contacto con la unidad de observación por medio del cuestionario estructurado con preguntas cerradas previamente establecido.</p>
--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración Fuente Propia

4.9. Principios Éticos

La parte ética es un aspecto importante que constituye resaltar los valores que es evitable y deseable en tu vida cotidiana y el desarrollo del estudio de investigación.

- ✓ Como persona estoy en el camino de lograr mis metas tomar mis propias decisiones y determinar mis propias acciones a fin de encaminarme en un futuro emprendedor, resaltando mis valores, virtudes sobre todo dando todo de mí en exponer mis conocimientos.
- ✓ Proactiva al momento de realizar una investigación buscando los hechos fundamentales a lo que realmente quiero llegar como investigadora de esta tesis realizada al Hospedaje Ensueño.
- ✓ Respeto de los derechos de los autores de los libros, revistas y fuentes electrónicas para el desarrollo del marco teórico, detallándolos en las citas bibliográficas.
- ✓ Buscar información por mí mismo con el propósito de nutrirme en hallazgos y conocimientos.

V Resultados

5.1. Resultados de Evaluación

Respecto a la encuesta aplicada al personal administrativo se obtuvieron los siguientes resultados, con el fin de poder proponer propuestas de mejoras para el Hospedaje Ensueño SAC

Tabla 1

Los jefes encargados tratan a los empleados con dignidad y respeto evitando casos de abusos autoritarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

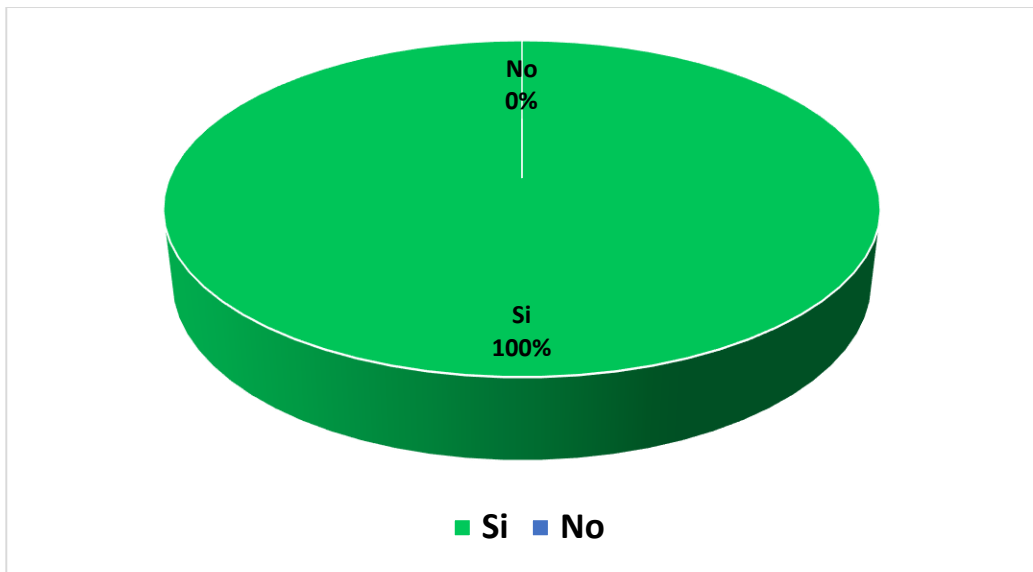


Grafico 1 Trato laboral

Interpretación:

Según mi encuesta del 100%(4) de las personas encuestada afirman que si tratan de la mejor manera a sus empleados con el propósito de que se sientan parte de este mismo para el logro y supervivencia en el campo laboral del hospedaje.

Tabla 2

Existe una unidad específica para la gestión de recursos humanos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

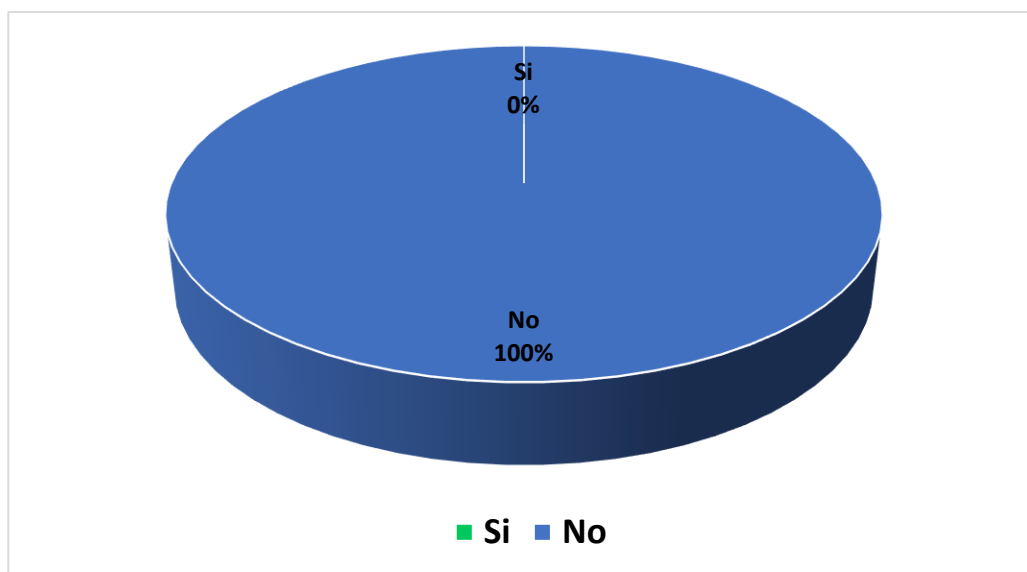


Gráfico 2 Existe una unidad específica para la gestión de recursos humanos

Interpretación:

Según mi análisis del 100%(4) del personal encuestado, respondieron que No existe una unidad específica de recursos humanos. muestra que es de suma importancia incorporar esta área en la empresa puesto que permite contratar, capacitar y realizar el reconocimiento necesario a los trabajadores de una forma idónea.

Tabla 3

El perfil y descripción del trabajador está alineado a la función administrativa que se desempeña

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

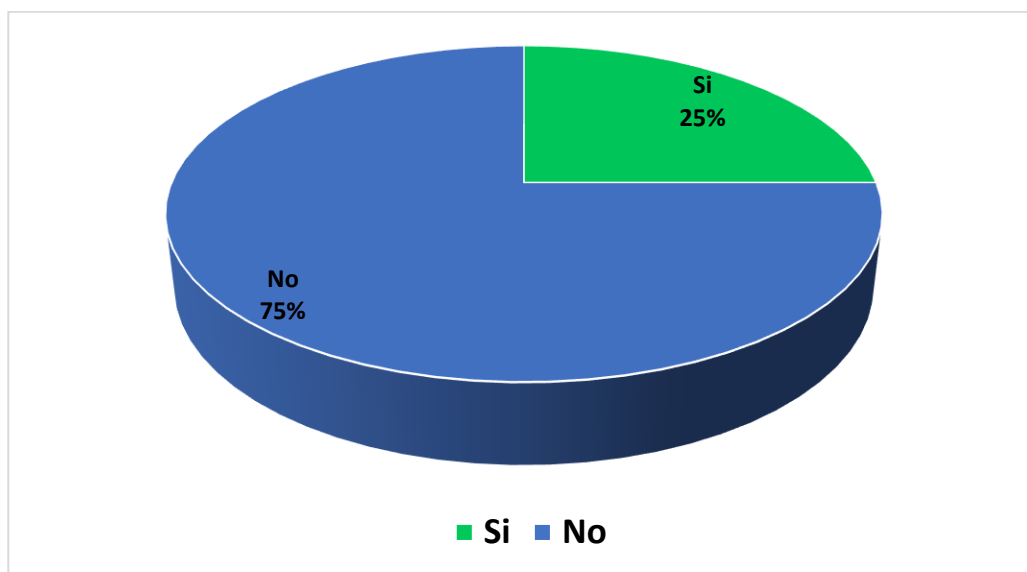


Gráfico 3 El perfil y descripción del trabajador está alineado a la función administrativa que se desempeña

Interpretación:

En este análisis respecto a esta pregunta el 75%(3) de los encuestados nos arroja como respuesta negativa y un 25% (1) afirma, dando a saber que la gran parte de trabajadores desempeñan su trabajo sin cumplir con el perfil del puesto al cual ha asignado.

Tabla 4

La empresa cuenta con un manual de organización y Funciones difundido a todo el personal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

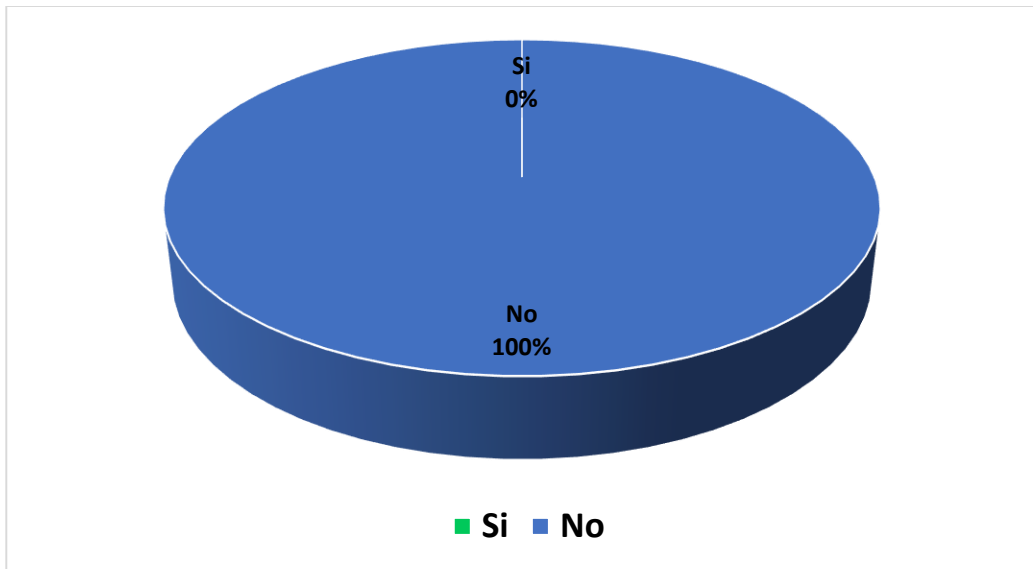


Gráfico 4 La empresa cuenta con un manual de organización y Funciones

Interpretación:

Según esta encuesta del 100%(4) de las personas encuestadas, todos responden que NO cuenta con un manual de organización y Funciones lo que muestra que al negocio aún le falta incorporar estos manuales que les permita conocer con exactitud cuáles son las funciones de cada trabajador.

Tabla 5

En el Hospedaje se da a conocer la Misión, Visión, Objetivos y políticas al personal que labora y público en general

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

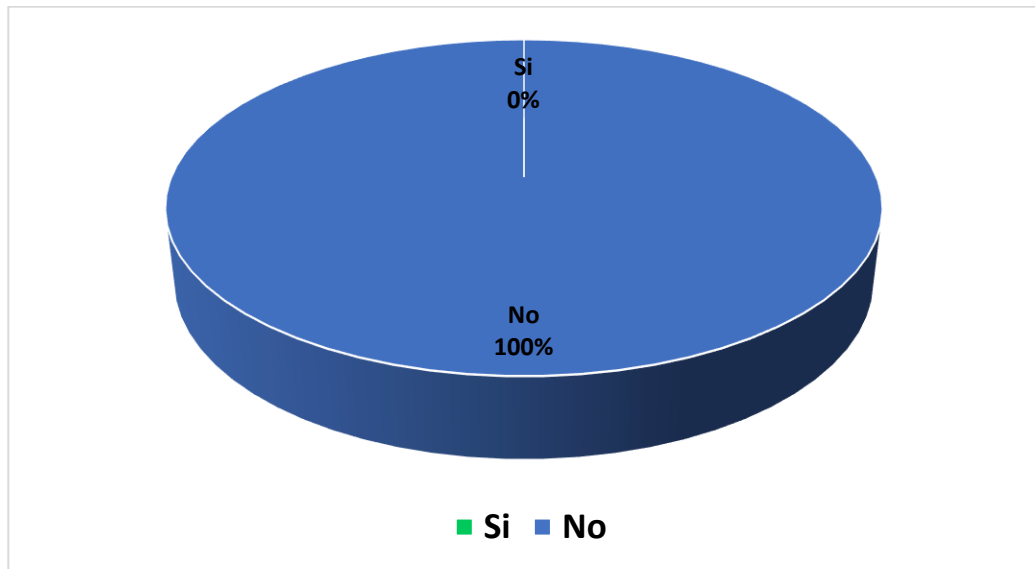


Gráfico 5 En el Hospedaje se da a conocer la Misión, Visión, Objetivos y organigrama institucional al personal que labora y público en general

Interpretación:

Según mi encuesta realizada al 100%/4), afirmaron que NO el cual propondremos más adelante en mejoras de este mismo.

Tabla 6
El Hospedaje cuenta con los documentos fundamentales para su funcionamiento (INDECI, Ministerio de Turismo y transporte y/otros

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

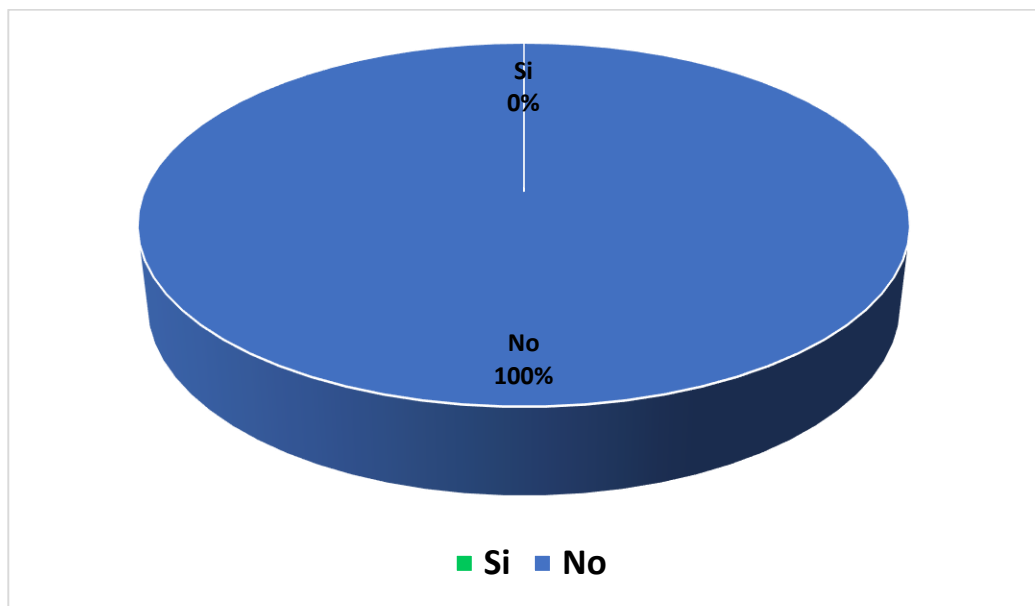


Grafico 6 El Hospedaje cuenta con los documentos fundamentales para su funcionamiento

Interpretación:

Del total de las personas encuestadas al 100%(4), todas afirmaron que SI, planteando que dicha entidad si cuenta con sus documentos en regla y actualizados.

Tabla 7
Conoce los riesgos que se pueden presentar día a día, para un buen funcionamiento del hospedaje y como hacer frente a esos sucesos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

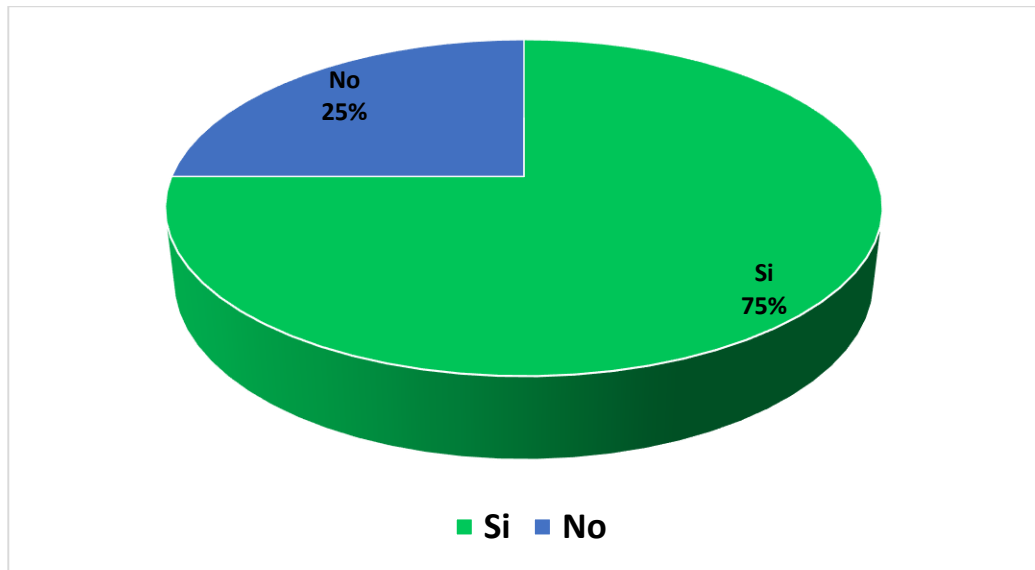


Grafico 7 los riesgo que se pueden presentar día a día, para un buen funcionamiento del hospedaje y como hacer frente a esos sucesos

Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, arroja 75%(3) personas dicen que SI conocen sobre los riesgos que pudieran ocurrir dentro del Hospedaje y solo 25%(1) NO.

Tabla 8
Tienen implementados controles adecuados para cada puesto de trabajo para detectar riesgos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

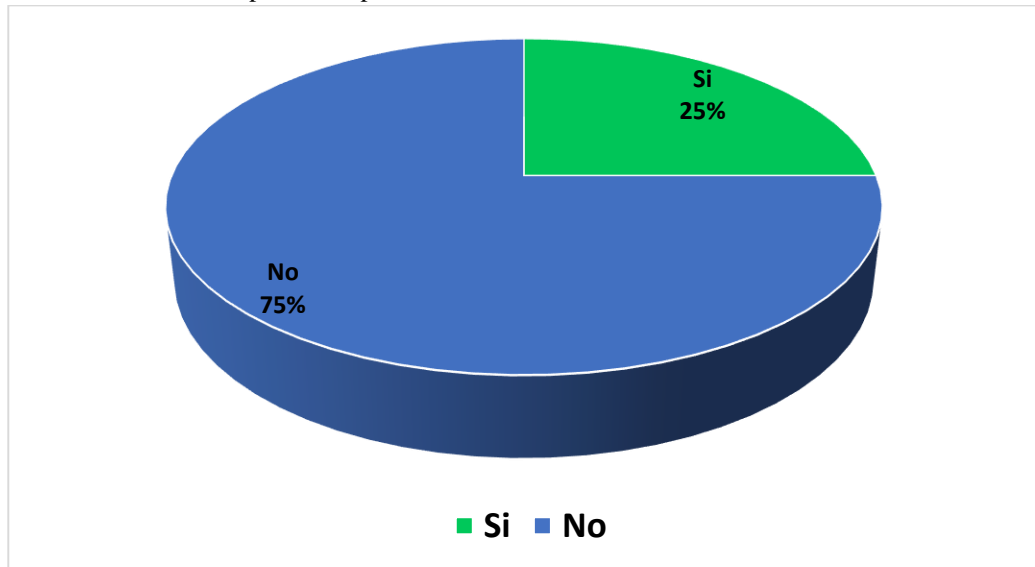


Gráfico 8 *Tienen implementados controles adecuados para cada puesto de trabajo para detectar riesgos*

Interpretación:

Según mi encuesta aplicada un 75%(3), afirmaron que No contar con controles adecuados para cada puesto de trabajo, lo que implica que no pueda detectar riesgo como perdidas de materiales y actividades fraudulentas.

Tabla 9
El hospedaje cuenta con un plan de emergencias en caso de incendios, robos y desastres

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

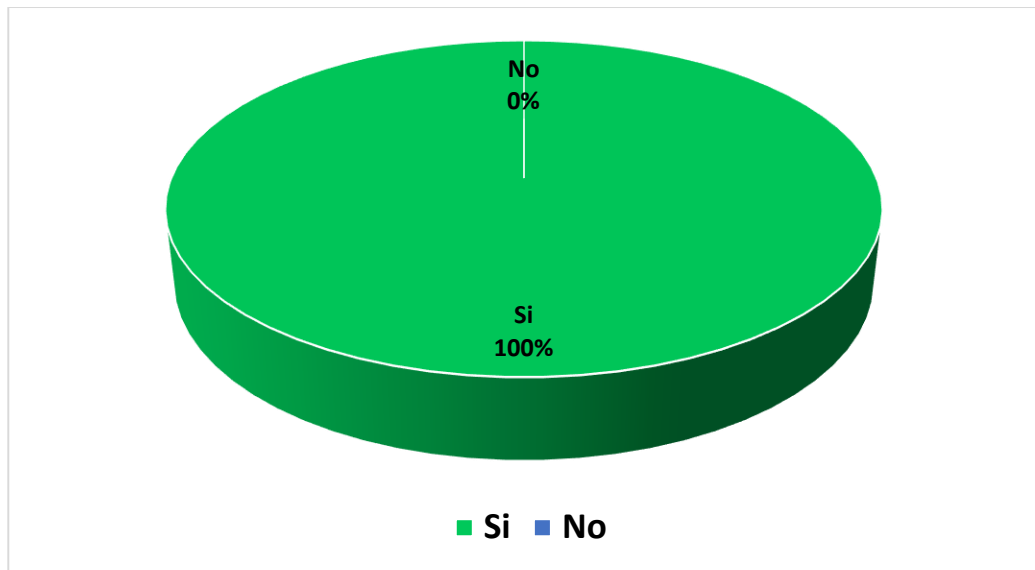


Grafico 9 El hospedaje cuenta con un plan de emergencias

Interpretación:

Según esta encuesta realizada al 100%(4), dan como resultado que todos respondieron que SI se le da a conocer ala personal en general como debe actuar en estos casos.

Tabla 10
El hospedaje cuenta con una infraestructura adecuada y una constante capacitación a su personal en caso se presente un desastre

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

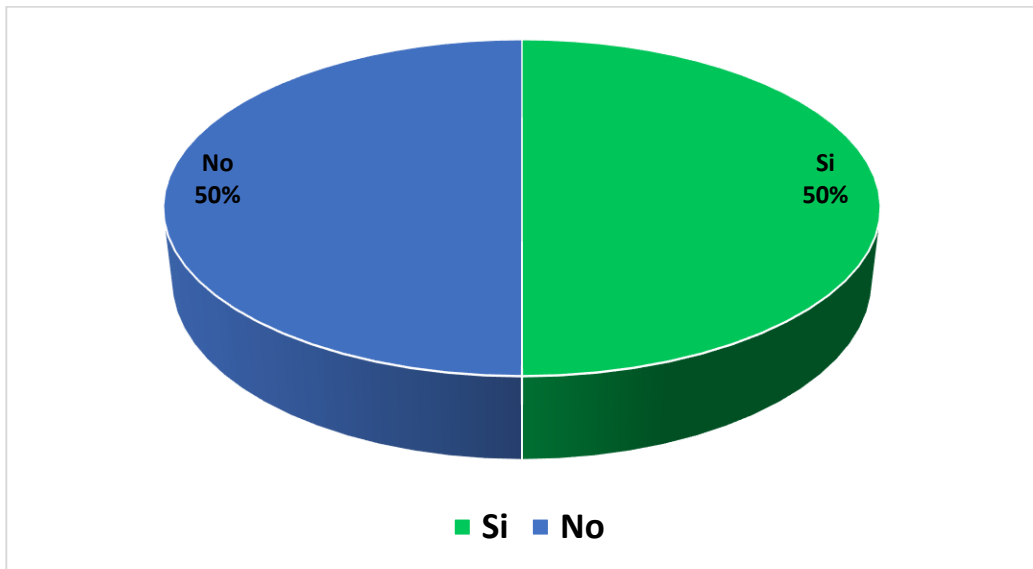


Grafico 10 El hospedaje cuenta con una infraestructura adecuada y una constante capacitación a su personal

Interpretación:

En esta encuesta aplicada al 100%, dan como resultado que 50%(2) afirmen y los 50%(2) restantes nieguen, dándonos a conocer que su insfraestructurada es apropiada y referente a las capacitaciones no se dan constantemente al personal.

Tabla 11
Cuenta con Políticas y Normas que faciliten llevar un control en los procesos, transacciones en la realización de sus actividades

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

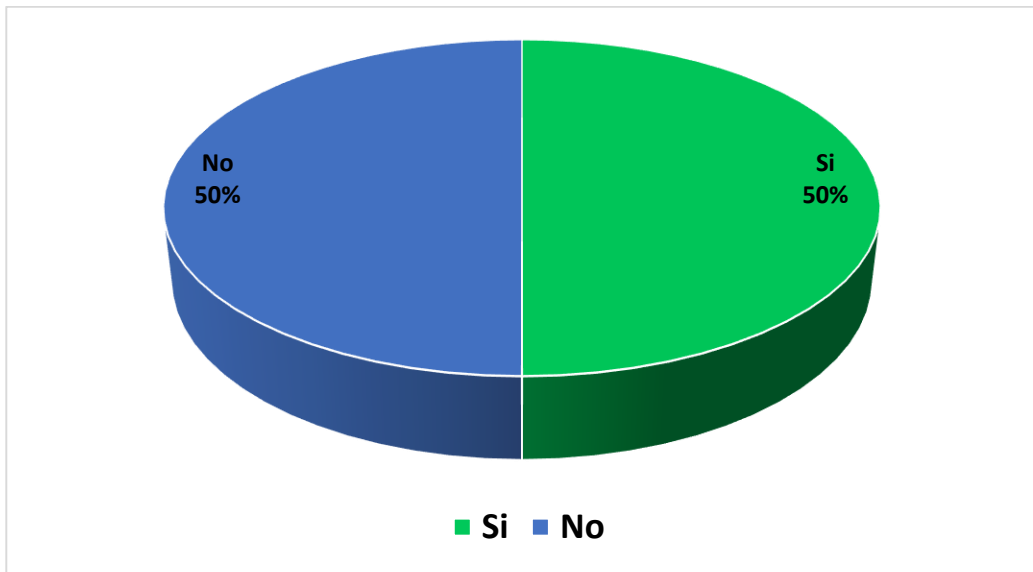


Grafico 11 *Cuenta con Políticas y Normas que faciliten llevar un control en los procesos, transacciones en la realización de sus actividades*

Interpretación:

Según mi encuesta aplicada al 100%, por lo consiguiente 50%(2) afirmaron y 50%(2) negaron, con lo cual entendemos que no se cuenta con las medidas de control para disminuir riesgos en las transacciones dentro de la entidad.

Tabla 12
Verifica periódicamente sobre la ejecución de los proceso, actividades y tareas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

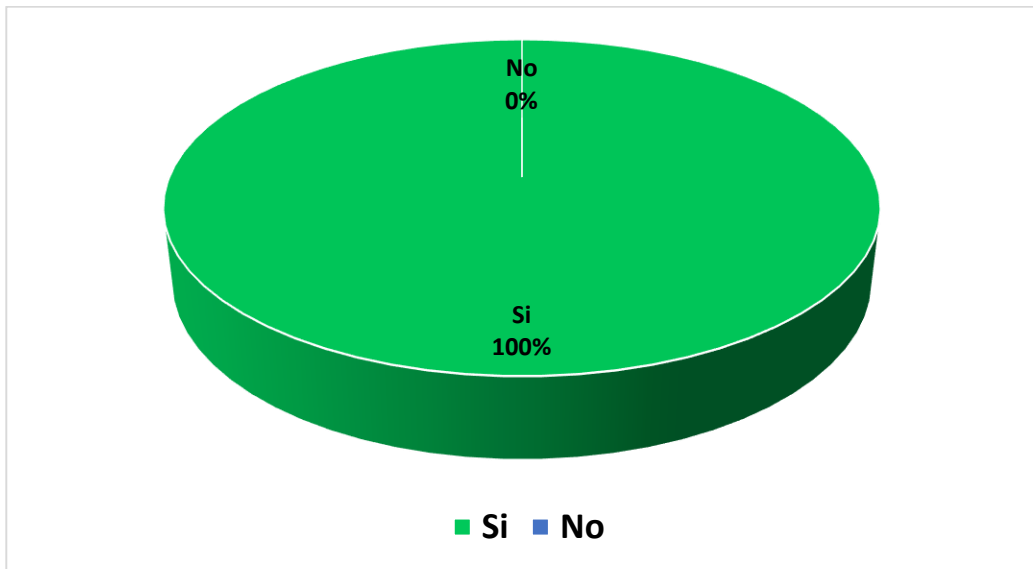


Grafico 12 *Verifica periódicamente sobre la ejecución de los proceso, actividades y tareas*

Interpretación:

En esta encuesta o pregunta formulada al 100%(4) de las personas encuestadas, confirman que si se hace la verificación sobre la ejecución, procesos y tareas, lo cual demuestra que el gerente o dueño del negocio si controla las actividades internas.

Tabla 13
Los empleados dan a saber constantemente sobre las actividades que realizan

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

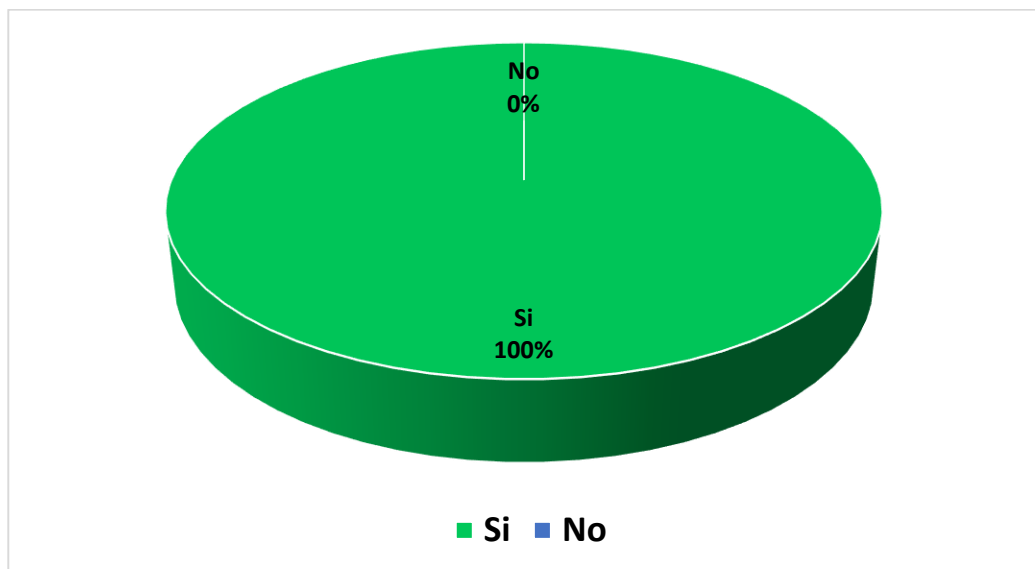


Grafico 13 Los empleados dan a saber constantemente sobre las actividades que realizan

Interpretación:

Según mi encuesta planteada al 100%(4), de las personas encuestas todas afirmaron que si se les comunica diariamente las actividades a realizar dentro de esta entidad para un mejor desempeño del equipo de trabajo.

Tabla 14
cuentan con canales de comunicación para la captación de clientes y/o proveedores que faciliten llevar un buen control interno

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

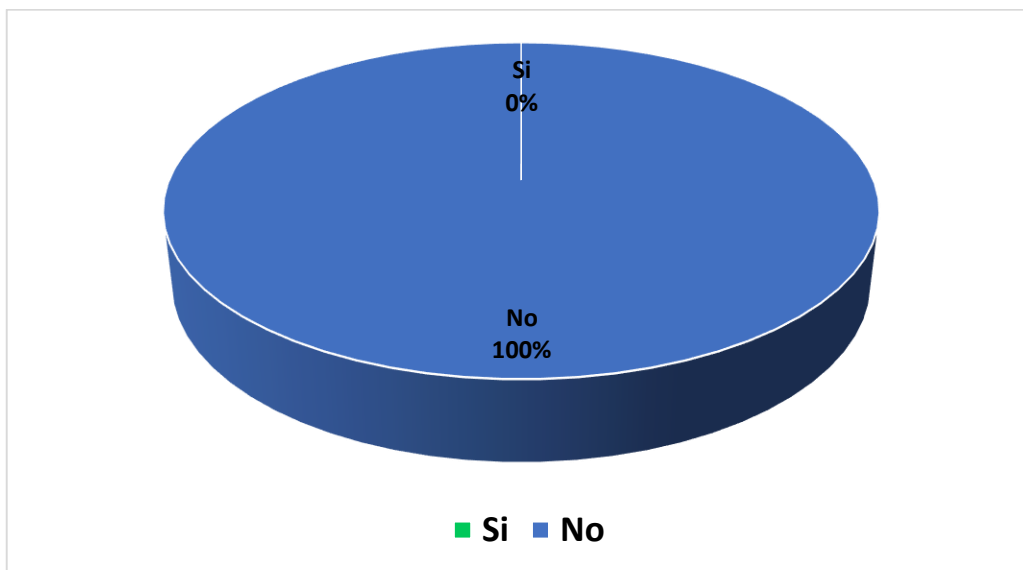


Gráfico 14 Cuentan con canales de comunicación para la captación de clientes y/o proveedores

Interpretación:

Según esta encuesta aplicada al 100%(4), afirmaron que NO cuentan con canales de comunicación que faciliten brindar y obtener información del externo

Tabla 15

La información a de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

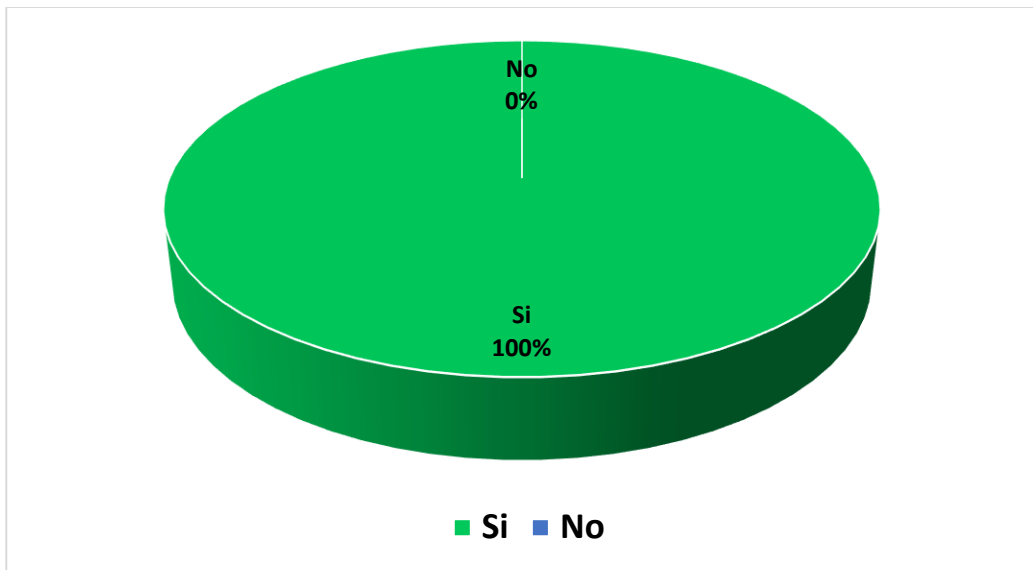


Gráfico 15 La información a de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados

Interpretación:

Según mi encuesta aplicada al 100%(4) afirmaron que, SI se supervisan y se hace seguimiento con la respectiva documentación con respecto a las cuentas por pagar, créditos otorgados y conciliaciones bancarias y/o otros, pero no constantemente.

Tabla 16

Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

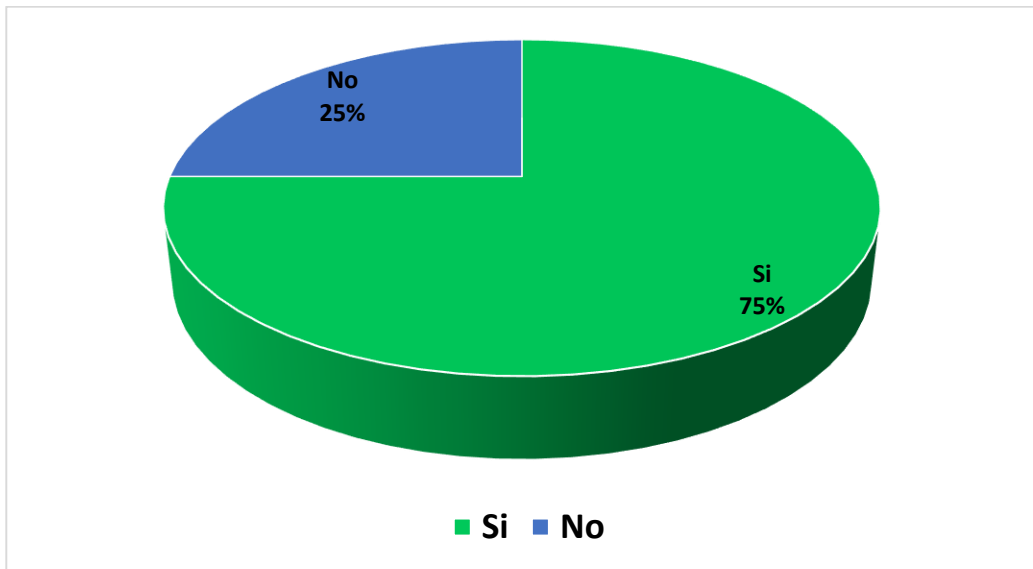


Gráfico 16 *Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal*

Interpretación:

Referente a esta pregunta planteada en mi encuesta al 100% el 75%(3), todos respondieron que SI, Esto muestra que el dueño o gerente realiza una supervisión continua con respecto a la calidad y rendimiento de su negocio.

Tabla 17

Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas de corrección

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

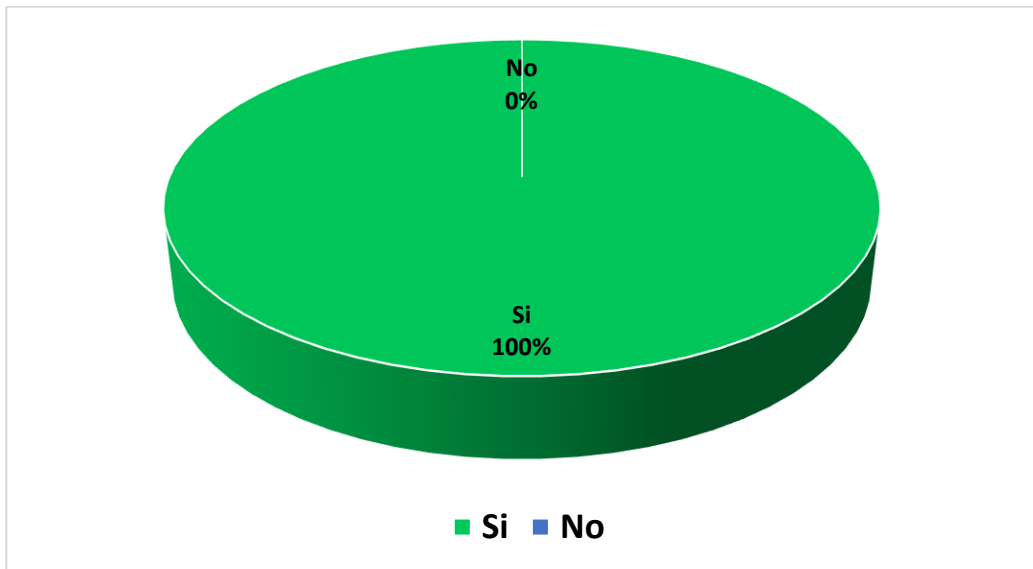


Gráfico 17 Comunica las deficiencias de control interno para aplicar medidas de corrección

Interpretación:

Según mi encuesta aplicada al 100%(4), afirmaron que si se dan a saber las deficiencias del control interno al personal encargado.

Tabla 18

Se realizan verificaciones improvisadas en los diferentes puestos de trabajo del hospedaje

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Totales	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo

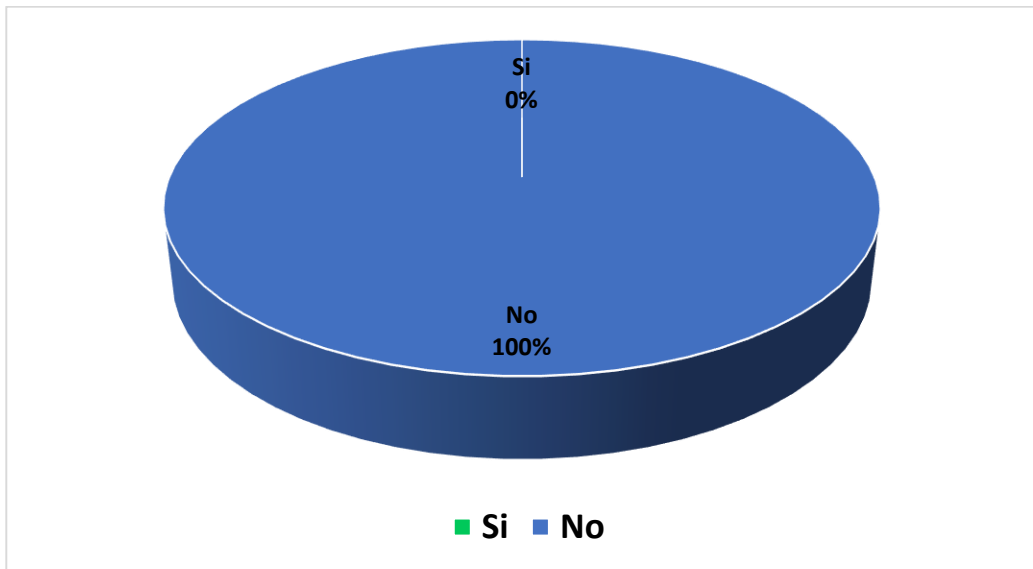


Gráfico 18 *Se realizan verificaciones improvisadas en los diferentes puestos de trabajo del hospedaje*

Interpretación:

Según mi encuesta aplicada al 100%(4) respondieron que No se hace una supervisión improvisadas en las diferentes áreas de trabajo

Respecto a la encuesta aplicada al personal operativo se obtuvieron los siguientes resultados, con el fin de poder proponer propuestas de mejoras para el Hospedaje Ensueño SAC

Tabla 19
Reciben capacitaciones y charlas continuas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37.50%
No	5	62.50%
Totales	8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo

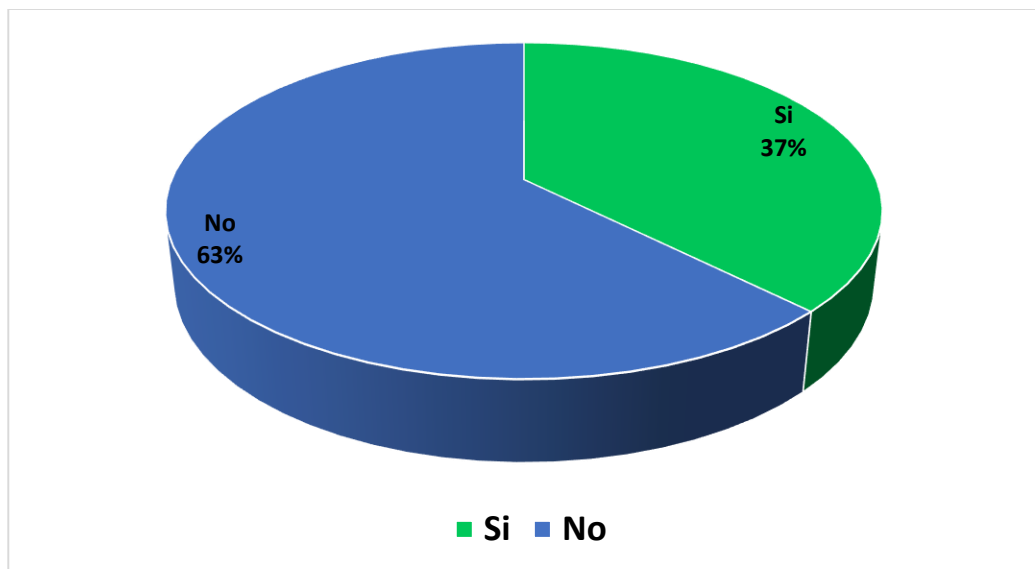


Gráfico 19 *Reciben capacitaciones y charlas continuas.*

Interpretación:

Según los resultados de mi encuesta del 100% el 62.5%(5) afirmaron que No se les da charlas continuas en el hospedaje, mientras los otros 37.5%(3) afirmaron.

Tabla 20

La entidad fomenta o promueve espacios de diálogos a los trabajadores, la cual se les puede escuchar y a la vez informarles los cambios administrativos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62%
No	3	38%
Totales	8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo

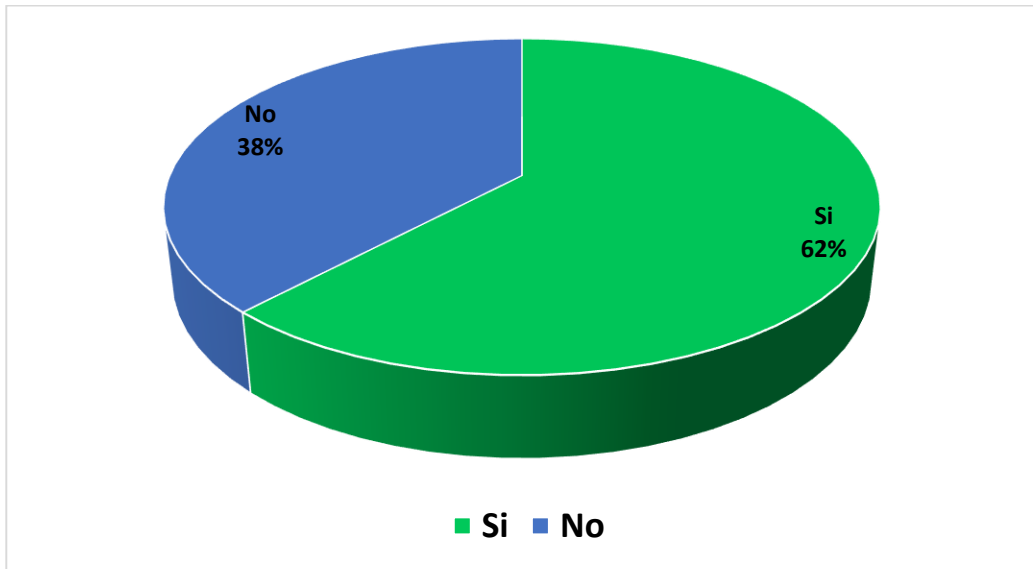


Gráfico 20 La entidad fomenta o promueve espacios de diálogos y a la vez informa cambios administrativos

Interpretación:

Según mi encuesta aplicada el 62%(5) personas afirmaron mientras que los 38%(3) restantes Negaron, el cual muestra que si existe un dialogo entre gerente y personal dentro de la entidad.

Tabla 21

Les informan oportunamente de los cambios de políticas y normas dadas en el Hospedaje

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Totales	8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo

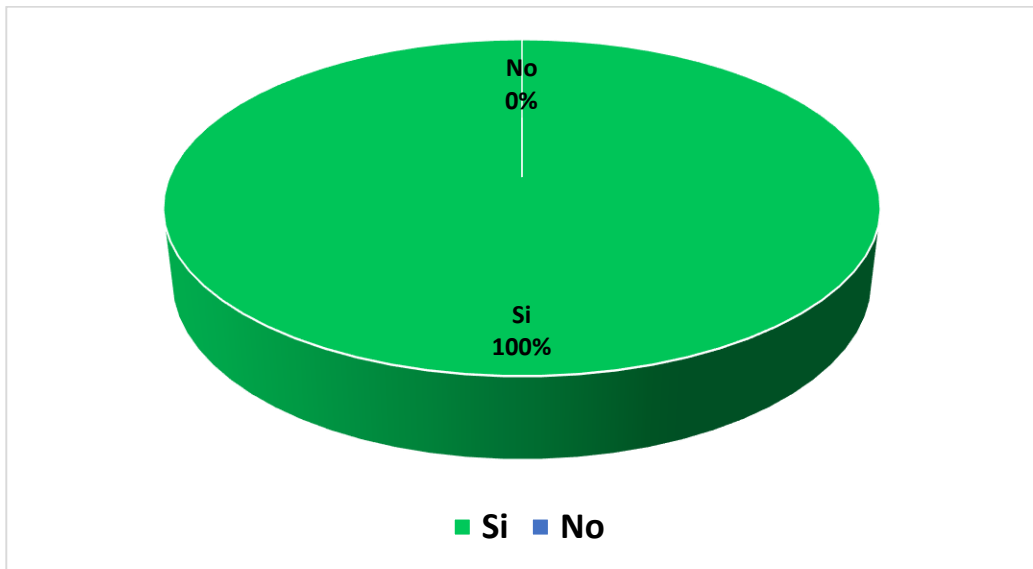


Gráfico 21 Informan oportunamente de los cambios de políticas y normas.

Interpretación:

En esta pregunta planteada en la encuesta aplicada al 100% (8), todos afirmaron que cuando hace cambios el dueño o gerente este mismo les comunica para que no se sorprendan de dichos cambios surgidos para la mejora del Hospedaje.

Tabla 22
se sienten cómodos con los controles que se aplican en el desarrollo de las actividades

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Totales	8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo

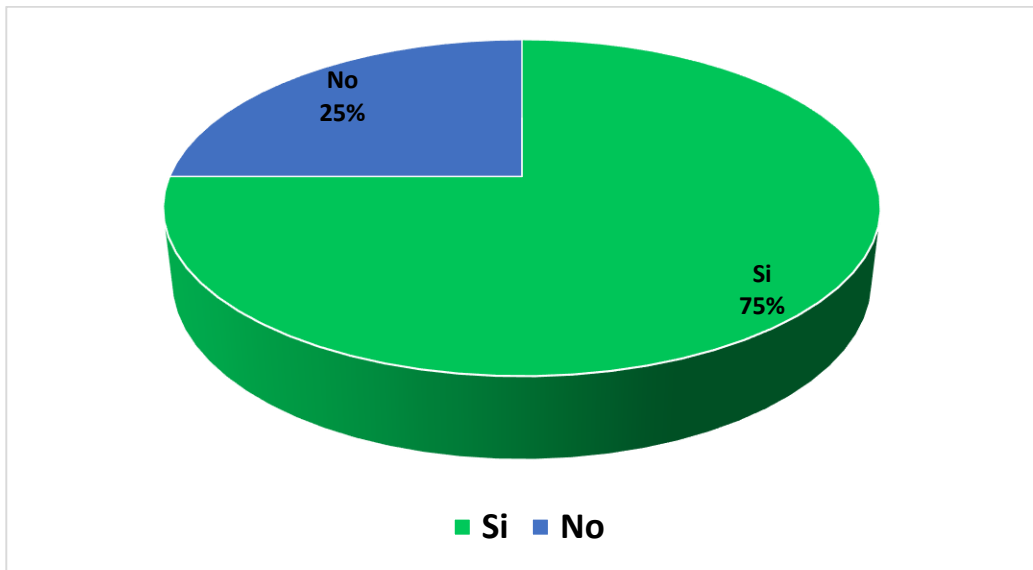


Grafico 22 *se sienten cómodos con los controles que se aplican en el desarrollo de las actividades*

Interpretación:

Según mi encuesta planteada un 75%(6) afirmaron sentirse cómodos con los controles que realiza el dueño o gerente en la realización de sus actividades mientras que 25%(2) negaron.

Tabla 23
Plantea drásticamente el dueño o gerente llamados de atención por algún error, falta o tardanza

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Totales	8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal operativo

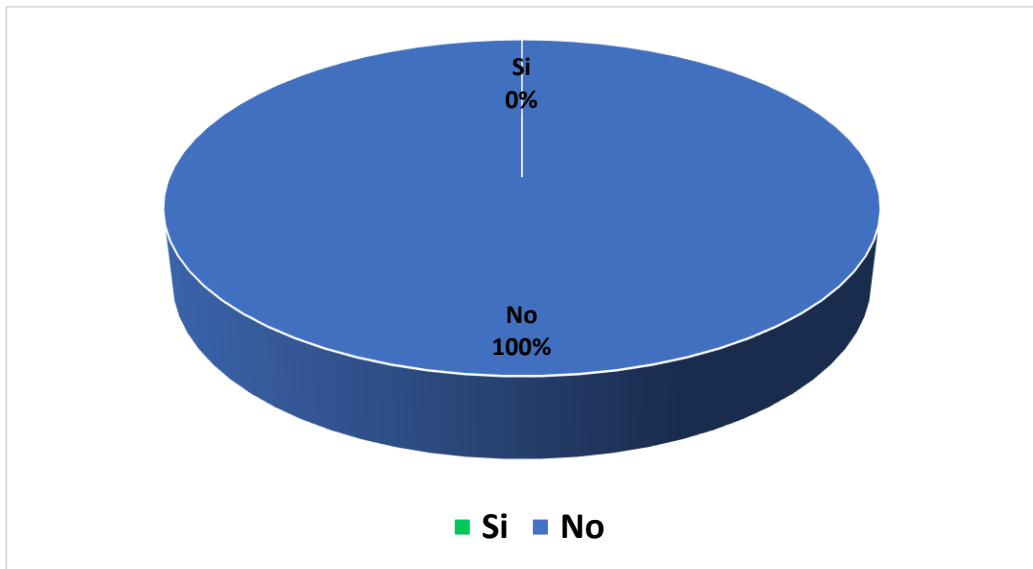


Gráfico 23 El dueño o gerente plantea llamados de atención por algún error, falta o tardanza

Interpretación:

Según la encuesta aplicada el 100%(8) afirmo que los llamados de no son tan drásticos por parte del dueño y/o gerente del Hospedaje.

5.2. Análisis de Resultados

Objetivo 01: Análisis e interpretación de los Resultados estableciendo oportunidades.

Cuadro 3

Análisis de Resultados

Análisis e interpretación de los Resultados con respecto a los 5 componentes de control Interno Según Modelo COSO	
Ambiente de Control	De acuerdo a los resultados reflejados en la tabla y grafico N° 1-2-3-4-5-19 y 20. El Hospedaje no se está direccionando por un buen camino en lo que nos da a conocer que algunos de los trabajadores no cumplen con su perfil de acuerdo a su actividad, y en lo que respecta sus objetivos y políticas dentro de la entidad solo se dan a conocer en una forma verbal, tampoco se cuenta con un manual de organización y funciones , mientras un 100% de los trabajadores afirman que tiene un buen ambiente laboral con respecto al trato y comunicación con sus jefes. Los empleados afirman no recibir capacitaciones y charlas continuas. Plantea como oportunidad de mejora elaborar MOF, detallando la misión, visión encaminado al logro de sus objetivos y capacitaciones continuas al personal.
Evaluación de riesgo	De acuerdo a los resultados reflejados en la tabla y grafico N° 6-7-8-9 y 10 el 100% del personal operativo con respecto a este componente en la entidad cuenta sus documentos primordiales al día y en regla para su funcionamiento y un 75% afirman que el personal administrativo tiene conocimientos de los riesgos que puedan suceder dentro de la empresa, tomando las medidas necesarias en el momento que ocurrieran estos sucesos. No se han implementado controles adecuados para cada puesto de trabajo impidiéndoles identificar los

	<p>altos riegos, perdidas de materiales y actividades fraudulentas que puedan surgir; finalmente un 100% de los encuestados afirman que, si cuentan con un plan estratégico para hacer frente a un suceso que pudiera ocurrir por naturaleza o intervención del ser humano por ejemplo terremotos, robos y otros. Se Plantea como oportunidad de mejora un MOF y un MAPRO.</p>
<p>Control y sus actividades</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos como se refleja en la tabla y grafico N°11-12-22 y 23. Los encuestados un 50% del personal administrativo afirmo que no cuentan con políticas y normas implementadas como medidas de control en los procesos y transacciones para disminuir riesgos, asimismo un 100% del personal operativo afirmaron no presentar ninguna incomodidad con los controles que se aplican en la realización de sus labores y otros afirmaron que los llamados de atención hacia su persona no son tan drásticos por parte de sus jefes. Se plantea la oportunidad de establecer normas y políticas de control en la realización de procesos y transacciones considerándolas en el MAPRO.</p>
<p>Información y Comunicación</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos como se refleja en la tabla y gráficos N° 13-14-y 21. Un 100% del personal administrativo afirman que tiene una buena comunicación dentro del hospedaje, dando a conocer que los trabajadores diariamente comunican sobre la labor que realizan en el día, también confirman que no se utilizan actualmente los canales de comunicación para captar clientes y/o proveedores entre otros y un 100% personal operativo responden que el jefe o dueño informa oportunamente sobre algunos cambios de políticas o decisiones que se tomen dentro de la empresa. Planteándose la oportunidad de sugerir al gerente o dueño</p>

	del Hospedaje Implementar un puesto de trabajo de marketing implementado en el MOF .
Control de Supervisión o Monitoreo	De acuerdo a los resultados obtenidos como se refleja en la tabla y gráficos N°16-17 y 18. Un 100% del personal administrativo encuestado afirma que si se efectúan las comparaciones respectivas para confirmar las existencias como efectivo y otros bienes que posee la entidad, prestándole la debida importancia deficiencias o errores encontrados para hacerlas saber oportunamente al trabajador con la finalidad de corregir sus errores y mejorarlos. Lo que no se realizan son las supervisiones, verificaciones improvisadamente y constantemente. Como oportunidad de mejora proponer un MAPRO .

Fuente: Elaboración fuente propia

Objetivo 02: Análisis de la descripción de las oportunidades

Cuadro 4

Análisis de las Oportunidades de Mejoras

Componentes de control	Resultados	Propuesta de Mejora
Ambiente de control	_ Todos cumplen con el perfil en el cargo asignado.	_MOF donde se detalle la función y perfil de cada trabajador, estableciendo responsabilidades en cada puesto del cual se desempeña cada trabajador.
	_No se tiene establecidos su misión, visión, objetivos y políticas.	_Establecer su políticas, misión, visión encaminado al logro de sus objetivos que se implementaran en el MOF.
	_ No tiene implementado un manual de organización y funciones.	_Implementar un MOF con los formatos necesarios.
	_Los trabajadores no reciben capacitaciones y charlas continuas.	_Se sugiere capacitar constantemente al personal, con la finalidad de tener un personal competitivo.
Evaluación de riesgos	-No tiene implementados controles adecuados para identificar riesgos como pérdidas de materiales y actividades fraudulentas.	_Implementar MOF donde ayudara en el reordenamiento y para llevar un adecuado control interno con la finalidad de detectar riesgos que puedan estar expuesta la actividad del negocio.

Control y sus Actividades	-No cuentan con políticas y normas que se utilicen como medidas de control en sus procesos y transacciones en la realización de sus actividades.	-Implementar políticas y normas para llevar un control en los procesos y transacciones en la realización de sus actividades.
Información y Comunicación	-No se cuenta con canales de comunicación para una mejor visión del Hospedaje.	-Implementar un puesto de trabajo de marketing implementado en el MOF .
	-Los llamados de atención al personal no son drásticos .	-Implementar sanciones a los trabajadores incluido en el MOF
Control de supervisión y Monitoreo	-No se realizan supervisiones y verificaciones improvisadas en cada puesto de trabajo.	-Proponerle al gerente o dueño un MAPRO con el fin de realizar supervisiones y verificaciones continuas.

Fuente: Elaboración Fuente Propia

Objetivo 03: Explicar las Propuestas de Mejoras

Con el estudio realizado se plantea como propuesta de mejora para el Hospedaje Ensueño SAC, implementar un Manual de Organización y Funciones (MOF) y un Manual de Procedimientos para las áreas de la empresa, basado en la metodología del informe COSO.

Con la implementación de estos manuales se pretenden conseguir los siguientes objetivos:

- ✓ La eficiencia y eficacia de sus operaciones.
- ✓ La confiabilidad de su información.
- ✓ Dar un adecuado cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables.

Así mismo estos manuales servirán como un guía para el hospedaje, el Manual de Organización y Funciones que ayudara a dividir el trabajo con respecto a sus funciones y actividades sean correctas de acuerdo a su perfil de puesto, es decir que cada trabajador sepa cuál es su rol y su responsabilidad en la misma, evitando así la duplicidad de funciones; mientras que el Manual de Procedimientos ayudara a integrar a todas las áreas, creando así un mecanismo de coordinación con la finalidad que se logre un ambiente laboral armonioso donde cada trabajador se oriente y guie sin mayor dificultad al desarrollar sus deberes y responsabilidades encaminando al logro de los objetivos del hospedaje.

Hospedaje



**“ENSUEÑO
SAC”**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
(MOF)**



Manual de Organización y Funciones (MOF)

Índice

Índice.....	1
Introducción.....	2
Título I.....	3
Aspectos Generales.....	3
Alcance.....	4
Aprobación, Divulgación y Actualizaciones.....	4
Título II.....	5
Respecto a la Empresa.....	5
Misión.....	5
Visión.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Valores.....	6
Políticas.....	7
Normas.....	8
Título III.....	10
Estructura Organizacional.....	11
Título IV.....	12
Manual de Organización y Funciones.....	13
De la Junta General de Accionistas.....	14
Del Gerente General.....	15
Del Administrador.....	17
De Marketing.....	18
Del Contador.....	20
De la Cajera.....	22
De la Recepcionista.....	24
Del Jefe de Operaciones.....	26
Del Botón.....	28
Del personal de limpieza.....	29
Del personal de lavandería.....	31
Del personal de mantenimiento.....	32
Del vigilante.....	34

Introducción

El presente Manual tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice el óptimo desarrollo de las diferentes actividades que se desarrollen en el Hospedaje Ensueño SAC, El propósito fundamental de este manual es el de proporcionar a los trabajadores apoyo, ayudara a mejorar el cumplimiento de las funciones se optimizaran los procesos y se eliminaran los tiempos muertos y pérdidas para la empresa, buscando de manera permanente trabajar con calidad. Considerando los siguientes aspectos:

- ✓ Determina las funciones generales y específicas, responsabilidades, autoridad de los cargos dentro de la Estructura Orgánica de cada puesto de trabajo.
- ✓ Proporciona información a los Trabajadores de la Empresa sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la Empresa, así como sobre las interrelaciones formales que corresponda.
- ✓ Evaluar cambios realizados, después de la implementación del manual.

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) cumple con lo dispuesto por las “Normas de Control Interno” y se constituye en una herramienta de Gestión para el Hospedaje Ensueño SAC, propiciando una organización funcional estructurada que permita cumplir con la Visión y Misión y el logro razonable de alcanzar con sus objetivos propuestos por la misma



Manual de Organización y Funciones (MOF)

Título I

Aspectos Generales

El presente manual interno tiene por finalidad:

Dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa determinando las funciones generales de su estructura interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada puesto de trabajo y las relaciones internas y externas de las mismas, de esta manera mejorar la productividad y calidad de vida de todos los colaboradores.

- a) Definir claramente el perfil del cargo según el cargo a desempeñar.
- b) La responsabilidad de velar por el cumplimiento del presente manual, corresponde al administrador, personal competente y gerente del hospedaje, respecto al personal directamente a su cargo y también es de obligación a todos los trabajadores.
- c) Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en los diferentes puestos del hospedaje. Para ello se distribuirán una copia del presente Manual de Organización y Funciones a su personal.
- d) La administración, por intermedio del personal competente, modificaran y actualizaran el presente manual cuando se requiera para el mejor desarrollo de las actividades del hospedaje.



Manual de Organización y Funciones (MOF)

Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Organización y Funciones. Las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica y práctica interpretación del espíritu del manual y ser puestas en conocimiento de los trabajadores.

Alcance

El presente manual de organización y funciones, organizacional y funcional del Hospedaje Ensueño SAC, siendo su ámbito de aplicación para todo el personal que labora en los diferentes puestos del hospedaje, desde la junta general de accionistas, gerente general y personal en general.

Aprobación, Divulgación y Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones del Hospedaje Ensueño SAC, será aprobado por el gerente general de la empresa, y se hará llegar una copia a los trabajadores, en caso que se presente necesidad de modificaciones sustanciales éstas deberán ser aprobadas, divulgadas y actualizadas por el mismo.



Manual de Organización y Funciones (MOF)

Título II Respecto a la Empresa

Misión

Brindar una atención de calidad donde el huésped se sienta cómodo, agusto y seguro con el trato y servicio brindado; logrando superar sus expectativas y preferencias para que el huésped se lleve una buena imagen del Hospedaje Ensueño SAC y regrese por nuestros servicios.

Visión

Ser reconocidos como uno de los Hospedajes de la Provincia de Sullana que brinda un servicio de calidad y atención 100% garantizada a nuestros huéspedes durante las 24 horas al día; mediante la ejecución y supervisión de nuestras políticas establecidas para mejoras de nuestro día a día con la que el huésped se sienta satisfecho y se lleve las mejores expectativas durante la permanencia en nuestras instalaciones.

Objetivo General

Brindar un excelente servicio y ambiente de calidad a nuestros pasajeros que eligen nuestros servicios; logrando cumplir con las expectativas, gustos y necesidades del huésped, donde se sienta cómodos y seguros como si estuvieran en un hogar.

Objetivos específicos:

- Demostrar a los clientes, responsabilidad interna, mediante limpieza y respeto.
- La instalación de un cafetín para ponerlo al servicio de los huéspedes.



Manual de Organización y Funciones (MOF)

- Ofrecer a los huéspedes los precios más competitivos del mercado que reflejen la mejor relación costo-beneficio.
- Satisfacer totalmente de cada uno de sus huéspedes o clientes.

Valores:

El Hospedaje Ensueño SAC contará con un personal capacitado, agente de valores como:

- **servicio:** Respecto a la calidad de nuestro servicio logra satisfacer y exceder las expectativas de nuestros huéspedes estamos cumpliendo con el objetivo de hacerles sentir que son ellos la razón de ser de nuestro negocio.
- **Calidad:** La atención que brindamos día a día, con respecto a las necesidades de cada huésped y la amabilidad del caso.
- **Honestidad:** Actuamos con coherencia y transparencia, respetando la verdad y la justicia, siendo sinceros y cuidadosos con los demás.
- **Calidez:** Ofrecemos un trato cuidado y amable, entregando cada uno de los trabajadores la mejor actitud con la finalidad de hacer sentir al huésped bienvenido y cómodo.
- **Flexibilidad:** Ejercemos capacidad de relacionarnos con diferentes personas y adaptación de las diversas circunstancias e inteligencia emocional.
- **Compromiso:** En lo concierne a cumplir con el servicio que ofrecemos a los huéspedes, dando lo mejor de cada uno de nuestros colaboradores



Manual de Organización y Funciones (MOF)

- en la realización de nuestro trabajo encargado y brindar un servicio personalizado de calidad.
- **Actitud proactiva:** Anticipamos los problemas para resolverlos y mostramos la mejor predisposición para minimizar el impacto de las dificultades.
- **Trabajo en equipo:** Compartimos un propósito común, nos respetamos, ayudamos y necesitamos mutuamente, con el objetivo de alcanzar resultados de calidad en forma colectiva, siendo productivos, participativos y creativos en la realización de nuestras labores.

Políticas

- El personal debe de cumplir con el horario de trabajo establecido.
- El trabajador tiene que pedir permiso por algún problema o enfermedad en caso de no asistir.
- Prohibir el ingreso a personal alcoholizadas.
- El personal debe aplicar valores durante la realización de sus actividades.
- Con 3 faltas por parte de algún empleado será expulsado con previo aviso estipulado en su contrato de trabajo y sin derecho a recibir sus beneficios sociales.
- Las tardanzas serán previamente recuperadas en el transcurso de la semana.
- Prohibido el ingreso de gente extraña, sino con previa autorización del gerente.



Manual de Organización y Funciones (MOF)

- Al momento de brindar el cuarto previa cancelación anticipada.
- Otorgar crédito a clientes, siempre y cuando el gerente lo autorice y se cumplan con los requisitos y condiciones establecidas.

Normas

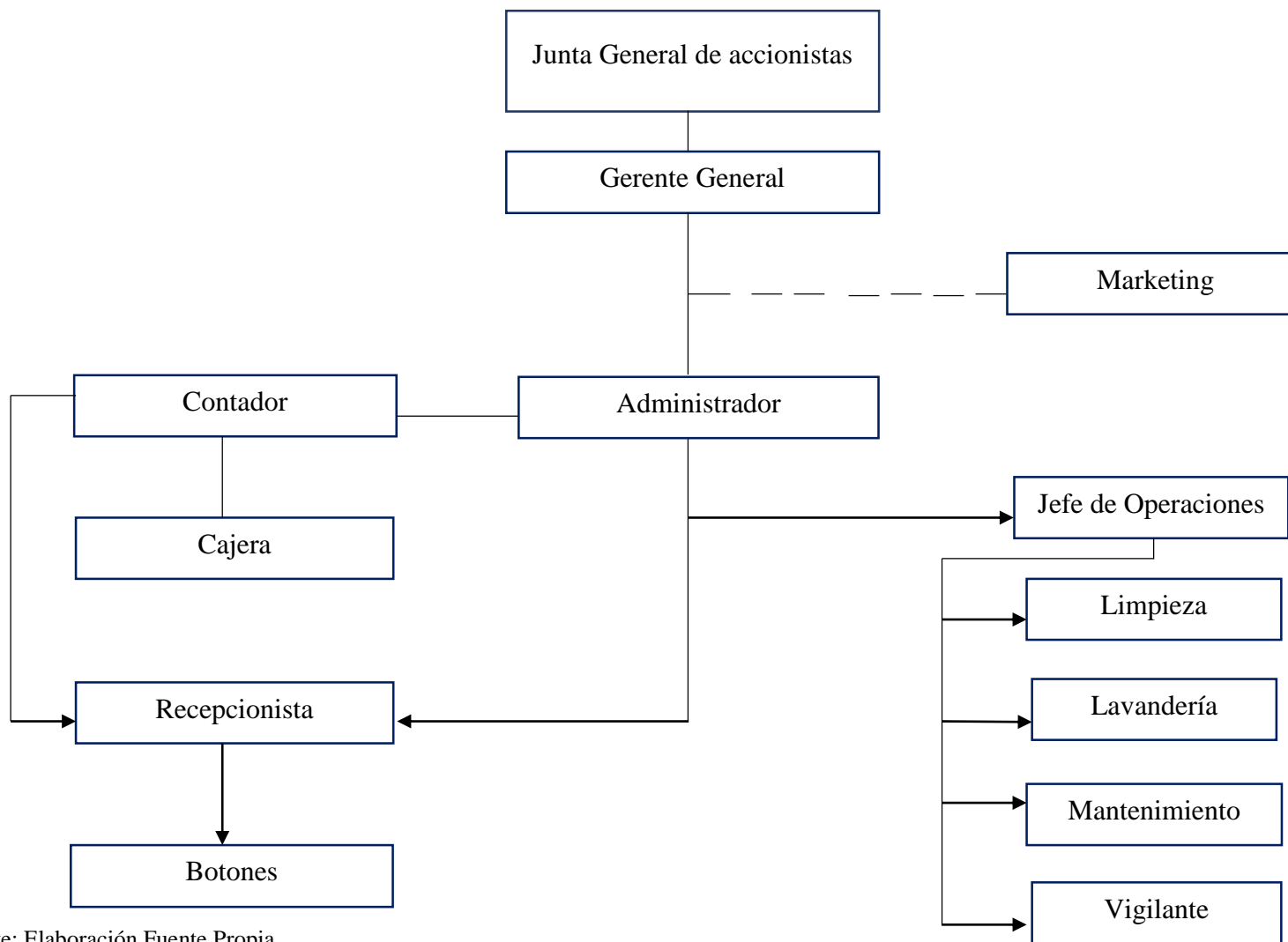
- Llegar debidamente uniformados.
- Cuando se requiera de un personal, debe hacerse públicamente, por las diferentes líneas de comunicación como: internet, redes sociales, o también en algún periódico de la ciudad.
- Exhibir las tarifas en un lugar visible para los Huéspedes.
- Realizar los cobros en moneda nacional.
- Se aceptan depósitos en la cuenta bancaria del hospedaje, si se trata de una reservación de habitación.
- No se responsabiliza el hospedaje de las pérdidas de las propiedades del huésped, mientras estos no las dejen en custodia de la recepcionista.
- En caso de un daño o perjuicio que el huésped ocasione dentro del Hospedaje, se procederá a retener sus equipajes y demás bienes entregados o introducidos hasta su respectiva cancelación.
- El Hospedante tiene derecho a solicitar al huésped dentro de las 24 horas de su ingreso, una declaración escrita y su comprobación de la exactitud de los objetos de uso común introducidos.
- Contar con señalización de seguridad y debidamente con espacios por donde transitar.
- Capacitar al personal constantemente.



Manual de Organización y Funciones (MOF)

- Verificar que el huésped respete la tranquilidad de los demás inquilinos.
- En caso de malograr o hacer un perjuicio dentro de la habitación tendrá que responder el huésped por los daños ocasionados.
- Informar en forma oportuna a los huéspedes los plazos para cancelar las facturas e indicando los intereses generados por retrasos de pagos.
- El cliente debe cancelar en efectivo o depositar el 50% del servicio solicitado para la reservación de la habitación.


Título III
Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración Fuente Propia


Título IV
Manual de Organización y Funciones
(MOF)

Cuadro 5
De la junta General de Accionistas

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre de Cargo : Junta General de Accionistas	
Descripción del Cargo	Son personas naturales o jurídicas que son propietarios de acciones de distintos tipos de sociedades anónimas que pueden existir en el marco jurídico.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Nombrar al gerente general de la empresa. • Fijar los planes generales de la misma. • Determinar los dividendos que van a repartir entre los accionistas. • Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes. • Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía. • Aprobar reinversiones dentro de la misma empresa.

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 6
Del Gerente General

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Gerente General Reporta a: Junta General de Accionistas	
Descripción del Cargo	La persona directa de planificar actividades y supervisa la aplicación de políticas con la finalidad de lograr cumplir con los objetivos, misión y visión del hospedaje.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable directo de planificar, organizar, dirigir actividades dentro del hospedaje. ▪ Supervisar la gestión de calidad del servicio para que el cliente interno y externo se sienta satisfecho. ▪ Seleccionar y contratar al personal cuando se requiera en el Hospedaje. ▪ Convocar y participar en reuniones para coordinar la toma de decisiones en base a los resultados de los estados Financieros. ▪ Responsable de dar soluciones a los reclamos que podrían emitir los clientes. ▪ Realiza los pagos de planillas, proveedores y otros. ▪ Vigilar la aplicación de políticas y procedimientos que se restablecen en el Hospedaje. ▪ Participar en reuniones para la toma de decisiones en base a los estados financieros .
Perfil del cargo	Edad: 30 - 45 años Experiencia: mínima 2 años en gestión Hotelera o cargos similares. Estudios: titulado en contabilidad y/o administración de empresa. Valores: responsabilidad, honestidad, puntualidad, compromiso y ética.

	Conocimientos: Conocimiento en Sistemas Contables, Sistema Operativo Windows y Paquete Microsoft Office, análisis de presupuestos y de Estados Financieros e idioma ingles nivel intermedio o avanzado.
--	--


Fuente: Elaboración Fuente Propia

Cuadro 7
Del Administrador

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Administrador Reporta a: Gerente General	
Descripción del Cargo	la persona responsable de la gestión, planificar y apoyo de la parte financiera garantizándolas se desarrollen normas y leyes establecidas; y a la toma de decisiones con el fin de alcanzar el logro de los objetivos .
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar en equipo y ser buen líder encaminando a los trabajadores al logro de sus objetivos. ▪ Promover políticas de gestión que permitan el fortalecimiento de la imagen empresarial en el servicio y al cliente o huésped. ▪ Supervisa el cumplimiento las normas y procedimientos de las actividades del Hospedaje. ▪ Ejecuta y apoya en las políticas de manejo de recursos humanos y selección del personal. ▪ Pedir cotizaciones de los requerimientos del Hospedaje.
Prohibiciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El incumplimiento a su labor será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.
Perfil del Personal	<p>Edad: 28-35 años</p> <p>Experiencia: mínimo 2 años en el Cargo o puestos similares.</p> <p>Estudios: Titulado en contabilidad y/o administrador de empresas.</p> <p>Valores: responsabilidad, puntualidad, respeto, honestidad, compromiso y ética.</p> <p>Conocimientos: Conocimiento en Sistemas Contables, Sistema Operativo Windows y Paquete Microsoft Office, análisis de presupuestos y de Estados Financieros e idioma ingles nivel intermedio o avanzado.</p>

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 8
De Marketing

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Marketing Reporta a: Gerente, Administrador y Contadora.	
Descripción del Cargo	Es la persona encargada de la aplicación de técnicas de comercialización, promoción y en especial difusión como un canal para promocionarnos como marca para así destacar frente a la competencia y además, resaltar nuestros valores diferenciales.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de la difusión, propaganda y publicidad del hospedaje. ▪ Elaborar el plan de marketing en coordinación con el gerente y administrador. ▪ Estar informado de los servicios que brinda la competencia. ▪ Definir las políticas de promoción y comercialización que realizara el hospedaje, las cuales deben ser aprobadas por el gerente. ▪ Responsable de la gestión de la página web de la empresa, asimismo del manejo de las redes sociales del hospedaje. ▪ Crea vínculos y estrategias de negociación con las empresas e instituciones involucradas en el espacio o la actividad que se quiere promocionar.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.
Perfil del cargo	Edad: 22 – en adelante Experiencia: 2 años en puestos similares. Estudios: Egresado o bachiller en administración hotelera o marketing.

	<p>Valores: responsabilidad, respeto, honestidad, puntualidad, tolerante y habilidad para ser creativo.</p> <p>Conocimientos: Con conocimientos del idioma inglés básico e intermedio, Sistema Operativo Windows y Paquete Microsoft Office nivel intermedio</p>
--	--

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 9
Del Contador

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Contador Reporta a: Junta general de Accionistas, Gerente General y Administrador	
Descripción del Cargo	<p>Persona profesional que tiene a cargo revisar, monitorear, registrar y consolidar las operaciones realizadas dentro del Hospedaje, para emitir al gerente y/o administrador informes contables y financieros confiables de manera oportuna para la toma de decisiones; tomar medidas necesarias y provisionales con aspectos tributarios del Hospedaje.</p>
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar, registrar todas las transacciones que realiza la empresa de manera oportuna las operaciones del hospedaje. ▪ Contabilidad General en base a NIIF y NIC. ▪ Presentar las Declaraciones Mensuales o anuales PDT IGV- RENTA Y PLANILLA ELECTRONICA. ▪ Emitir boletas de pago de los trabajadores. ▪ Realizar liquidaciones laborales. ▪ Elaborar conciliaciones bancarias. ▪ Prepara los depósitos para hacer enviados al banco. ▪ Determinar los impuestos y/o aportación a pagar. ▪ Elaborar los contratos de trabajos. ▪ Participar en tomas de inventarios físicos, arqueos de caja y otras acciones de control interno con la finalidad del apoyo en verificar que las existencias coincidan con lo registrado en los libros. ▪ Encargado de recopilar y archivar documentos. ▪ Elaborar con el gerente general y administrador el presupuesto anual.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de los estados financieros y participar en el análisis e interpretación de estos mismos para la toma de decisiones.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo
Perfil del cargo	<p>Edad: 28- 40 años</p> <p>Experiencia mínima: 2 años en el cargo o puestos similares.</p> <p>Estudios: Titulado o Bachiller en contabilidad.</p> <p>Valores: Puntualidad, responsabilidad, honestidad, veracidad y ética.</p> <p>Conocimientos: Conocimiento en Sistemas Contables, Sistema Operativo Windows y Paquete Microsoft Office, elaboración y análisis de presupuestos y de Estados Financieros.</p>

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 10
De la Cajera

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre de Cargo: Cajera Reporta a: Contador y Administrador	
Descripción del Cargo	Persona tiene a cargo la caja chica, controla y custodia en dinero en efectivo. con la finalidad de lograr la recaudación de los ingresos diarios y pago que corresponden atreves de la caja.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Sera responsable de un fondo de caja chica que este en su poder durante su turno, el mismo que lo recibirá al inicio de la jornada de trabajo y será entregado al cierre a la siguiente cajera de turno. • Dar al cliente una excelente atención con eficacia y rapidez. • Es la responsable de la emisión de facturas y cobro de las mismas. • Adecuado manejo de tarjetas de crédito, empleando los códigos de acceso correctamente. • Realizar el pago de los insumos y materiales necesarios a utilizar para la venta en cada habitación (limpieza personal) y realizar pagos que corresponden a caja chica. • Realizar arquezos de caja y informes de créditos otorgado una vez finalizado su turno de trabajo. • Una vez finalizado su labor, realizar el deposito al banco de los ingresos obtenidos en el día, en compañía de una persona de confianza autorizada por el gerente.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo

Perfil del cargo	<p>Edad: 22 – en adelante</p> <p>Experiencia: 1 a 2 años.</p> <p>Estudios: Bachiller o técnica en contabilidad y/o afines.</p> <p>Valores: responsabilidad, respeto, veracidad, puntualidad, tolerante y ética.</p> <p>Conocimientos: Con conocimientos del idioma inglés básico e intermedio, Sistema Operativo Windows y Paquete Microsoft Office nivel intermedio. Agilidad en conteo y cambio de dinero.</p>
-------------------------	---

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 11
De la recepcionista

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Recepcionista Reporta a: Administrador y contadora	
Descripción del Cargo	La persona encargada de la recepción, registro de los huéspedes y a la vez facilita información del servicio que brinda el Hospedaje
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar el reporte de habitaciones. ▪ Atender al cliente que visita las instalaciones del Hospedaje y también recepcionar llamadas telefónicas para las debidas reservaciones de las habitaciones. ▪ Mantener al día el registro de huéspedes, llevando el control de sus consumos para la facturación correspondiente. ▪ Demostrar en todo momento cortesía y trato amable con los huéspedes, pasajeros y el personal del hospedaje. ▪ Informar al administrador todas las ocurrencias que sucedan en su turno, así como toda información adicional relevante. ▪ Reportar al personal de limpieza las habitaciones desocupadas, para fines de limpieza. ▪ Estar en condiciones de prestar auxilio en caso de accidentes dentro del Hospedaje y/o solicitar la atención requerida. ▪ Asumir el cargo de supervisor asumiendo todas las responsabilidades en el cargo de ausencia del administrador del hospedaje.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.

Perfil del cargo	Edad: 22 – en adelante Experiencia: 1 año Estudios: Secundaria completa, egresado(a) de Carreras de Hotelería y Turismo y/o afines. Valores: responsabilidad, respeto, honestidad, puntualidad, tolerante y habilidad para ser cortés con los clientes. Conocimientos: Con conocimientos del idioma inglés básico e intermedio, Sistema Operativo Windows y Paquete Microsoft Office nivel intermedio.
-------------------------	---

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 12
Del Jefe de Operaciones

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Jefe de Operaciones Reporta a: Administrador y Contador	
Descripción del Cargo	Es el encargado de planificar, implementar y supervisar el desarrollo óptimo y la ejecución de todas las actividades y procesos diarios.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Tendrá a su cargo al personal de limpieza, mantenimiento y guardia de seguridad. • Efectúa inspecciones de las instalaciones del hospedaje. • Apoyar en mantenimiento preventivo y correctivo a todas las instalaciones del hospedaje. • Verificar las labores de mantenimiento realizadas por terceros, registrando en el cuaderno de este mismo el trabajo realizado, los materiales cambiados y el estado de conformidad en que se encuentra rindiendo información al jefe inmediato, del mantenimiento y reparaciones realizadas. • Planificar y asignar las actividades del personal a su cargo. • Verificar y coordinar los ingresos, salidas y descansos del personal. • Hacer llegar el requerimiento de compras al administrador. • Responsable de llevar un inventario de maquinaria, equipos y otros. • Elabora un Kardex de inventario de servicios (Lencería, Útiles de aseo, útiles de limpieza, etc.), con la finalidad de mantener un stock mínimo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la salida de Lencería (Ropa de Cama) del hospedaje, toda salida debe contar con su V°B°, no se acepta enmendaduras en los documentos. • Verificar que se mantenga actualizado el registro de los Teléfonos de emergencia. • Verificar y aplicar los planes de contingencias de acuerdo a la situación presentada, con la finalidad de garantizar la seguridad y el servicio a los clientes.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.
Perfil del cargo	<p>Edad: 27– en adelante.</p> <p>Experiencia: 1 a 2 años en posiciones similares en el rubro hotelero.</p> <p>Estudios: universitario concluido en las carreras de hotelería y turismo, administración y/o afines.</p> <p>Valores: responsabilidad, respeto, veracidad, puntualidad, dinámico, tolerante y ética.</p> <p>Conocimientos: Con conocimientos del idioma inglés intermedio o avanzado, Sistema Operativo Windows y Paquete Microsoft Office nivel intermedio.</p>


Fuente: Elaboración Fuente Propia

Cuadro 13
Del Botón

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Botones Reporta a: Recepcionista	
Descripción del Cargo	Debe realizar los deberes que le otorga la recepción, es la persona encargada de la recepción de los huéspedes y acompaña al huésped a su habitación.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir al huésped en la puerta del hospedaje. ▪ Cargar el equipaje del huésped. ▪ Acompañar al huésped hasta su habitación. ▪ Brindar información general a los huéspedes cuando estos lo soliciten. ▪ Cumplir órdenes de recepción. ▪ Revisar el correcto funcionamiento de los servicios de la habitación (aire acondicionado, televisor, etc.). ▪ Entregar mensajes o correspondencia a los huéspedes.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.
Perfil del cargo	<p>Edad: 22 – en adelante</p> <p>Experiencia: 6 meses o 1 año en cargos similares.</p> <p>Estudios: Secundaria completa o técnicos.</p> <p>Valores: responsabilidad, respeto, honestidad, puntualidad, tolerante, habilidad para ser cortés con los clientes, capacidad de discreción y confiabilidad.</p> <p>Conocimientos: Con conocimientos del idioma inglés básico e intermedio y funcionamiento del hospedaje.</p>

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 14
Del Personal de Limpieza

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Personal de Limpieza Reporta a: Jefe de operaciones	
Descripción del Cargo	Tiene como responsabilidad atender a los clientes del establecimiento de hospedaje, proporcionándole la atención adecuada y precisa durante su estadía y mantener los diferentes ambientes limpios.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de la limpieza de todos los ambientes de las habitaciones. ▪ Responsables de los equipos limpieza e informar las necesidades para su reposición. ▪ Verificar de manera inmediata el estado de las habitaciones constatando las existencias de las pertenencias de la habitación al retirarse el pasajero, dando a conocer a la recepcionista de turno. ▪ Deberán entregar cualquier pertenencia olvidada por los clientes al jefe de operaciones, asimismo los artículos de los kits no utilizados. ▪ Verificar el normal funcionamiento de los servicios de agua caliente y de cable de las habitaciones e informar de forma inmediata de algún Problema presentado a recepción.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.

Perfil del Personal	Edad: 18 años a más. Experiencia: 6 meses mínimos en cargos similares. Estudios: secundaria completa. Valores: honesto, responsable, puntual, tolerante. Conocimientos: Manejo de Word y Excel a nivel básico.
----------------------------	---


Fuente: Elaboración Fuente Propia

Cuadro 15
Del Personal de lavandería

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre de Cargo: Lavandería Reporta a: Jefe de Operaciones	
Descripción del Cargo	Encargado(a) de mantener limpios todas las prendas y accesorios que se utilizan en las habitaciones del hospedaje y lavar prendas del huésped cuando estos soliciten su servicio.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lavar las toallas, sábanas, frazadas y otras prendas que se utilicen al brindar el servicio. ▪ Lavar las prendas del huésped y entregar de acuerdo al servicio solicitado; esta orden debe llegar de parte la recepcionista a cargo. ▪ Responsable de los insumos de limpieza e informar las necesidades para su respectiva reposición. ▪ Llevar un detalle de las prendas que recibe y entrega con su respectiva firma de confirmación.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.
Perfil del Personal	Edad: 18 años más. Experiencia: 6 meses en cargos similares. Estudios: secundaria completa como mínimo. Valores: Honestidad, veracidad, puntualidad y responsabilidad Conocimientos: Uso de lavadoras y artículos de limpieza eléctricos.

Fuente: Elaboración Fuente Propia


Cuadro 16
Del personal de Mantenimiento

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Mantenimiento Reporta a: Jefe de Operaciones	
Descripción del Cargo	Persona responsable directo de los estados que presentan los equipos y cualquier reposición y acondicionamiento de la habitación.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del estado de conservación del Hotel (Mantenimiento de paredes, pantallas, mesas, camas, alfombras, etc.), de requerirse el servicio de terceros informas a la administración para solicitarlo. ▪ Realizar un control diario de los estados de los equipos y condiciones de infraestructura del hospedaje para su inmediata reparación. ▪ Responsable de las reparaciones, modificaciones y mantenimiento de las instalaciones del hospedaje. ▪ Realizar los informes de las incidencias que se presenten en el día y entregarlo al finalizar su turno al jefe superior. ▪ Mantener en óptimas condiciones todos los equipos con que cuenta el hospedaje. ▪ Participar en los planes y sistemas de emergencia del Hospedaje ▪ Encargado de mantener los extintores con la recarga actualizada para la prevención de un incidente de incendio dentro del Hospedaje. ▪ Programar los trabajos en días y horas que no afecten los servicios.

Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.
Perfil del cargo	<p>Edad: 20 a más años.</p> <p>Experiencia: 1 año.</p> <p>Estudios: técnico.</p> <p>Valores: responsabilidad, puntualidad, veracidad entre otros.</p> <p>Conocimientos: Conocimientos de pintura, electricidad, jardinería, carpintería entre otros.</p>

Fuente: Elaboración Fuente Propia

Cuadro 17
Del Vigilante

	Manual de Organización y Funciones (MOF)
Nombre del Cargo: Vigilante Reporta a: Jefe de Operaciones	
Descripción del Cargo	Persona responsable directo de presar seguridad y tranquilidad en todo momento en el establecimiento del hospedaje.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mostrar en todo momento buen porte, evitando posturas incorrectas. ▪ Ser cortes en todo momento (Saludo, buen trato, ayuda al cliente con su equipaje, abrir la puerta del vehículo, etc.) ▪ Controlar el ingreso y salida del personal de la empresa, pasajeros y huéspedes. ▪ Tiene a su cargo una radio intercomunicados y es responsable de su estado de conservación y funcionamiento. ▪ Acudirá inmediatamente al llamado de recepción en caso de imprevistos o incidentes con clientes. ▪ Deberá mantenerse en todo momento atento y vigilante en su puesto, no distrayéndose en asuntos que no sean inherentes a su cargo. ▪ Deberá contar con los números telefónicos de emergencia (Serenazgo, bomberos, ambulancias, etc.) para hacer frente a situaciones imprevistas. ▪ Conocer los Códigos de Seguridad, así como los informes de primeros auxilios, entregados por la administración. ▪ Revisar el funcionamiento de las alarmas. ▪ Rondas constantes por las instalaciones del hotel (dentro y fuera).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que todas las puertas y ventanas de las habitaciones se encuentren cerradas cuando los huéspedes se encuentren ausentes.
Prohibiciones	Bajo ningún concepto dejar abandonado su lugar de trabajo, ni utilizar el teléfono para llamadas personales. El incumplimiento a sus labores será sancionado con despido o multa con el 10% de su sueldo.
Perfil del cargo	<p>Edad: 22 años a mas</p> <p>Experiencia: 2 año en posiciones similares.</p> <p>Estudios: Secundaria Completa.</p> <p>Valores: responsabilidad, puntualidad, solidario, veracidad entre otros.</p> <p>Conocimientos: Conocimientos en Word y Excel nivel básico.</p>

Fuente: Elaboración Fuente Propia

Hospedaje



**“ENSUEÑO
SAC”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MOF)**

Índice

Índice.....	1
Introducción.....	2
Objetivo del Manual.....	3
Manual de Procedimientos.....	4
Área de Gerencia.....	5
Procedimientos del Gerente.....	6
Procedimientos para la selección del Recurso Humano.....	7
Área de Caja.....	9
Procedimientos e la Cajera.....	10
Área de Recepción.....	11
Procedimiento de atención al huésped.....	12
Procedimiento para reservar una habitación.....	13
Procedimiento de atención a los huéspedes que ha realizado reservación.....	15
Área Contable.....	16
Procedimiento del Contador.....	18
Área de Almacén.....	19
Procedimientos de inventario.....	20
Procedimientos para la Adquisición de Inmueble Maquinaria y Equipo.....	21



Manual de Procedimientos:

I Introducción

Este manual es un documento que refleja de forma detallada la descripción de actividades que sirven como guía en la realización de las funciones asignadas en cada puesto de trabajo dentro del Hospedaje Ensueño SAC; incluye además la intervención en los procesos precisando su responsabilidad y participación en la realización de las operaciones.

Considerando la mejora continua es importante afirmar que este manual describe procesos que cambian continuamente, sin embargo, el contenido de este documento, facilita las labores de auditorías, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en el personal de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.



Manual de Procedimientos:

II Objetivos del Manual

El presente manual responde a las necesidades de mejorar el funcionamiento dentro de las actividades del Hospedaje Ensueño SAC, estableciendo políticas y normas que regule los procedimientos en la ejecución de las labores asignadas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MAPRO)

Área de Gerencia

Introducción: La necesidad de contar con una información contable adecuada para la toma de decisiones, hace necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos que le permita a la empresa a guiarse con organización y transparencia a través un adecuado procedimiento de cada una de las áreas y funciones.

Objetivos

- ✓ Velar por el buen funcionamiento de la empresa.


Políticas y Normas

- ✓ Delimitar funciones.
- ✓ Segregar funciones de carácter incompatible.
- ✓ Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- ✓ Participara en la selección y contratar al personal cuando se requiera en el hospedaje.
- ✓ Vigilar la aplicación de políticas y procedimientos que se restablecen en el hospedaje.
- ✓ Realizar constantemente reuniones para la toma de decisiones en base de los estados financieros.



Procedimientos del Gerente

# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio de procedimiento	****
1	Llega a la oficina y se incorpora a su lugar de trabajo.	Gerente
2	Se reúne con los representantes de cada área .	Gerente
3	Verifica si existen documentos pendientes de autorización sobre pagos u otros.	Gerente
4	Toma decisiones para mejoras de la empresa.	Gerente
5	Realiza una supervisión general del funcionamiento de la empresa.	Gerente
6	Analiza los balances presentados y los índices financieros.	Gerente
7	Se retira de la empresa	Gerente
***	Fin del procedimiento.	****

		Procedimientos para la selección del Recurso Humano
# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio del proceso	****
1	<p>Puesto que tenemos que cubrir dentro de la empresa: Es fundamental conocer cuáles son las necesidades que posee la empresa en materia de personal.</p> <p>Definición del perfil del candidato: Decidir cuál es el candidato ideal que nos gustaría encontrar para ese puesto de trabajo</p>	Administrador
2	<p>Convocatoria o búsqueda: Candidatos que cumplan con los requisitos que hemos establecido en las dos etapas anteriores.</p>	Administrador
3	<p>Preselección: Se suele tener en cuenta si la formación es la indicada al puesto que se ofrece.</p>	Administrador
4	<p>Selección: Entrevista de trabajo en profundidad a aquellos candidatos que hayan superado las siguientes pruebas</p>	Administrador y gerente.
5	<p>Informe de candidatos: Realizar un informe con los pros y contra de cada uno de ellos .</p>	Administrador
6	<p>Toma de decisiones: Debemos elegir a aquel que más se ajuste al perfil que buscamos.</p>	Administrador
7	<p>Contratación: Es el momento de firmar el contrato con la persona seleccionada.</p>	Administrador y gerente.
8	<p>Incorporación al puesto: Presentarlo formalmente a sus compañeros.</p>	Administrador
9	<p>Formación:</p>	Administrador

	Adaptación del nuevo integrante .	
10	Seguimiento: Del trabajador a medio y largo plazo.	Administrador
***	Fin del procedimiento	****

Área de Caja

Introducción: La necesidad de contar con una información contable adecuada para la toma de decisiones, hace necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos que le permita a la empresa a guiarse con organización y transparencia a través un adecuado procedimiento de cada una de las áreas y funciones.

Objetivos

- ✓ Optimizar el tiempo y las funciones del área contable.
- ✓ Comprender el estado de flujo de efectivo y conciliación bancaria.
- ✓ Garantizar el cobro en el tiempo estimado.

Políticas y Normas

- ✓ Efectuar cobros en moneda nacional y extranjera.
- ✓ Registrar debidamente los pagos realizados por los huéspedes.
- ✓ La reposición de caja chica se realizará semanalmente o una vez consumido el 80% de su valor.
- ✓ La persona responsable de caja chica deberá firmar un pagare que sustente el importe del cual es responsable.
- ✓ Toda documentación deberá ser archivada de forma cronológica donde se encuentra también el dinero en efectivo.
- ✓ Los arqueos de caja se realizarán junto a la contadora.
- ✓ Realizar un cronograma de los cobros de acuerdo a las fechas establecidas en la cancelación de pago.
- ✓ Realizar los depósitos de los ingresos del día, en compañía de una persona de confianza autorizada por el gerente.



Procedimientos de la Cajera

# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio de procedimiento	****
1	Entrega ticket con el detalle del mono a cancelar	Huésped
2	Consulta la forma de pago en efectivo o con tarjeta de crédito o débito.	Cajera
3	si responde: con tarjeta: continua efectivo: paso # 9	Cajera
4	Solicita la tarjeta de crédito o debito	Cajera
5	Desliza la tarjeta por la maquina según la marca de la tarjeta. Digita los 4 últimos números de la tarjeta y el monto a cobrar.	Cajera
6	¿La transacción es aprobada? Si: continua paso # 9 No: le devuelve la tarjeta al cliente.	Cajera
7	Firma voucher de la transacción con su respectiva copia	Huésped
8	Entrega la copia de pago, junto con la tarjeta de débito o crédito. sigue al paso # 12	Cajera
9	Recibe el pago en efectivo.	Cajera
10	Constatar que los billetes no sean falsos.	Cajera
11	Entrega el cambio si es necesario.	Cajera
12	Emite la factura y/ o boleta de pago secuencialmente en forma manual (mientras no posea un sistema contable); así mismo hacerle llegar al huésped el documento.	Cajera
13	Entrega la original huésped y la copia la adjunta al físico.	Cajera
14	Despide Cordialmente al cliente.	Cajera
15	Almacena los documentos en un lugar correspondiente para luego pasar al área de contabilidad.	Cajera
***	Fin del procedimiento	****

Área de Recepción

Introducción: La necesidad de contar con una información contable adecuada para la toma de decisiones, hace necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos que le permita a la empresa a guiarse con organización y transparencia a través un adecuado procedimiento de cada una de las áreas y funciones.

Objetivos

- ✓ Dar un servicio y atención adecuada para todo tipo de cliente del Hospedaje Ensueño SAC que demande del servicio.

Políticas y Normas

- ✓ Acertar depósitos en la cuenta bancario del hospedaje si se trata de una reservación.
- ✓ Ser tolerante y cortés en todo momento, resolver algún problema que se presente de la manera adecuada sin incomodar al cliente.
- ✓ Mantener al día el registro de huéspedes, para la facturación correspondiente.
- ✓ Informar al administrador todas las ocurrencias que sucedan en turno, así como toda información adicional relevante.



Procedimiento de atención al huésped

# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio del procedimiento	****
1	Da la bienvenida al huésped.	Recepcionista
2	El cliente es recibido.	Botón
3	el botón lo lleva a la recepcionista.	Huésped
4	Entrega cartilla con especificaciones de las habitaciones.	Recepcionista
5	Lee la cartilla y revisa alguna de su necesidad.	huésped
6	Pregunta: le agrada alguna habitación si responde Si: pasa continua.	Recepción
7	Solicita al cliente su DNI o su pasaporte.	Recepción
8	Entrega la identificación al recepcionista para registrar sus datos.	huésped
9	Entrega la tarjeta de registro al cliente. Para que coloque el correo, un teléfono y datos de sus acompañantes de todos los mayores de edad.	Recepción
10	Registra al huésped con la información obtenida y el número de la habitación, la hora de recepción y la fecha de vencimiento de esta.	Recepción
11	Le confirma al cliente el monto a cancelar y lo deriva a caja.	Recepción
12	Se acerca a cancelar a caja	Huésped
13	Emite un comprobante factura o boleta de pago.	Caja
14	Recibe el comprobante y se acerca a recepción.	Huésped
15	Ajunta de pago a la tarjeta de registro.	Recepción
16	Llamar al botón y indicarle el número de habitación para que este los guie y traslade su equipaje hasta la habitación.	Recepción
17	Desearle al cliente una buena estadía en el hospedaje.	Recepción
18	Archivar el registro de la habitación del cliente en el lugar correspondiente.	Recepción
***	Fin del Procedimiento	***



Procedimiento para reserva de una habitación

# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio del procedimiento	****
1	Solicita un reservación mediante una llamada al hotel, envió de un fax, correo electrónico	Cliente directo
2	Atención de la llamada telefónica según la política establecida en el hotel; (reservaciones, buenas (os) días-tardes -noches y el nombre de la persona que atiende)	Recepcionista
3	Solicita información de los servicios, precios y disponibilidad.	Cliente directo
4	Brinda al cliente la información que este le solicita.	Recepcionista
5	Solicita al cliente información (fecha deseada, cantidad de personas y tipo de habitación) para verificar disponibilidad en el sistema.	Recepcionista
6	Brinda la información solicitada.	Cliente directo
7	Consulta las fechas en las cuales desea realizar la reservación.	Recepcionista
8	¿Existe disponibilidad para las fechas solicitadas? No: Continúa Si: paso #11	Recepcionista
9	Ofrece otras fechas y tipos de habitaciones.	Recepcionista
10	¿Desea realizar la reservación? Si: Continúa No: Termina	Recepcionista
11	Solicita información al cliente (nombre completo, teléfono, correo electrónico), para enviar la autorización de la tarjeta y la confirmación de la reservación.	Recepcionista
12	Da los datos al encargado de reservaciones. Continúa con el paso # 16	Cliente directo
13	Recibe la solicitud de la reservación mediante correo o fax y revisa en el sistema disponibilidad de los días solicitados.	Recepcionista
14	¿Cuenta con disponibilidad para los días solicitados? Si: Paso # 16 No: Continúa	Recepcionista
15	Envía correo o fax informando al cliente la no disponibilidad, y el ofrecimiento de reservar para otra fecha	Recepcionista
16	Envía al cliente el formulario de autorización de tarjeta de crédito y solicita la confirmación de la reservación, mediante el llenado y firmado.	Recepcionista
17	Recibe el formulario de autorización de tarjeta de crédito, lo completa, firma y envía.	Cliente directo

18	Recibe el formulario y revisa que todo este correctamente, según lo establecido con el cliente.	Recepcionista
19	Realiza la reservación en el sistema de cómputo Reservas; Reservaciones–Creación de reservaciones-Ingresa datos de la reservación y sus respectivas observaciones.	Recepcionista
20	Verifica los datos que fueron introducidos al sistema.	Recepcionista
21	Imprime la reservación.	Recepcionista
22	Coloca el sello de confirmación en la hoja de reservación y el nombre de la persona que la efectúa.	Recepcionista
23	Envía vía fax o correo electrónico la confirmación de la reservación al cliente correspondiente.	Recepcionista
24	Recibe la confirmación de la reservación.	Cliente directo
25	Archiva la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.	Recepcionista
***	Fin del Procedimiento	***



Procedimiento de atención a los huéspedes que ha realizado reservación

# Paso	Descripción	Encargado
***	Inicio del Procedimiento	***
1	Da la bienvenida al cliente.	Recepcionista
2	Indica al recepcionista el nombre de su reservación .	Huésped
3	Busca el nombre de la persona en el listado de Habitaciones del día.	Recepcionista
4	Solicita el voucher de la agencia o persona correspondiente que garantiza la reservación.	Recepcionista
5	Informa al cliente del paquete de reservación que adquirió para confirmar que sea el correcto y evitar inconvenientes.	Recepcionista
6	Solicita al cliente su DNI o su pasaporte.	Recepcionista
7	Entrega la identificación al recepcionista para verificar sus datos.	Huésped
8	Entrega la tarjeta de registro al cliente. Para que coloque el correo, un teléfono y datos de sus acompañantes de todos los mayores de edad.	Recepcionista
9	Registra al huésped con la información obtenida y el número de la habitación, la hora de recepción y la fecha de vencimiento de esta.	Recepcionista
10	Le confirma al cliente el monto a cancelar y lo deriva a caja.	Recepcionista
11	Se acerca a cancelar a caja .	Huésped
12	Emite un comprobante factura o boleta de pago.	Caja
13	Recibe el comprobante y se acerca a recepción.	Huésped
14	Ajunta de pago a la tarjeta de registro.	Recepcionista
15	Llamar al botón y indicarle el número de habitación para que este los guie y traslade su equipaje hasta la habitación.	Recepcionista
16	Desearle al cliente una buena estadía en el hospedaje.	Recepcionista
17	Archivar el registro de la habitación del cliente en el lugar correspondiente.	Recepcionista
***	Fin del Procedimiento	****

Área Contable

Introducción: El propósito de este manual es establecer las políticas y procesos que deben efectuarse para que las actividades se realicen dentro de los parámetros establecidos y de esta manera evitar errores los cuales podrían conllevar a pérdidas económicas para la empresa.

Comprende las obligaciones y ingresos que han sido contraídas como prestación de servicios.

Objetivos

- ✓ Tener un área contable eficiente y competente en el hospedaje.
- ✓ Controlar de manera efectiva el ingreso de las facturas de compra para evitar errores en los pagos.
- ✓ Realizar informes en el momento oportuno de los saldos por pagar a proveedores para evitar el cobro de los interés.

Políticas y Normas

- ✓ Deberá tener archivados de manera correcta y evitar pérdidas de documentos.
- ✓ El gerente podrá tener acceso a estos archivos.
- ✓ Revisar las condiciones de pagos de los huéspedes.
- ✓ Revisar que los cortes de caja y ventas sean congruentes con los saldos de las cuentas por cobrar.
- ✓ Verifica junto con la persona responsable de caja los documentos que respalden las cuentas por cobrar.
- ✓ Verificar los valores de los cheques antes de ser enviados a al socio autorizado para obtener la firma.

- ✓ Comprobar que los valores registrados en la factura sean los correctos y si existen descuentos que se le deban considerar.
- ✓ Solicitar mensualmente al banco los estados de cuenta físicos o electrónicos.
- ✓ Verificar que las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.
- ✓ Realizar la liquidación de impuesto al cierre de mes y realizar la cancelación en el momento oportuno evitando incurrir en infracciones tributarias.
- ✓ Los activos fijos se registrarán contablemente de acuerdo con lo que dicen las Normas Internacionales de Contabilidad.
- ✓ La vida útil de los activos fijos debe estar asignada de acuerdo a lo que se dice en la ley y debe expresarse en meses.



Procedimientos del Contador

# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio de procedimiento	****
1	Llega a la oficina y se incorpora a su lugar de trabajo.	Contador
2	Reunión con el gerente.	Contador
3	Recepción la documentación de caja y recepción	Contador
4	Ordena y registra la documentación diariamente.	Contador
5	Respecto a los ingresos: Verificar que los servicios se hayan cobrado conforme a la lista de precios. Revisar los cortes de caja por turno. Separa los ingresos y en efectivo diariamente.	Contador
6	Respecto a los gastos o egresos: Adelanto de planilla. Gastos de suministros, materiales y otros. Suma totales de ingresos y egresos .	Contador
7	Calcula mensualmente su impuesto correspondiente y su posterior pago de IGV-Renta de acuerdo al cronograma establecido por SUNAT.	Contador
8	Prepara balances e informes diarios .	Contador
9	Analiza las cuentas y índices financieros.	Contador
10	Realiza el arqueo de caja con ayuda de la cajera de turno.	Contador
11	Da conformidad a los balances y da a conocer la situación del hospedaje.	Contador
***	Fin del procedimiento.	****

Área de Almacén

Introducción: La necesidad de contar con una información contable adecuada para la toma de decisiones, hace necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos que le permita a la empresa a guiarse con organización y transparencia a través un adecuado procedimiento de cada una de las áreas y funciones.

Objetivos

- ✓ Establecer un instrumento administrativo que permita registrar y controlar los activos fijos, suministros, accesorios entre otros.
- ✓ Controlar toda compra, venta y baja de todos los activos fijos.
- ✓ Realizar inventarios de manera constante a los activos, suministros, accesorios entre otros que se usa para brindar el servicio.

Políticas y normas

- ✓ Mantener un registro de inventario tanto en cantidades como valores.
- ✓ Controlar los inventarios de forma permanente con cortes mensuales al último día hábil de cada mes.
- ✓ El gerente, contador y administrador serán los únicos que tengan la facultad para realizar el trámite de adquisición de activos Fijos.
- ✓ Toda acción de mejora, mantenimiento o reparación del activo fijo deberá ser autorizada por el gerente.
- ✓ El contador realizara la constatación física de los activos fijos, suministros, accesorios entre otros.

- ✓ La venta de los activos fijos será autorizada únicamente por el gerente y el contador quienes determinaran el precio de la venta del activo.
- ✓ Toda baja de activo fijo debe estar debidamente documentada y firmada por el jefe de operaciones validando el mal estado del bien.

		Procedimientos de inventario
# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio de procedimiento	****
1	revisa la documentación de las compras.	Contador
2	Constatación física los activos fijos, suministros, accesorios entre otros.	Contador
3	Todo conforme: No: continuo paso #5 Si: continua	Contador
4	Confirma el inventario físico en el sistema kardex.	Contador
5	Pide justificación al jefe de operaciones del uso de los suministros y accesorios entre otros que se compraron	Contador
6	Convoca a una reunión para buscar solución de la diferencia en el inventario.	Gerente
***	Fin del procedimiento	****



Procedimientos para la adquisición de Inmueble, Maquinaria y equipos

# Paso	Descripción	Encargada
***	Inicio de procedimientos	****
1	Hacer llegar los faltantes de materiales con su respectiva justificación del pedido. continua paso#3	Personal de limpieza
2	Hacer llegar faltantes de muebles, maquinaria y equipo y otros con su respectiva justificación del pedido.	Personal de mantenimiento
3	Los requerimientos son recepcionados.	Jefe de operaciones
4	Elabora un solicitud, detallando todos los requerimientos con sus respectivas características y respectiva justificación del pedido que lo hace llegar al administrador.	Jefe de operaciones
5	Revisa el requerimiento minuciosamente, dándole V°B°	Administrador
6	Verificar , presupuesto, y necesidades del hospedaje para determinar la adquisición de lo requerido.	Administrador
8	Recepciona el requerimiento por parte del administrador y aprobación del gerente con su respectivo V°B°.	Contador
9	Elabora cotización de los materiales solicitados a los proveedores.	Contador
10	Emiten las proformas	Proveedores
11	Evalúa al menos tres proformas de proveedores que cumplan con las características del activo para seleccionar el ganador y comprar.	Contador
12	Realiza el pedido al proveedor seleccionado.	Contador
13	Cancelación de 50% por adelantado y su totalidad al momento de la entrega del pedido.	Contador
14	Llega el pedido, lo recepciona y verifica, confirmando cantidades, característica y monto del pedido.	Contador, administrador y gerencia.

15	Dejar constancia por oficio de quien será el empleado responsable de lo adquirido.	Contador y administrador
***	Fin del procedimiento.	****

VI Conclusiones

Objetivo 01: establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019.

Área de Gerencia

1. Es el encargado de supervisar todas las operaciones en general del hotel asumiendo un exceso de funciones que no le compete.
2. Recluta, contrata al personal entrante sin ninguna prueba o evaluación de por medio para el puesto de trabajo.
3. No capacita constantemente a su personal en temas de atención al cliente, plan de emergencias entre otros.
4. No se tiene establecidas políticas, normas de control y sanciones en caso de incumplimiento de sus responsabilidades asignadas a cada trabajador

Área de Caja:

1. No se maneja una caja chica.
2. Los ingresos del día por el servicio de estadía están a disposición del dueño o gerente.
3. No hay una persona que se encargue únicamente de esta área y desarrolle las funciones de emitir facturas y/o boletas de pago, cobro y arqueo de las mismas.
4. No cuentan con un sistema de caja actualizado.

Área de Recepción:

1. La persona encargada de esta área cumple con otras funciones que no le competen a su cargo como: llevar un control en requerimientos, inventario de materiales y suministros que se necesitan para poder brindar un buen servicio.
2. Falta de coordinación e información en cada cambio de turno, en la que se refiere información de pendientes de efectivo a favor del huésped, descripción de las pertenencias que dejan en custodia entre otros.
3. No hay un lugar específico para guardar las pertenencias que dejan en custodia los huéspedes.

Área de Almacén:

1. No hay una persona específica responsable de esta área que lleve un control adecuado de los inventarios de ropa de cama, útiles de aseo, limpieza entre otros y requerimiento de las mismas.

Área de Contabilidad:

1. El servicio contable es brindado por personal externo.
2. La información recepcionada de la empresa no es 100% fiable con lo que respecta a la situación financiera de la empresa.

Objetivo 02: Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019.

Área de Gerencia

1. El exceso de funciones llevaría al mal manejo de control de las actividades realizadas diariamente; originando en desenvolvimiento al momento de solicitar una información exacta del personal que se encuentra laborando.
2. No exigir requisitos al momento de contratar personal (su perfil de trabajo o años de experiencia en el área solicitada) esto conllevaría no contar con el personal idóneo y retrasos en el desarrollo de las actividades.
3. Conllevaría que el huésped no regrese brindando una mala imagen y servicio del hospedaje.
4. Abuso de confianza por parte del personal que realiza sus actividades que se le han encomendado asimismo exponiéndose a acciones fraudulentas por el personal a cargo como: la desviación en el arqueo de caja, adulterar montos e información falsa.

Área de Caja:

1. Se tiene que acudir al gerente para realizar estos tipos de pagos menores que se presenten en ocasiones.
2. Se abusa en tomar del efectivo para realizar pagos de gastos personales originando faltantes de dinero para cubrir pagos proyectados que corresponden a cumplir con la responsabilidad que se originan dentro de la actividad de la empresa.
3. No se lleve un control adecuado del efectivo.

4. Obtendríamos información inexacta de los ingresos obtenidos, pérdida de tiempo en el proceso de la información de los mismos, conllevando a entregar el arqueo de caja a destiempo.

Área de Recepción:

1. Al no contar con personal idóneo se estaría exponiendo al brindar una mala atención al cliente, pérdidas de materiales y asumir gastos innecesarios.
2. Se está contribuyendo en pérdidas de materiales y documentos que se dejan en custodia los huéspedes, incurriendo en los pagos innecesarios asumidos por la empresa, mala imagen y atención perjudicando a la empresa.
3. Originando pérdidas y confusiones de las pertenencias de los huéspedes y la empresa asumiría las pérdidas en bienes dinerarios o materiales.

Área de Almacén:

1. No hay una persona específica responsable de esta área que lleve un control adecuado de los inventarios y requerimientos; generando la pérdida y mal uso de los materiales y suministros que perjudiquen la economía de la empresa.

Área de Contabilidad:

2. El servicio contable es brindado por personal externo; ocasionando no se lleve un control adecuado de las transacciones diarias de la empresa y se haga un seguimiento de las mismas.
3. La información recepcionada de la empresa no es 100% fiable; lo que conlleva que los estados financieros no se reflejen la información real de la empresa para la correcta toma de decisiones por parte del dueño y/o gerente para beneficio y crecimiento de la entidad.

Objetivo 03: Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades del Hospedaje Ensueño SAC en la ciudad de Sullana en el año 2019.

De acuerdo a los resultados y observación de la situación actual de la empresa con lo que respecta la organización y funcionamiento de las actividades del Hospedaje Ensueño SAC; ha sido viable sugerir las siguientes propuestas de mejoras en las siguientes áreas:

Área de Gerencia:

1. Implementar un manual de organización y funciones de cada uno de los trabajadores que ayudara en el reordenamiento de la función del personal que labora.
2. Implementar procedimientos para la selección del personal establecidos en el manual de procedimiento.
3. Realizar capacitación constantemente, con la finalidad de contar con trabajadores competitivos y brindar una buena atención e imagen a nuestros huéspedes.
4. Incorporar políticas y normas de control de acuerdo al manual de procedimientos que permita a la empresa guiarse como organización, transparencia y establecer sanciones en caso de incumplimiento.

Área de Recepción:

1. La función y responsabilidad que debe asumir el trabajador de esta área solo deben estar enfocada como recepcionistas.
2. Contar con un software de control, donde se registre información detallada: horas de estadía, numero de habitación, hora de ingreso y salida huésped

entre otras y llevar un registro de control donde se describa las características de las pertenencias de los huéspedes con su respectiva firma de conformidad.

3. Establecer un espacio específico y con seguridad donde se guarden las pertenencias de los huéspedes con sus respectivos tickets de control.

Área de Caja:

1. Contar con una caja chica para realizar pagos menores.
2. Apertura una cuenta corriente de la empresa a nombre de un socio asignado por la junta general de socios, donde se depositen los ingresos diarios.
3. Contar con una persona con el perfil del trabajo y cumpla dichas funciones.
4. Incorporar un sistema de caja actualizado donde especifique los ingresos obtenidos por cada cajera y poder llevar un control adecuado en la emisión de facturas y/o boletas.

Área de Almacén:

1. Contratar un trabajador responsable y tenga conocimientos de inventarios que nos permita obtener información exacta de las existencias.

Área de Contabilidad:

1. Contar con un contador interno que se involucre en la verificación y seguimiento de la información contable y financiera e implementar un software contable de acuerdo a las nuevas tecnologías con la finalidad de obtener una información fehaciente y ordenada que refleje la situación real en el momento oportuno para la toma de decisiones, encaminándose en el logro razonable de los objetivos que persigue la empresa.

VII Referencias Bibliográficas

- Álvarez Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y procedimientos*. (P. E. SA, Ed.) Megico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Amador, M. G. (24 de Agosto de 2009). *Metologia de la Investigacion* . Obtenido de Las Hipotesis en la Investigacion : <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Bennet, G. E. (1930). Control Interno. *lballesterosg*.
- Coopers & Lybrand. (1997). En *Los Nuevos Conceptos de control Interno(Informe COSO)* (pág. 432). Madrid, New YorK: Ediciones Diaz Campos .
- Decreto Ley de Promocion de la Competitividad, Formalizacion y Desarrollo de la Micro y pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Desente - Decreto Supremo N°007_2008_TR. (03 de Setiembre de 2008). Lima, Peru: Diario el Peruano.
- Dicksee, L. (1905). Control Interno. *lballesterosg*.
- Herrera, F. S. (2002) citado por Francisco Antonio(2015,p.33). "Propuesta de un sistema de Control Interno para Hotel Mansion Santa Isabella de la ciudad Riobamba, Provincia de Chimborazo". Riobamba, Ecuador.
- Martinez Belupu , M. C. (2014). "*Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Hospedaje de la provincia de Sechura-Piura*". Piura - Perú.
- Maza Goycochea, S. G. (2018). "*Los mecanismo del control interno administrativos en las Empresas Hoteleras en el Peru-Hotel Villa del sol*". Piura - Peru.
- Píca y Bernabé, E. E. (2015). "*manual de control interno contable para el hotel salinas, del cantón salinas, provincia de santa elena*". Libertad - Ecuador.
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). "*Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la informacion Financiera*" *Cartagena de indias D.T.Y.C.C. 2014*". Cartagenas de India - Colombia.

- Reglamento de Establecimientos de Hospedajes-Decreto Supremo N°001_2015_MINCETUR. (9 de Junio de 2015). Lima, Peru: Diario El Peruano. Obtenido de <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>
- Rivera Yenque , R. B. (2019). *“Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú”*. Piura - Perú.
- Rodrigo Estupiñan Gaitan, B. w. (2015). *Control Interno y Fraudes : Analisis de Informe COSO I,II,III*. Bogota, Colombia: Ecoe ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Control_interno_y_fraudes.html?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Como Elaborar y usar Manuales Administrativos - cuarta Edición* . (C. L. A., Ed.) México. Obtenido de https://www.academia.edu/18650438/Como_elaborar_manuales_administrativos_Rodriguez_Valencia?auto=download
- Salcedo Larrea, F. A. (2015). *“Propuesta de un sistema de control interno para el hotel mansión santa Isabel de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”*. Riobamba - Ecuador .
- Seijas Gonzales , L. I. (2019). *“Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2019”*. Pucallpa,Perú.

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 18

Cronograma de Actividades

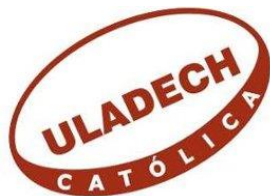
Actividades	Junio	Julio	Agosto	Setiembre
Generación de la idea de investigación				
Generación del título de investigación				
Redacción de la problemática encontrada				
Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis				
Redacción de justificación				
Estructuración del marco teórico y antecedentes				
Redacción de la metodología a aplicar				
Construcción de los instrumentos a aplicar				
Presentación de Ante-proyecto				
Validación por expertos del instrumento				
Presentación del anteproyecto				
Presentación y ejecución de la prueba piloto				
Aplicación del instrumento				
Recojo de datos				
Procesamiento de datos				
Tabulación de resultados				
Presentación e interpretación de resultados				
Presentación e interpretación análisis de resultados				
Elaboración de las conclusiones				
Presentación del informe final				
Presentación del artículo científico				

ANEXO 02: PRESUPUESTO

Tabla 24
Presupuesto

Rubro	Descripción	unidad	Costo Unitario	Total
Útiles de oficina	Hojas	1 millar	12.00	12.00
	Folder Manila	12	0.50	6.00
	Fastener	12	0.20	2.40
	perforador	1	5.00	5.00
	USB	1	30.00	30.00
	Lapiceros	15	0.50	7.50
Servicios	Impresión	700	0.20	140.00
	Empastado y anillado	3	20.00	60.00
	Asesoramiento		1,500.00	1,500.00
	Internet	100	1.00	100.00
Totales				1,862.90

ANEXO 03: INSTRUMENTO DE EVALUACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Encuesta Aplicada a los Empleados Administrativos

Instrucciones: La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

En esta encuesta emplee un lápiz de tinta negro para respuesta de cada pregunta, marque solo una opción con una cruz o tache la respuesta que usted crea conveniente con respecto a su criterio relacionado a la empresa donde labora.

Nombre:

Grado de instrucción:

Ambiente de Control

1. ¿Los jefes encargados tratan a los empleados con dignidad y respeto evitando casos de abusos autoritarios?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Existe una unidad específica para la gestión de los recursos humanos?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿El perfil y descripción del trabajador está alineado a la función administrativa que se desempeña?
- a) Si
 - b) No
4. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones difundido a todo el personal?
- a) Si
 - b) No
5. ¿En el Hospedaje se da a conocer la Misión, Visión, Objetivos y políticas al personal que labora y en general?
- a) Si
 - b) No

Evaluación de Riesgos

6. ¿El Hospedaje cuenta con los documentos fundamentales para su funcionamiento (INDECI, Ministerio de Turismo y transporte y/otros)?
- a) Si
 - b) No
7. ¿Conoce los riesgos que se pueden presentar día a día para un buen funcionamiento del hospedaje y como hacer frente a esos sucesos?
- a) Si
 - b) No
8. ¿ Tienen implementados controles adecuados para cada puesto de trabajo con la finalidad de detectar riesgos?
- a) Si
 - b) No

9. ¿El hospedaje cuenta con un plan de emergencias en caso de incendios, robos y desastres?

- a) Si
- b) No

10. ¿El hospedaje cuenta con una infraestructura adecuada y una constante capacitación a su personal en caso se presente un desastre?

- a) Si
- b) No

Control y sus Actividades

11. ¿Cuenta con políticas y normas que faciliten llevar un control en los procesos, transacciones en la realización de sus actividades?

- a) Si
- b) No

12. ¿El propietario realiza periódicamente verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?

- a) Si
- b) No

Información y Comunicación

13. ¿Los empleados dan a saber contantemente sobre las actividades que realizan?

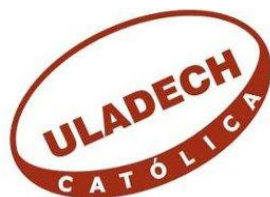
- a) Si
- b) No

14. ¿Cuentan con canales de comunicación para la captación de clientes y/o proveedores entre otros?

- a) Si
- b) No

Control de Supervisión o Monitoreo

15. ¿Las comunicaciones de proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar el control interno de los saldos relacionados?
- a) Si
 - b) No
16. ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal del hospedaje?
- a) Si
 - b) No
17. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas de corrección?
- a) Si
 - b) No
18. ¿Se realizan verificaciones improvisadas en los diferentes puestos de trabajo del hospedaje?
- c) Si
 - d) No



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

Encuesta Aplicada a los Empleados Operativos

Instrucciones: La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

En esta encuesta emplee un lápiz de tinta negro para respuesta de cada pregunta, marque solo una opción con una cruz o tache la respuesta que usted crea conveniente con respecto a su criterio relacionado a la empresa donde labora.

Nombre:

Grado de instrucción:

Ambiente de Control

1. ¿Reciben capacitaciones y charlas continuas?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿La entidad fomenta o promueve espacios de diálogos a los trabajadores, la cual se les puede escuchar y a la vez informarles los cambios administrativos?
 - a) Si
 - b) No

Información y Comunicación

3. ¿Les informan oportunamente de los cambios de políticas y normas dadas en el hospedaje?
- a) Si
 - b) No

Control de sus Actividades

4. ¿Te sientes cómodo y ajusto con los controles que se aplican dentro de la empresa en la realización de sus actividades?
- a) Si
 - b) No
5. ¿Plantea drásticamente el dueño o gerente llamados de atención por algún error, falta o tardanza?
- c) Si
 - d) No

ANEXO 04: AUTORIZACIONES

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Sullana, 01 de agosto del 2019

Sr: Santos Vidal Chinín Pardo
Gerente General
Hospedaje Ensueño SAC

Yo Raquel Villarreyes Viera, con DNI N°46275422 Siendo estudiante egresada de la facultad de Ciencias Contables y Financieras Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana, me presento ante Usted con el debido respeto que se merece y expongo lo siguiente:

Que estando desarrollando mi informe de investigación para elaborar mi tesis para lograr mi titulación, recorro a su despacho para solicitarle el permiso de Ingresar a las instalaciones del Hospedaje que usted dirige y poder aplicar una encuesta a su persona y sus colaboradores, facilitándome obtener información necesaria para el desarrollo mi trabajo de investigación de tesis titulado **“Propuestas de Mejoras de los Factores Relevantes del Control Interno en el Hospedaje Ensueño Sociedad Anónima Cerrada de la Ciudad de Sullana año 2019”**

Se agradece de antemano su gentil apoyo y comprensión

Atentamente;



Raquel Villarreyes Viera



Santos Vidal Chinín Pardo
Gerente General

“Año de la Lucha Contra la corrupción e Impunidad”

Sullana, 02 de Agosto del 2019

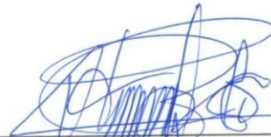
Sr: Raquel Villarreyes Viera

Dni: 46275422

Presente:

En atención a su solicitud, se informa que se procede a otorgar la respectiva autorización para el desarrollo de la encuesta para su información de Tesis de nuestra empresa **Hospedaje Ensueño SAC** con **RUC 20525698182**, manifestando además que en esta empresa no se ha realizado una encuesta anteriormente a los temas en mención, sería de muy grato y ayuda para la empresa cuente con un trabajo de investigación para el mejoramiento de su misión, visión y objetivos.

Atentamente;



Santos Vidal Chinín Pardo

Dni: 03583118

Gerente