

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
HOTELERA GOLDEN E.I.R.L, PERIODO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

HUERTA RAMIREZ SAYRA DEL PILAR

ORCID: 0000-0001-8031-4234

ASESOR

RUBINA LUCAS FÉLIX

ORCID: 0000-0001-7265-874X

HUARAZ – PERÚ

2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Huerta Ramírez, Sayra del Pilar

ORCID: 0000-0001-8031-4234

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

ASESOR

Rubina Lucas, Félix

ORCID: 0000-0001-7265-874X

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

JURADO

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélida Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

JURADO DE SUSTENTACIÓN

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

Mgtr. Broncano Osorio, Nélida Rosario
ORCID: 0000-0003-4691-5436
Miembro

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

Dr. Rubina Lucas, Félix
ORCID: 0000-0001-7265-874X
Asesor

Agradecimiento

Agradezco a dios, por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado salud y no desampararme e iluminar mi camino y darme fortaleza lograr mis metas.

Agradecer a la universidad católica los ángeles de Chimbote la cual apoya y enseña a todos los educandos para un futuro competitivo con sus conocimientos brindados formándonos profesionalmente.

Al Dr. CPC Rubina Lucas, Félix, docente tutor investigador de ULADECH católica, por haber impartido sus conocimientos de una manera dinámica y sencilla, por su paciencia brindada para lograr culminar mis estudios con éxito.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera gracias por inculcar en mí, principios, valores, empeño, perseverancia, por mostrarme que se puede lograr todo lo que nos proponemos en la vida.

A mis hermanos, Yuliana, Mariela, Yury y Miler por ser mi compañía, mi apoyo y mi fuerza para salir adelante.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por prepararnos para un futuro competitivo no solo como los mejores profesionales sino también como mejores personas.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo el siguiente problema general: ¿Cómo es el Control Interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?; como objetivo general: Describir el Control Interno de la en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017; y los objetivos específicos fueron los siguientes: Describir el Ambiente de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017, identificar la Evaluación de Riesgo en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017, determinar las Actividades de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017, identificar la Información y Comunicación en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017 y describir los procedimientos de Supervisión en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, con una población de 13 trabajadores; la técnica empleada fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario y para el procesamiento de datos utilizamos los programas de Microsoft Word y Excel. Los resultados fueron: el 76.92% afirmaron conocer sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, el 84.62% afirmaron que si existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa, y el 84.62% afirmaron que si existe comunicación entre los integrantes de la empresa. En conclusión la mayoría conoce sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, la gran parte expreso que si existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa y casi la totalidad dijeron que si existe comunicación entre los integrantes de la empresa.

Palabras claves: ambiente de control, control interno y evaluación de riesgo.

Abstract

The present research work had the following general problem: How is the Internal Control in the hotel company Golden E.I.R.L, period 2017? As a general objective: Describe the Internal Control of the hotel company Golden E.I.R.L, period 2017; and the objectives that are detailed below: Describe the Control Environment in the Golden EIRL hotel company, 2017 period, identify the Risk Assessment in the Golden EIRL hotel company, 2017 period, determine the Control Activities in the Golden EIRL hotel company , Period 2017, identify the Information and Communication in the Golden EIRL hotel company, period 2017, describe the Supervision procedures in the Golden EIRL hotel company, period 2017. The race of a quantitative, descriptive, non-experimental type, with a population of 13 workers; The technique used was the survey, whose instrument was the questionnaire and the data processing uses Microsoft Word and Excel programs. The results were: 76.92% said they know their functions and functions within the company, 84.62% affirmed that there are activities and communication within the company, and 84.62% affirmed that there is a communication between the members of the company. In most of the times the functions and the functions of the company are known, the great part of the information that is had, the authorization and the approval of the company.

Keywords: control environment, internal control and risk assessment.

Índice

Contenido	página
Equipo de trabajo	i
Jurado de sustentación	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas de la investigación	16
2.3. Marco conceptual	17
III. Hipótesis	28
IV. Metodología	29
4.1. Diseño de investigación	29
4.2. Población y muestra	29
4.3. Definición y operacionalización de variables	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.5. Plan de análisis	33
4.6. Matriz de consistencia	34
4.7. Principios éticos	35
V. Resultados	36
5.1. Resultados	36
5.2. Análisis de Resultados	48
VI. Conclusiones y Recomendaciones	55
6.1 Conclusiones	55
6.2 Recomendaciones	57
Referencias bibliográficas	58
Anexos	60
Anexo: Figuras	64

Índice de tablas

Tabla 1: Conocimiento de las políticas de la empresa	36
Tabla 2: Práctica de los valores éticos	36
Tabla 3: Plan estratégico del hotel	36
Tabla 4: Estructura orgánica del hotel	37
Tabla 5: Capacitaciones al personal.....	37
Tabla 6: Funciones y responsabilidades de los trabajadores.....	37
Tabla 7: Deberes del trabajador	38
Tabla 8: Práctica órgano de control dentro del hotel	38
Tabla 9: Estrategias sobre posibles riesgos.....	38
Tabla 10: Posibles riesgos dentro del hotel.....	39
Tabla 11: Afectación de posibles riesgos a la empresa.....	39
Tabla 12: Medidas ante posibles riesgos	39
Tabla 13: Procedimientos de autorización y aprobación en la empresa	40
Tabla 14: Funciones de los trabajadores	40
Tabla 15: Beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa	40
Tabla 16: Archivos privados del hotel.....	41
Tabla 17: Realización periódica de verificaciones y conciliaciones.....	41
Tabla 18: Evaluación de desempeño del personal	41
Tabla 19: Práctica de los valores éticos rendición de cuentas	42
Tabla 20: Cumplimiento de actividades y tareas	42
Tabla 21: Las TIC y su implementación para el desarrollo de la empresa	42
Tabla 22: Información oportuna, confiable y útil	43
Tabla 23: Información de obligaciones y funciones al trabajador	43
Tabla 24: Información suficiente al trabajador	43
Tabla 25: Logro de los objetivos y metas	44
Tabla 26: Flexibilidad a los cambios	44
Tabla 27: Preservación y conservación de documentos	44
Tabla 28: Comunicación entre los integrantes de la empresa.....	45
Tabla 29: Comunicación adecuada con los clientes	45

Tabla 30: Canal de comunicación adecuado.....	45
Tabla 31: Actividades de control interno.....	46
Tabla 32: Medidas correctivas	46
Tabla 33: Evaluaciones internas y externas	46

Índice de figuras

Figura 1: Conocimiento de las políticas de la empresa.....	64
Figura 2: Práctica de los valores éticos.....	64
Figura 3: Plan estratégico del hotel.....	65
Figura 4: Estructura orgánica del hotel.....	65
Figura 5: Capacitaciones al personal.....	66
Figura 6: Funciones y responsabilidades de los trabajadores.....	66
Figura 7: Deberes del trabajador.....	67
Figura 8: Práctica órgano de control dentro del hotel.....	67
Figura 9: Estrategias sobre posibles riesgos.....	68
Figura 10: Posibles riesgos dentro del hotel.....	69
Figura 11: Afectación de posibles riesgos a la empresa.....	69
Figura 12: Medidas ante posibles riesgos.....	70
Figura 13: Procedimientos de autorización y aprobación en la empresa.....	71
Figura 14: Funciones de los trabajadores.....	71
Figura 15: Beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa.....	72
Figura 16: Archivos privados del hotel.....	72
Figura 17: Realización periódica de verificaciones y conciliaciones.....	73
Figura 18: Evaluación de desempeño del personal.....	74
Figura 19: Práctica de los valores éticos rendición de cuentas.....	74
Figura 20: Cumplimiento de actividades y tareas.....	75
Figura 21: Las TIC y su implementación para el desarrollo de la empresa.....	75
Figura 22: Información oportuna, confiable y útil.....	76
Figura 23: Información de obligaciones y funciones al trabajador.....	77
Figura 24: Información suficiente al trabajador.....	77
Figura 25: Logro de los objetivos y metas.....	78
Figura 26: Flexibilidad a los cambios.....	78
Figura 27: Preservación y conservación de documentos.....	79
Figura 28: Comunicación entre los integrantes de la empresa.....	80
Figura 29: Comunicación adecuada con los clientes.....	80

Figura 30: Canal de comunicación adecuado	81
Figura 31: Actividades de control interno	81
Figura 32: Actividades de control interno	82
Figura 33: Evaluaciones internas y externas.....	83

I. Introducción

En la actualidad las empresas hoteleras tienen sus proyecciones y objetivos de ofrecer una prestación de calidad y ser cortés con los clientes, desde el momento de la entrada hasta su último día que se quedara hospedado en el hospedaje, de esta forma los turistas quedaran satisfechos con el servicio brindado y nos recomendaran a otros viajeros y tendremos respaldo, tanto de turistas nacionales e internacionales, para que haya un buen funcionamiento en las empresas hoteleras el cual se lograra mediante una implementación de un sistema de control interno que aportará un buen manejo en todo ámbito, para esto los hoteles a partir de 2 estrellas les corresponde trabajar con los 5 componentes del informe como que son de mucha importancia en todo rubro de empresas, no solo en las empresas hoteleras, a continuación los detallamos: En primer lugar, el ambiente de control interno; en segundo lugar, evaluación de riesgos; en tercer término, actividades de control; en cuarto termino, información o comunicación y por ultimo encontramos el monitoreo.

En tiempos tan competitivos, la aplicación del control interno es una constante para que todas las empresas puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan.

El presente proyecto de investigación tiene como título: El control interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017, basado en la línea de investigación aprobada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para la escuela de Contabilidad. La investigación se realizará con la finalidad de hacer un estudio del Sistema de Control Interno como parte esencial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa hotelera Golden E.I.R.L, la cual le

ayuda a brindar un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiarán de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad.

Según COSO (2013), El control interno es un proceso, ejecutado por la directiva, la parte administrativa y otros personales, la cual debe ser diseñada para proporcionar a la institución seguridad razonable en la consecución de tres objetivos: Efectividad y eficacia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección e integrados a proceso de gestión.

El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas. La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas y el monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del control interno y permite identificar controles débiles.

Por lo que hemos mencionado y viendo el contexto se ha formulado el siguiente problema de investigación ¿Cómo es el Control Interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?, así mismo encontramos los problemas específicos:

¿Cómo es el Ambiente de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?

¿Cómo es la Evaluación de Riesgo en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?

¿Cómo son las Actividades de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?

¿Cómo es la Información y Comunicación en empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?

¿Cómo son los procedimientos de Supervisión en empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir el Control Interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.

Para poder conseguir el objetivo general, se plantea los siguientes objetivos específicos:

Describir el Ambiente de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.

Identificar la Evaluación de Riesgo en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.

Determinar las Actividades de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.

Identificar la Información y Comunicación en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.

Describir los procedimientos de Supervisión en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.

La metodología que se seguirá en el trabajo consiste en una investigación de tipo aplicado, porque a partir de los conocimientos ya dados realizaremos nuestro trabajo de investigación; de nivel descriptivo, porque solo se describirá las partes más relevantes de la variable en estudio. Así también nos permitirá conocer las características más relevantes y específicos de nuestra variable en estudio.

Desde el punto de vista teórico, el presente proyecto de investigación se tomará como base conceptos, teorías, definiciones ya desarrolladas o investigadas.

Desde el punto de vista práctico la investigación servirá para que se tomen decisiones apropiadas para el crecimiento de la empresa hotelera Golden E.I.R.L.

Desde el punto de vista metodológico, será importante porque nos ayudará a conocer nuevas técnicas, métodos o instrumentos para el desarrollo del siguiente trabajo de investigación.

El presente proyecto de investigación se justifica porque permitirá a estudiante obtener conocimientos sobre el control interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.

Del mismo modo esta investigación también servirá como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de control.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Jiménez (2013). En su tesis titulada: Diseño del Control Interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa Puebla Chávez, para el año 2012; tuvo como objetivo describir el diseño de control interno orientado a minimizar los riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa Puebla Chávez, para el año 2012; el tipo de investigación fue cuantitativo, el diseño retrospectivo y de nivel descriptivo, se usó la técnica de la encuesta a los trabajadores. La mayoría estaba de acuerdo con la implementación de un Sistema de Control Interno, esto les servirá para encontrar fallencias dentro de la empresa que luego puedan ser corregidas.

Antecedentes nacionales

Arias (2017). En su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso centro médico odontológico americano S.A.C. - San Isidro 2016; tuvo como objetivo general, describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa "Centro Médico Odontológico Americano S.A.C." de San Isidro, 2016. La investigación realizada fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Asimismo, se utilizaron como instrumentos; fichas bibliográficas, cuestionario pertinente de preguntas

cerradas donde se ha establecido que las empresas tienen debilidades en su sistema de control interno, como la falta de un manual de organización y funciones, manual de procedimientos documentado, el reglamento interno de trabajo, un adecuado proceso de selección, y capacitación de personal.

Calderón (2017). En su tesis titulada: Importancia del control interno en la optimización de la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Mantaro Jauja – Junín – periodo 2016: tuvo como objetivo principal de la investigación radica, determinar de qué manera el control interno es importante en la optimización de la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Distrital de El Mantaro – Jauja – Junín periodo 2016. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que el control interno empleado en este gobierno local es inadecuado creando problemas y pérdidas a la institución, La conclusión nos avisan que se debe emplear de mejor las normas que regulan el control interno gubernamental.

Flores (2017). En su tesis titulada: Sistema De Control Interno Del Área De Caja De Las Empresas Comerciales Del Perú, Caso: Corporación Mb Amigo E.I.R.L. Trujillo, 2016: tiene por finalidad Determinar y describir las características del Sistema de Control del área de caja de las empresas comerciales del Perú y de la Corporación MB Amigo E.I.R.L, del distrito de Trujillo – La Libertad; periodo 2016. Este trabajo de investigación fue

descriptivo – no experimental: ya que mediante este método se busca determinar y describir cuáles son las características del Sistema de Control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú y de la Corporación MB Amigo E.I.R.L, periodo 2016. La metodología aplicada referente al diseño de la investigación fue de caso, por ello se tomó como muestra a la empresa Corporación MB Amigo E.I.R.L a través de técnicas de investigación por medio de la encuesta. Los resultados fueron obtenidos por la recolección de datos, demostrando que la empresa no cuenta con un sistema de control interno adecuado a fin de poder realizar las transacciones y operaciones eficientemente en el área de caja con la finalidad que la empresa no se vea afectada en sus índices de liquidez y genere un déficit económico.

Villafuerte (2017). En su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de almacén e inventario de las empresas del sector minería del Perú: caso minera Shuntur SAC – Lima, 2016: tuvo como objetivo general: determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de almacén e inventario de las empresas del sector minería del Perú y de la empresa minera Shuntur SAC de Lima en el periodo 2016. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó libros y fichas bibliográficas también un cuestionario adaptado al objetivo de la investigación, fueron preguntas cerradas aplicadas a los jefes de área almacén e inventario a través de la técnica de entrevista; encontrando los siguientes resultados: los autores internacionales y nacionales llegan a la conclusión que implementar y

monitorear el sistema de control interno sobre el área de almacén e inventario es de suma importancia para la organización.

Ordoñez (2017). En su tesis titulada: Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Jolri Servicios Multiples E.I.R.L. – Satipo 2016: tiene como Objetivo General, determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: La investigación fue de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario. Encontrando los siguientes resultados: En su totalidad de los autores señalan que el control interno es el plan de organización, métodos y procedimientos que van a permitir a proteger los recursos de la empresa, para que así se evite pérdidas, fraude o negligencias, certificando la eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones. se concluye que el Control Interno es un proceso que se involucra a toda la empresa desde la gerencia hasta el último trabajador, diseñado para dar un grado razonable, garantizando la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables en la Gestión de toda empresa.

Durand (2015). En su tesis titulada: El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú caso: hotel los portales de piura,2015: tuvo como objetivo determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio del Perú y del Hotel Los Portales de Piura, Se ha desarrollado usando la

Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al caso en estudio obteniendo como principales resultados los siguientes: El 95% de los trabajadores encuestados en la empresa Hotel Los Portales de Piura si conoce como se aplica el control interno en el área de almacén de la misma, mientras que el 5% de los trabajadores de la empresa no conocen como se aplica el sistema de control interno en el almacén debido a que es personal de nuevo ingreso.

Diestro (2014).En su tesis titulada: Caracterización del control interno en la oficina de abastecimientos en el proceso de adquisición directa de bienes y contratación de servicios de las entidades públicas del distrito de Sullana, en el año 2014: El objetivo que se logró en la presente investigación consistió en: “caracterización del control interno en la oficina de abastecimientos en el proceso de adquisición directa de bienes y contratación de servicios de las entidades públicas del distrito de Sullana. La investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, no experimental, diseño de corte transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a funcionarios y/o Trabajadores de las Oficinas de Abastecimiento de 05 Entidades Públicas de la Provincia de Sullana a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de preguntas cerradas. De esta manera se pudo identificar ciertas deficiencias originados a raíz del desconocimiento sobre la normatividad del control interno; así como por falta de implementación de

manuales de procedimientos que sirvan de guía para una eficiente y eficaz adquisición directa de bienes y contratación de servicios.

Álvarez (2015). En su tesis titulada: Importancia de la implementación de un sistema de control interno para un manejo eficiente y eficaz de los inventarios de la Mype S. G. Libra S.R.Ltda. Rubro calzado Paucarpata-Arequipa-Perú 2015: El objetivo principal de esta investigación radica en la implementar un adecuado sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos decir que en este caso es necesaria la implementación de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque cualitativo. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE S.G. LIBRA S.R.LTDA. Inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno.

Mercedes (2018). En su tesis titulada: Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las municipalidades en el Perú. Caso: Municipalidad provincial de Talara, 2017: tuvo como objetivo general: determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las municipalidades en el Perú y de la Municipalidad provincial de Talara 2017. La investigación fue cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información se hizo uso de la revisión

bibliográfica, como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al jefe del área de almacén de la Municipalidad en estudio, obteniendo como principales resultados: La Municipalidad Provincial de Talara no cuenta con las medidas preventivas de seguridad en almacén, lo que significa un riesgo, no hay control de los mínimos y máximos de los suministros, ocasionando la falta de stock en el almacén municipal y al no realizar las respectivas conciliaciones Contables.

Antecedentes regionales

Marrujo (2017). En su tesis titulada: Control Interno Y La Calidad De Atención A Los Clientes En El Área De Ventas En La Empresa De Sistemas Gerenciales S.A.C. Huánuco – 2016: El estudio fue de tipo cuantitativo con un diseño de investigación correlacional - descriptivo. Se trabajó con una población muestral de 20 trabajadores de la empresa de sistemas gerenciales S.A.C. y para determinar dicha muestra se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, además se aplicará la prueba estadística de Pearson para comprobar la hipótesis de la investigación. Los resultados demostraron que la relación existente es positiva muy débil entre el control interno y la calidad de atención a los clientes en el área de ventas en la Empresa de Sistemas Gerenciales S.A.C. Huánuco, 2016. Esto quiere decir, que el cumplimiento de la calidad de atención a los clientes no es afectado significativamente por el control interno que experimentan, por lo tanto no se acepta la hipótesis de investigación.

Susan (2018) En su tesis titulada: Implementación del sistema de control interno en la municipalidad distrital de lúcumá, 2016: el objetivo logrado consiste en: Determinar la implementación del sistema de control interno. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo simple no experimental de corte transversal; la población muestral estuvo conformada por 29 directivos y trabajadores de la municipalidad de Lucma a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos y la técnica fue la encuesta. Se operacionalizaron las variables de estudio. Resultados: el 55% afirmaron que en la municipalidad de Lucma promovían la eficiencia, el 59% afirmaron que en la municipalidad de Lucma cumplían con transparencia los objetivos del control interno, el 52% afirmaron que en la municipalidad de Lucma realizaban el monitoreo oportuno de control interno. Conclusión: Queda determinada la implementación del sistema de control interno en la municipalidad distrital de Lucma en el 2016; con el 52% afirmaron que en la municipalidad cumplen con la competencia profesional y el 55% afirmaron que en la municipalidad de Lucma realizaban la identificación de riesgos.

Cáceres (2014).En su tesis titulada: sistema del control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma en el año 2014: tiene como objetivo general describir y analizar el sistema de control interno para optimizar los procesos de cuentas por pagar. Por ello la investigación fue descriptiva, para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas, escogidas de fuentes de investigación secundaria. El principal resultado es: Que el control interno permite evaluar el

grado eficiencia, eficacia, economía y productividad de las empresas que prestan el servicio de hotelería, se observa que después de evaluar el funcionamiento del control interno en las cuentas por pagar se encontró que el 100% del personal no tuvieron deficiencias sobre los procedimientos, donde no se detectaron errores relacionados con el desconocimiento de los pasos y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador en la tramitación y registro de las facturas de los proveedores. La principal conclusión es el sistema de control interno optimizó los procesos de cuentas por pagar en los hoteles que lo implementaron.

Alejos (2014). En su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “EL Gran Tomás SAC.” Chimbote, 2014: tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa EL GRAN TOMÁS SAC. La investigación fue descriptiva, bibliográfica y de caso; para recoger la información se aplicó las técnicas de la revisión bibliográfica y la entrevista, se pudo evidenciar que la empresa EL GRAN TOMÁS SAC, no está aplicando adecuadamente todos los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en la gestión administrativa de las empresa del caso estudiada, lo cual estaría implicando que las metas y objetivos institucionales estén expuestas a riesgo (pérdidas, robos y fraudes), lo que pondría en peligro las metas y objetivos institucionales de dicha empresa. Por tal motivo, se recomienda, que la gerencia de la empresa del caso de estudio

trate de corregir los aspectos correspondientes a: evaluación de riesgo, actividad de control e información y comunicación.

De La Cruz (2017). En su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas comerciales en general: caso empresa Multiservicios Shaloom SAC - Chimbote, 2015: tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas comerciales en general y de la empresa “Multiservicios Shaloom S.A.C” de Chimbote, 2015. La investigación fue de diseño no experimental –bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso; encontrando los siguientes resultados. Asimismo, en la evaluación del sistema de control interno se encontró que la empresa Multiservicios Shaloom S.A.C, no cuenta con la implementación de un control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera empírica, lo que conlleva a riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo.

Antecedentes locales

Mata (2017). En su tesis titulada: Importancia del control interno en el área administrativa de la Corporación Goyita SAC, 2016: tuvo como objetivo, conocer la importancia del control interno en el área administrativa de Corporación Goyita S.A.C, 2016; la metodología que se utilizó fue de tipo cualitativa y el nivel de la investigación descriptivo, se obtuvo los siguientes resultados: el ambiente de control en la Corporación Goyita S.A.C, es

fundamental porque se aplica el código de ética que regula el comportamiento y la disciplina, del personal, sus deberes y responsabilidades llevando consigo a que exista un entorno favorable al ejercicio de prácticas, valores, para el buen funcionamiento del control interno.

Tamara (2016). En su tesis titulada: Control Interno Y Su Incidencia En Las Existencias De La Empresa Mc Soluciones Inteligentes S.A.C: la presente investigación se trabajó de acuerdo a los problemas y deficiencias en el control interno las cuales atraviesa la empresa MC Soluciones Inteligentes S.A.C. Se tomó en cuenta como objetivo general determinar de qué manera el control interno incide en las existencias de la empresa Mc Soluciones Inteligentes S.A.C. en la ciudad de Huaraz. La investigación fue realizada aplicando el método de investigación cualitativa a nivel descriptiva – no experimental, así asimismo se utilizó para la recolección de datos el fichaje, revisión documental y bibliográfica. La investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la población e incumplimiento de las metas propuestas. Diagnosticar si los controles internos están ayudando a reducir los riesgos, verificar un adecuado cumplimiento de la normativa vigente, recomendar acciones correctivas que ayuden a mejorar la implementación del control interno dentro de la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

a. Teorías del control interno:

Según Andicoechea, (2014). La primera definición fue dada en el año 1949 por el AICPA (el instituto americano de contadores públicos científicos), que define al control interno como un plan de organización dentro de la empresa que ayude a salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables.

Según Bravo (1997), nos dice que el control interno no son acontecimientos o circunstancias aisladas, sino una serie de acciones que se extienden en todas las actividades de una entidad .estas acciones se dan de forma inherente a la gestión del negocio por parte de la dirección.

Los procesos de las empresas, que se llevan a cabo dentro de las unidades y funciones de la organización o entre las mismas, se coordinan en función de los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión. El control interno es parte de dichos procesos y está integrado en ellos, permitiendo su adecuado funcionamiento y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento.

Según Luna (2011), por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado solamente a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se pensaba que solo era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; las otras áreas la empresa y el personal eran involucrados. No todos los directivos de las empresas veían en el sistema de Control Interno como un instrumento de gestión capaz de

ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de los objetivos que se habían propuesto. Por otra parte, los sistemas de control interno ya venían establecida, dificultando la creatividad de los directivos.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Evolución histórica del control interno.

Según Andicoichea, (2014). El control interno se inicia en las funciones de la administración hay índices de que desde una época lejana se emplean las rendiciones de cuenta de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los hacia el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, que se daban en forma oral. El control interno se originó con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los negociantes se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus bienes y negocios. Para la implementación de controles internos se dio a finales del siglo pasado, como consecuencia del aumento de la producción, los propietarios de las empresas se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de las empresas, creándose así sistemas y procedimientos de control interno que pronostican o redujeran en las empresas públicas y privadas muchos errores y fraudes que están ocurriendo en la actualidad, por este motivo se vio la necesidad de llevar a cabo controles sobre la gestión de las empresas, se le había dado más énfasis a la fase de producción y comercialización que a la fase

administrativa u organizativa, de aquí en adelante viene la idea de insertar y efectuar con mucha cautela y delicadeza el sistemas de control interno en las entidades, de esta manera poder disminuir los constantes problemas dentro de las empresas, así llegar a la evolución industrial y económico que cada una de las compañías se proyectan, teniendo en cuenta y respetando las normas, leyes y reglamentos en las compañías y dentro de las administraciones, así llegar con procedimientos para dar nuevas respuestas a las situaciones que hubieran.

Retrocediendo a los años 70 se creó una comprobación interna para poder detectar las fortunas millonarias que se sustraían con los fraudes y errores en las compañías públicas y privadas, en los años 90 el termino comprobación interna es remplazado y renovado con lo que hoy en día se conoce como el control interno que fue , que era acreditada con el nombre de organización y coordinación en los sistemas de contabilidad y en otra parte los procedimientos adoptados, con la finalidad de proponer mucha énfasis a la administración y realizar todo lo posible y con dinamismo y enfocarse en lo práctico; con el tiempo la palabra control interno sustituyó a la expresión de comprobación interna que no tenía mucha cordura, debido a cambio de conceptos, con el transcurrir del tiempo evoluciono este concepto, así tenía que proteger a los activos para que en el futuro no sean quebrantados y no ocasionen faltas con intenciones y sin intenciones.

2.3.2. Ámbito de aplicación.

Según Fonseca, (2011). Las normas de control interno se aplican en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, bajo la supervisión de la gerencia y/o titulares o funcionarios responsables de la administración empresarial.

En el caso que no se aplique las normas de control interno, por determinadas situaciones, serán mencionadas específicamente en el rubro limitaciones al alcance de cada norma, lo que generará establecer los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar.

Las normas de control interno no interfieren con las disposiciones establecidas por la legislación, ni limitan las normas dictadas por los sistemas administrativos, su aplicación contribuye al fortalecimiento de la estructura orgánica de las empresas y a una eficiente administración económica y financiera de las empresas.

2.3.3. Modelos del control interno.

Torres (2016). Según modelo coso: El control interno, establecido por el Committee Of Sponsoring Organizations 2013, se define de la siguiente manera. El control interno es un proceso llevado a cabo por la parte directiva, la administración, y otros integrantes de una empresa, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno está orientado a la obtención de objetivos en una o más categorías Operaciones, información y cumplimiento.

Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, que ayuden a la consecución de los objetivos

Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.

Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Según Luna (2011). El modelo CoCo fue dado por el instituto canadiense de contadores autorizados. Divulgó la guía de control, que define al control como al conjunto de elementos que incluyen: recursos, sistemas procesos, cultura, estructura y tareas que se adoptan para respaldar a las personas en el logro de los objetivos de una entidad siguiendo su línea de desarrollo, el CoCo establece que los objetivos del control interno deben recaer en las categorías relacionadas con la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de información

interna y externa, y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas aplicables .

El CoCo considera que los criterios generales para comprender el control y evaluar su efectividad son: propósito, capacidad, compromiso, y monitoreo y aprendizaje, los que se agrupan alrededor de veinte (20) criterios específicos. CoCo, considerados que estos criterios no representan en sí mismos requisitos mínimos que tienen que ser alcanzados, por lo que deberían interpretarse en el contexto de la organización al evaluar su efectividad.

2.3.4. Principios de control interno en las entidades públicas y privadas.

Es de mucha importancia en las empresas el control interno, como cualquier ciencia tiene principios que son relevantes en las aplicaciones que se generan dentro de las compañías, a continuación, describiremos los principios.

a. La división del trabajo en las entidades: Como primer principio del control interno es de mucha importancia, como se llega al desvío de ocupaciones dentro de las unidades operativas, de esta manera poder distribuir el trabajo de modo que, una operación inicie y termine en la persona o departamento que la inició, de esta forma el trabajo puede ser verificado por otra.

b. Fijación de Responsabilidad: Los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permitirán determinar la responsabilidad sobre las anotaciones

y operaciones llevadas a cabo, las normas, procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización prevean las funciones de cada área.

c. Cargo y descargo: Este principio es íntimamente relacionado con la fijación de responsabilidades pues facilita la aplicación de este cuando es necesario, realizando un máximo control de todo lo que ingresa y sale registrando una cuenta contraria a su naturaleza.

2.3.5. Características del control interno.

El control interno es un proceso con un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas un medio para el logro de los objetivos o un fin especial por ello cada área es responsable por el control ante su jefe inmediato de acuerdo a los niveles de autoridad en su cumplimiento y participación de los trabajadores. Por ello facilita la consecución de los objetivos o una o más áreas de la empresa ya que la idea es aportar de manera trascendental en los controles internos pero ello cuenta con algunas características tales como:

a. Seguridad Razonable: se debe reconocer la existencia de limitaciones inherentes del Control Interno.

b. Desempeño de los controles: pueden darse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.

c. Las actividades de control: viene a ser la separación de funciones, que pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.

d. Los Sistemas de Control Interno: el estudio de sus características, deben establecer sus acciones y medidas de control interno y deben cumplirse por todas las personas involucradas y responsabilizadas con su funcionamiento.

2.3.6. Importancia del Control Interno.

El control interno es importante porque viene a ser un conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversas áreas o centros operativos. Los procedimientos de inventarios son generalmente de mayor importancia dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; por lo cual es importante implementar un adecuado sistema de control interno para esta actividad, el cual tiene las siguientes ventajas. También reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios. Reduce el riesgo, de fraudes, robos o daños físicos, evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías, evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios, reduce el costo de la toma del inventario físico anual. Las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: Control Interno Operativo y Control Contable.

2.3.7. Componentes de control interno.

Según el enfoque moderno establecido por COSO (2013), encontramos cinco componentes de control interno que señala la estructura que comprende muchos elementos que integran en el proceso de gestión dentro de las entidades públicas y privadas, que a continuación lo detallamos.

- a) **Ambiente de control.** Es el primer componente, que aprecia las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, para el desarrollo de las acciones, reflejando la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del Sistema de Control Interno. Este puede considerarse como la base de los demás componentes. Conforman el conjunto de buenas prácticas y documentos referidos a la constitución de la organización, al marco legal de las operaciones aprobadas, a la creación de sus órganos de dirección y consultivos, a los procesos, sistemas, políticas, disposiciones legales y procedimientos, aquí detallamos el clima organizacional y el comportamiento del personal dentro de las instalaciones.
1. La filosofía de la dirección en las entidades.
 2. La integridad y los valores de los trabajadores.
 3. Las administraciones estratégicas en la compañía.
 4. Una buena estructura organizacional adecuada.
 5. Una adecuada y fluida administración de recursos humanos.
 6. Buen manejo de competencia profesional.

7. Mucha precaución en la asignación de autoridad y responsabilidad de funciones.

8. Una buena imagen en el órgano de control institucional.

b) Evaluación de riesgos: Este es el segundo componente que establece las bases para la identificación y análisis de los riesgos que enfrentan los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades para alcanzar sus objetivos. Una vez clasificados los riesgos en internos y externos, por procesos, actividades y operaciones, y evaluadas las principales vulnerabilidades, se determinan los objetivos de control y se conforma el Plan de Prevención de Riesgos para definir el modo en que habrán de gestionarse. Existen riesgos que están regulados por disposiciones legales de los organismos rectores, los que se gestionan según los modelos de administración previstos. Ahí encontramos la estructura de la norma:

a) Encontramos la identificación de riesgos oportunos y detección del cambio realizado.

b) La determinación adecuada de los objetivos de control interno.

c) La prevención necesaria de riesgos.

c) Actividades de control: Es el tercer componente que esta amarado con las políticas y procedimientos de control interno dirigido netamente al directorio y administrativo, para ver la competencia de ejecutivos y empleados tanto interno y externo, a fin de afirmar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en las compañías, aquí encontramos diferentes aportaciones:

✓ El procedimiento de autorización y aprobación de actividades.

- ✓ La segregación respectiva de funciones.
- ✓ La evaluación de costo beneficio en las entidades.
- ✓ Importante control al acceso de recursos y archivos encontrados.
- ✓ Las verificaciones y conciliaciones respectivas.
- ✓ Constante evaluación de desempeño de personal.
- ✓ La rendición de cuentas al final de cada periodo.
- ✓ Las respectivas revisiones de procesos, tareas y actividades acordadas.
- ✓ Inspecciones a los sistemas de información y comunicación en las entidades.

d) Información y comunicación : Es el cuarto componente que precisa los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades deben disponer de la información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características; que genera datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos y metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas así encontramos su competitividad y eficacia en la obtención de los objetivos dentro del control de calidad.

- ✓ Las funciones oportunas y las características en las informaciones.
- ✓ Las informaciones y responsabilidades en las entidades.
- ✓ Se necesita una calidad apropiada e idoneidad de toda información.
- ✓ Los sistemas de información necesarias.
- ✓ La flexibilidad al cambio de control.

- ✓ Un archivo institucional de acuerdo con las normas y leyes.
- ✓ Dentro de la empresa una fluida comunicación.
- ✓ Fuera de la empresa constante comunicación.

e) **Supervisión y/o monitoreo:** Es el ultimo componente de control interno que tiene como objetivo la buena supervisión para lograr en un corto tiempo la calidad y eficacia de funcionamiento que permita una mejora en las empresas, para poder registrar, integrar, divulgar y realizar un procedimiento con las bases de datos obtenidos en la supervisión y monitoreo que se realizan constantemente en las grandes compañías, así llegar al final confiable y transparente, en los procesos de gestión y control institucional se debe tener en cuenta:

- ✓ Para la prevención y monitoreo de actividades se debe tener en cuenta las normas básicas.
- ✓ Estar en constante monitoreo y prevención.
- ✓ Monitorear oportunamente y estar en seguimiento.
- ✓ Para un buen resultado realizar las actualizaciones de las normas.
- ✓ Tener un informe sobre las deficiencias.
- ✓ Poseer las medidas adecuadas en el seguimiento de la supervisión y monitoreo.
- ✓ Mensualmente realizar las evaluaciones independientes al interior de las entidades.

III. Hipótesis

Por ser una investigación descriptiva no corresponde hipótesis.

IV. Metodología.

4.1. Diseño de investigación

La investigación será aplicada en el enfoque cuantitativo, porque buscará encontrar mecanismos para la aplicación a los componentes del control interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, será basada en la observación y recolección de datos fundamentada en la medición de las variables y conceptos.

4.2. Población y muestra

- **Población**, viene a ser la totalidad de las personas, objetos, procesos, etc. que serán estudiadas, en nuestro caso nuestro universo constara de 13 trabajadores dentro de la empresa hotelera Golden E.I.R.L.
- **Muestra**, vienes a ser una parte esencial tomada para el estudio del universo, en nuestro caso será de los 13 trabajadores.

Motivo de inclusión: se incluirán la totalidad de trabajadores por tratarse de un universo pequeño.

Motivo de exclusión: no se excluirá a ninguno de los trabajadores por tratarse de un universo pequeño.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Preguntas	Escala de medición	
Variable 1: El control interno	Según COSO Committee Of Sponsoring Organizations (1992). El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la	La variable comprende los objetivos del control interno, las cuales se dividen en cinco	Ambiente del Control Interno	Filosofía de la dirección	1. ¿Conoce a usted las políticas de la empresa?	Si	No
				Integridad y los valores éticos	2. ¿Practican los valores éticos dentro del hotel?	Si	No
				Administración estratégica	3. ¿Sabe usted cual es el plan estratégico del hotel?	Si	No
				Estructura Organizacional	4. ¿Conoce usted la estructura orgánica del hotel?	Si	No
				Administración de recursos humanos	5. ¿Realizan capacitaciones dentro del hotel?	Si	No
				Competencia profesional	6. ¿Conoce usted sus funciones y responsabilidades?	Si	No
				Asignación de autoridad y responsabilidad	7. ¿Usted como trabajador conoce sus deberes?	Si	No
				Órgano de control Institucional	8. ¿Conoce usted cual es el órgano de control dentro del hotel?	Si	No
			Evaluación de Riesgos	Planeamiento de la gestión de riesgos	9. ¿La empresa cuenta con estrategia sobre posibles riesgos?	Si	No
				Identificación de los riesgos	10. ¿Conoce usted los posibles riesgos dentro del hotel?	Si	No
				Valoración de los riesgos	11. ¿Cree usted que los riesgos potenciales afectarían al hotel?	Si	No
				Respuesta al riesgo	12. ¿Qué medidas se toma ante los posibles riesgos?	Si	No

consecución de objetivos		Actividades de Control	Procedimientos de autorización y aprobación	13. ¿Existen procedimientos de autorización ya aprobación dentro del hotel?	Si	No
			Segregación de funciones	14. ¿Conoce usted cuáles son sus funciones?	Si	No
			Evaluación costo-beneficio	15. ¿Las actividades que se desarrollan son beneficiosas para el hotel?	Si	No
			Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	16. ¿Tiene acceso a los archivos privados del hotel?	Si	No
			Verificaciones y conciliaciones	17. ¿Se realizan de forma periódica las verificaciones y conciliaciones?	Si	No
			Evaluación del desempeño	18. ¿Evalúan el desempeño del personal?	Si	No
			Rendición de cuentas	19. ¿Se realizan reuniones para la rendición de cuentas?	Si	No
			Revisión de procesos, actividades y tareas	20. ¿Se revisa el cumplimiento de las actividades y tareas?	Si	No
			Controles para las tecnologías de la información y comunicación (TIC)	21. ¿Las TIC ayudan en la implementación para el desarrollo de la empresa?	Si	No
			Funciones y característica de la información	22. ¿Cree usted que la información brindada es oportuna confiable y útil?	Si	No
			Información y Responsabilidad	23. ¿Le informan de forma oportuna cuáles son sus obligaciones y responsabilidades?	Si	No
			Calidad y suficiencia de la información	24. ¿Es suficiente la información que le brinda su superior?	Si	No

			Información y Comunicación	Sistema de Información	25. ¿La información brindada ayuda al logro de los objetivos y metas?	Si	No
				Flexibilidad al cambio	26. ¿La empresa es flexible a los cambios?	Si	No
				Archivo Institucional	27. ¿Se preservan y conservan los documentos dentro del hotel?	Si	No
				Comunicación Interna	28. ¿Existe comunicación entre los integrantes del hotel?	Si	No
				Comunicación externa	29. ¿Existe una comunicación adecuada con los clientes?	Si	No
				Canales de comunicación	30. ¿Cree usted que el canal de comunicación es adecuado?	Si	No
			Supervisión y/o Monitoreo	Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo	31. ¿Se realiza de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno?	Si	No
				Normas básicas para el seguimiento de resultados	32. ¿La empresa adopta medidas correctivas?	Si	No
				Normas básicas para los compromisos de mejoramiento	33. ¿Se realiza evaluación internas y externas en el hotel?	Si	No

Fuente: elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- ✓ **Encuesta:** será una técnica que permitió elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función de las variables e indicadores de estudio.
- ✓ **Cuestionario estructurado:** será un formato elaborado específicamente con base a la técnica de estudio; cuya utilidad fue para la recolección de datos de la muestra de estudio, para la presente investigación se usará un cuestionario que constara de 33 preguntas.

4.5. Plan de análisis.

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

4.6. Matriz de consistencia

El Control Interno en la Empresa Hotelera Golden E.I.R.L, Periodo 2017

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
¿Cómo es el Control Interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?	Describir el Control Interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.	Hipótesis general Por ser una investigación descriptiva no corresponde hipótesis.	Variable: El control interno	1. El tipo de investigación Enfoque cuantitativo 2. Nivel de investigación de la tesis Nivel descriptivo 3. Diseño de la investigación Descriptivo simple – no experimental – transversal 4. El universo y muestra Universo: 13 trabajadores. Muestra: 13 trabajadores. 5. Técnicas e instrumentos “Encuesta”. 6. Plan de análisis Estadística descriptiva 7. Principios éticos
¿Cómo es el Ambiente de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?	Objetivos Específicos Describir el Ambiente de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.			
¿Cómo es la Evaluación de Riesgo en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?	Identificar la Evaluación de Riesgo en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.			
¿Cómo son las Actividades de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?	Determinar las Actividades de Control en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.			
¿Cómo es la Información y Comunicación en empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?	Identificar la Información y Comunicación en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.			
¿Cómo son los procedimientos de Supervisión en empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017?	Describir los procedimientos de Supervisión en la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017.			

4.7. Principios éticos

De acuerdo al código de ética de la ULADECH que rigen la actividad investigadora tales como:

- Protección a las personas; en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- Beneficencia y no maleficencia; la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Justicia; se debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- Integridad científica; se deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- Consentimiento informado y expreso; los datos obtenidos son el resultado de la manifestación informada, libre, inequívoca y específica de las personas.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1: Conocimiento de las políticas de la empresa

Distribución de la muestra según, Conocimiento de las políticas de la empresa

Alternativa	Fi	%
Si	10	76.92%
No	3	23.08%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 2: Práctica de los valores éticos

Distribución de la muestra según, Práctica de los valores éticos

Alternativa	Fi	%
Si	9	69.23%
No	4	30.77%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 3: Plan estratégico del hotel

Distribución de la muestra según, Plan estratégico del hotel

Alternativa	Fi	%
Si	3	23.08%
No	10	76.92%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 4: Estructura orgánica del hotel

Distribución de la muestra según, Estructura orgánica del hotel

Alternativa	Fi	%
Si	10	76.92%
No	3	23.08%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 5: Capacitaciones al personal

Distribución de la muestra según, Capacitaciones al personal

Alternativa	Fi	%
Si	3	23.08%
No	10	76.92%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 6: Funciones y responsabilidades de los trabajadores

Distribución de la muestra según, Funciones y responsabilidades de los trabajadores

Alternativa	Fi	%
Si	10	76.92%
No	3	23.08%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 7: Deberes del trabajador

Distribución de la muestra según, Deberes del trabajador

Alternativa	Fi	%
Si	12	92.31%
No	1	7.69%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 8: Práctica órgano de control dentro del hotel

Distribución de la muestra según, Práctica órgano de control dentro del hotel

Alternativa	Fi	%
Si	6	46.15%
No	7	53.85%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 9: Estrategias sobre posibles riesgos

Distribución de la muestra según, Estrategias sobre posibles riesgos

Alternativa	Fi	%
Si	5	38.46%
No	8	61.54%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 10: Posibles riesgos dentro del hotel

Distribución de la muestra según, Posibles riesgos dentro del hotel

Alternativa	Fi	%
Si	3	23.08%
No	10	76.92%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 11: Afectación de posibles riesgos a la empresa

Distribución de la muestra según, Afectación de posibles riesgos a la empresa

Alternativa	fi	%
Si	2	15.38%
No	11	84.62%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 12: Medidas ante posibles riesgos

Distribución de la muestra según, Medidas ante posibles riesgos

Alternativa	Fi	%
Si	5	38.46%
No	8	61.54%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 13: Procedimientos de autorización y aprobación en la empresa

Distribución de la muestra según, Procedimientos de autorización y aprobación en la empresa

Alternativa	fi	%
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 14: Funciones de los trabajadores

Distribución de la muestra según, Funciones de los trabajadores

Alternativa	fi	%
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 15: Beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa

Distribución de la muestra según, Beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa

Alternativa	fi	%
Si	12	92.31%
No	1	7.69%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 16: Archivos privados del hotel

Distribución de la muestra según, Archivos privados del hotel

Alternativa	fi	%
Si	3	23.08%
No	10	76.92%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 17: Realización periódica de verificaciones y conciliaciones

Distribución de la muestra según, Realización periódica de verificaciones y conciliaciones

Alternativa	Fi	%
Si	10	76.92%
No	3	23.08%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 18: Evaluación de desempeño del personal

Distribución de la muestra según, Evaluación de desempeño del personal

Alternativa	Fi	%
Si	4	30.77%
No	9	69.23%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 19: Práctica de los valores éticos rendición de cuentas

Distribución de la muestra según, Práctica de los valores éticos rendición de cuentas

Alternativa	fi	%
Si	4	30.77%
No	9	69.23%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 20: Cumplimiento de actividades y tareas

Distribución de la muestra según, Cumplimiento de actividades y tareas

Alternativa	Fi	%
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 21: Las TIC y su implementación para el desarrollo de la empresa

Distribución de la muestra según, Las TIC y su implementación para el desarrollo de la empresa

Alternativa	Fi	%
Si	9	69.23%
No	4	30.77%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 22: Información oportuna, confiable y útil

Distribución de la muestra según, Información oportuna, confiable y útil

Alternativa	Fi	%
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 23: Información de obligaciones y funciones al trabajador

Distribución de la muestra según, Información de obligaciones y funciones al trabajador

Alternativa	Fi	%
Si	12	92.31%
No	1	7.69%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 24: Información suficiente al trabajador

Distribución de la muestra según, Información suficiente al trabajador

Alternativa	fi	%
Si	10	76.92%
No	3	23.08%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 25: Logro de los objetivos y metas

Distribución de la muestra según, Logro de los objetivos y metas

Alternativa	fi	%
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 26: Flexibilidad a los cambios

Distribución de la muestra según, Flexibilidad a los cambios

Alternativa	fi	%
Si	3	23.08%
No	10	76.92%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 27: Preservación y conservación de documentos

Distribución de la muestra según, Preservación y conservación de documentos

Alternativa	fi	%
Si	12	92.31%
No	1	7.69%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 28: Comunicación entre los integrantes de la empresa

Distribución de la muestra según, Comunicación entre los integrantes de la empresa

Alternativa	fi	%
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 29: Comunicación adecuada con los clientes

Distribución de la muestra según, Comunicación adecuada con los clientes

Alternativa	Fi	%
Si	11	84.62%
No	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 30: Canal de comunicación adecuado

Distribución de la muestra según, Canal de comunicación adecuado

Alternativa	Fi	%
Si	10	76.92%
No	3	23.08%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 31: Actividades de control interno

Distribución de la muestra según, Actividades de control interno

Alternativa	fi	%
Si	8	61.54%
No	5	38.46%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 32: Medidas correctivas

Distribución de la muestra según, Medidas correctivas

Alternativa	Fi	%
Si	9	69.23%
No	4	30.77%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

Tabla 33: Evaluaciones internas y externas

Distribución de la muestra según, Evaluaciones internas y externas

Alternativa	Fi	%
Si	3	23.08%
No	10	76.92%
Total	13	100.00%

Fuente: trabajadores y propietarios del hotel Golden

5.2. Análisis de Resultados

De la totalidad de los encuestados, el 76.92% afirmaron conocer las políticas dentro de la empresa, mientras que el 23.08% dijeron no tener conocimiento de las políticas de la empresa; a partir de esto podemos decir que la empresa hace conocer las políticas de la empresa a los trabajadores de una manera oportuna (Tabla 1).

Del 100% de los encuestados, el 69.23% cumple con practicar los valores éticos dentro de la empresa, mientras que el 30.77% no cumple con practicar los valores éticos dentro de la empresa; a partir de esto podemos decir que en gran porcentaje se practica los valores éticos (Tabla 2).

De las encuestas realizadas, el 23.08% saben cuál es el plan estratégico dentro de la empresa, mientras que el 76.92% expresaron no saber cuál es el plan estratégico dentro de la empresa; de aquí podemos deducir que la gran parte del personal no tiene conocimiento del plan estratégico (Tabla 3).

De los trabajadores encuestados, el 76.82% afirmaron conocer las estructura orgánica de la empresa, mientras que el 23.08% afirmaron no conocer la estructura orgánica de la empresa; a partir de esto podemos decir que la empresa hace conocer la estructura orgánica a los trabajadores de una manera adecuada (Tabla 4).

De la totalidad de los trabajadores encuestados, el 23.08% que si realizan capacitaciones al personal dentro de la empresa, mientras que el 76.92% afirmaron que no realizan capacitaciones al personal dentro de la empresa; de aquí podemos decir que dentro de la empresa no se hace capacitaciones al personal de una manera permanente (Tabla 5).

De los trabajadores encuestados, el 76.92% afirmaron conocer sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, mientras que el 23.08% no conocen sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa; a partir de esto podemos decir que la empresa hace conocer a sus trabajadores sus funciones y responsabilidades (Tabla 6).

De los trabajadores encuestados, el 92.31% dijeron que si conocen sus deberes como trabajadores dentro de la empresa, mientras que el 7.69% dijeron no conocer sus deberes como trabajadores dentro de la empresa; de aquí podemos decir que la empresa hace conocer sus deberes a los trabajadores de una manera oportuna (Tabla 7).

De la totalidad de los encuestados, el 46.15% afirmaron conocer el órgano del control en la empresa, mientras que el 53.85% afirmaron no conocer el órgano del control en la empresa, a partir de esto podemos decir que la mayoría de los trabajadores no conocen el órgano de control en la empresa. Aquí de alguna manera coincidimos con Martel (2014), donde dice que el 67.00% de los encuestados no tiene conocimiento del órgano del control que tiene la empresa, mientras un 33.00% si lo tiene (Tabla 8).

De la totalidad de los encuestados, el 38.46% dijeron saber que la empresa si cuenta con estrategia sobre posibles riesgos dentro de la empresa, mientras que el 61.54% dijeron que la empresa no cuenta con estrategia sobre posibles riesgos dentro de la empresa; a partir de esto podemos decir que la mayoría de los trabajadores no conocen las estrategias sobre los posibles riesgos (Tabla 9).

De la totalidad de los encuestados, el 23.08% afirmaron si conocer los posibles riesgos dentro de la empresa, mientras que el 76.92% afirmaron no conocer los posibles dentro de la empresa, por lo tanto, podemos afirmar que la mayoría de los trabajadores no conocen los posibles riesgos de la empresa (Tabla 10)

Del 100% de los encuestados el 15.38% afirmaron que los posibles riesgos potenciales si afectarían a la empresa, mientras que el 84.62% afirmaron que los posibles riesgos potenciales no afectarían a la empresa; de aquí podemos deducir que la mayoría de los trabajadores no conocen los riesgos potenciales (Tabla 11).

De la totalidad de los encuestados, el 38.46% sienten que si se toman medidas ante posibles riesgos dentro de la empresa, mientras que el 61.54% sienten que no se toma medidas ante los posibles riesgos dentro de la empresa: por lo tanto la mayoría de los trabajadores expresaron que dentro de la empresa no hay medidas de prevención ante los posibles riesgos (Tabla 12).

De los trabajadores encuestados el 84.62% afirmaron que si existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa, mientras que el 15.38% afirmaron que no existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa; de aquí podemos deducir que la empresa cuenta con procedimientos de autorización y aprobación (Tabla 13).

De la totalidad de los encuestados el 84.62% afirma conocer cuáles son sus funciones dentro de la empresa, mientras que el 15.38% afirmaron no conocer cuáles son sus funciones dentro de la empresa; a partir de esto podemos decir que la empresa hace conocer sus funciones a los trabajadores de una manera adecuada (Tabla 14).

Del 100% de los encuestados el 92.31% afirmaron las actividades que se desarrollan si son beneficiosas para la empresa, mientras que el 7.69% expresaron que las actividades que se desarrollan no son beneficiosas para la empresa; de aquí podemos deducir que la mayoría de los trabajadores afirmaron que las actividades que se desarrollan es de gran ayuda para la empresa (Tabla 15).

De la totalidad de los encuestados el 23.08% afirmaron tener acceso a los archivos privados dentro de la empresa, mientras que el 76.92% afirmaron no tener accesos a los archivos privados dentro de la empresa; a partir de esto podemos decir que la mayoría de los trabajadores no tienen acceso a los archivos privados (Tabla 16).

Del 100% de los encuestados el 76.92% sienten que si se realizan de forma periódica las verificaciones y conciliaciones dentro de la empresa, mientras que el 23.08% afirmaron que no sienten que se realizan de forma periódica las verificaciones y conciliaciones dentro de la empresa; de aquí podemos afirmar que la empresa hace de forma periódica y oportuna sus verificaciones y conciliaciones para el buen funcionamiento de la empresa (Tabla 17).

De la totalidad de los encuestados el 30.77% afirmaron que si evalúan el desempeño del personal en la empresa, mientras que el 69.23% afirmaron que no evalúan el desempeño del personal en la empresa; a partir de esto podemos decir que la gran mayoría trabajadores de la empresa afirmaron que no se evalúa el desempeño del personal (Tabla 18).

En la rendición de cuentas dentro de la empresa el 30.77% afirmaron que si existe una política de rendición de cuentas, mientras que el 69.23% afirmaron que no existe una política de rendición de cuentas, de aquí podemos deducir que los trabajadores no se sienten tan satisfechos con la rendición de cuentas (Tabla 19).

Del 100% de los encuestados el 84.62% afirmaron que si se revisa el cumplimiento de las actividades y tareas dentro de la empresa, mientras que el 15.38% afirmaron que no se revisa el cumplimiento de actividades y tareas dentro de la empresa; a partir de esto podemos deducir que la empresa se preocupa en el

cumplimiento de las actividades y tareas para que así el personal sea eficiente con el cumplimiento de sus labores (Tabla 20)

En la utilización de herramientas tecnológicas, el 69.23% dijeron que es de gran ayuda la implementación para el desarrollo de la empresa, mientras que el 30.77% dijeron que no es de gran ayuda la implementación para el desarrollo de la empresa; por lo tanto podemos decir que las herramientas tecnológicas dentro de la empresa son de gran utilidad (Tabla 21).

De la totalidad de los encuestados, el 84.62% afirmaron que si se brinda la información de forma oportuna, confiable y útil, mientras que el 15.38% afirmaron que no se brinda la información de forma oportuna, confiable y útil; de aquí podemos deducir que se utiliza de forma oportuna, confiable y útil los medios de comunicación (Tabla 22).

Del 100% de los encuestados el 92.31% afirmaron que si le informan acerca de sus obligaciones y funciones de la empresa, mientras que el 7.69% afirmaron que no le informan acerca de sus obligaciones y funciones de la empresa; de aquí podemos afirmar que en gran parte la información que se brinda en la empresa es de una forma adecuada (Tabla 23).

De los trabajadores encuestados, el 76.92% afirmaron que si le brindan información suficiente en la empresa, mientras que el 23.08% afirmaron que no le brindan información suficiente en la empresa; de aquí podemos deducir que se utiliza de forma adecuada los medios de comunicación con los trabajadores de la empresa (Tabla 24).

Dentro del cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa el 84.62% dijeron que si se cumplen los objetivos y metas propuestas en la empresa, mientras que el 15.38% dijeron que no se logran los objetivos y metas propuestas en la empresa, de aquí podemos deducir que en la gran parte se cumplen los objetivos y metas (Tabla 25).

De los trabajadores encuestados, el 23.08% que si existe flexibilidad a los cambios en la empresa, mientras que el 76.92% afirmaron que no existe flexibilidad a los cambios en la empresa; de aquí podemos deducir que la empresa no es flexible a los cambios (Tabla 26).

Del total de los encuestados, el 92.31% afirmaron que si preservan y conservan los documentos de la empresa, mientras que el 7.69% afirmaron que no se preservan y conservan los documentos de la empresa; a partir de esto podemos decir que en gran porcentaje si se preservan y conservan los documentos (Tabla 27).

De la totalidad de los encuestados, el 84.62% afirmaron que si existe comunicación entre los integrantes de la empresa, mientras que el 15.38% afirmaron que no existe comunicación entre los integrantes; de aquí podemos deducir que dentro de la empresa si existe una comunicación constante entre trabajadores (Tabla 28).

Del 100% de los encuestados el 84.62% afirmaron que si existe una comunicación adecuada con los clientes de la empresa, mientras que el 15.38% afirmaron que no existe una comunicación adecuada con los clientes de la empresa; de aquí podemos deducir que la mayoría de los trabajadores de la empresa cuenta con una buena comunicación con los clientes para el buen funcionamiento (Tabla 29).

De los trabajadores encuestados, el 76.92% afirmaron que el canal de comunicación si es el adecuado en la empresa, mientras que el 23.08% afirmaron que el canal de comunicación no es el adecuado en la empresa; de aquí podemos deducir que

se utiliza de forma adecuada los medios de comunicación dentro de la empresa (Tabla 30).

Del 100% de los encuestados el 61.54% afirmaron que si realizan de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno dentro de la empresa, mientras que el 38.46% afirmaron que no se realiza de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno dentro de la empresa; de aquí podemos deducir que dentro de la empresa en la mayoría si se realiza de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno (Tabla 31).

De los trabajadores encuestados el 69.23% afirmaron que si se realizan medidas correctivas en la empresa, mientras que el 30.77% afirmaron que no se realizan medidas correctivas en la empresa: por lo tanto podemos afirmar que en gran parte la empresa adopta medidas correctivas (Tabla 32).

De la totalidad de los encuestados, el 23.08% afirmaron que si realizan evaluación internas y externas en la empresa, mientras que el 76.92% afirmaron que no se realizan evaluaciones internas y externas en la empresa, de aquí podemos deducir que la gran parte de la empresa no se realizan evaluaciones internas y externas (Tabla 33).

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

1. El control interno en la empresa solo se cumple en algunos aspectos tales como, existe conocimiento de las políticas de la empresa, práctica de valores éticos, la estructura organizacional, conocimiento de las funciones y responsabilidades de los trabajadores, las partes deficientes de la empresa es que no se encuentra estructurado el plan estratégico de la empresa, no existen capacitaciones permanentes al personal, conocen los posibles riesgos que se pueden suscitar dentro de la empresa.
2. En la descripción del ambiente de control, el 76.92% de los trabajadores conocen las políticas de la empresa, el 69.23% practican los valores éticos dentro de la empresa, el 76.92% afirmaron conocer la estructura orgánica de la empresa, el 76.92% conocer sus funciones y responsabilidades, el 92.31% conocen sus deberes como trabajadores dentro de la empresa y el 46.15% conocen el órgano del control en la empresa.
3. En la descripción de evaluación de riesgos, el 38.46% sienten que si se toman medidas ante posibles riesgos dentro de la empresa, el 84.62% afirmaron que si existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa, el 84.62% conocen cuáles son sus funciones dentro de la empresa.
4. En la descripción de actividades de control el 92.31% afirmaron las actividades que se desarrollan si son beneficiosas para la empresa, el 23.08% afirmaron tener acceso a los archivos privados dentro de la empresa, el 76.92% sienten que si se realizan de forma periódica las verificaciones y conciliaciones dentro de la empresa, el 30.77% afirmaron que si evalúan el desempeño del personal en la empresa, el 30.77% % afirmaron que si existe una política de rendición de

cuentas, el 84.62% afirmaron que si se revisa el cumplimiento de las actividades y tareas dentro de la empresa, el 69.23% dijeron que es de gran ayuda la implementación para el desarrollo de la empresa.

5. En la descripción de la identificación de información y comunicación, el 84.62% afirmaron que si se brinda la información de forma oportuna, confiable y útil, el 92.31% afirmaron que si le informan acerca de sus obligaciones y funciones de la empresa, el 84.62% dijeron que si se cumplen los objetivos y metas propuestas en la empresa, el 92.31% afirmaron que si preservan y conservan los documentos de la empresa, el 84.62% afirmaron que si existe comunicación entre los integrantes de la empresa, el 84.62% afirmaron que si existe una comunicación adecuada con los clientes de la empresa, el 76.92% afirmaron que el canal de comunicación si es el adecuado en la empresa.
6. En la descripción de procedimientos de supervisión, el 61.54% realizan de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno dentro de la empresa, el 69.23% realizan medidas correctivas en la empresa; por lo tanto podemos afirmar que en gran parte la empresa adopta medidas correctivas.

6.2 Recomendaciones

1. Implementar en lo posible los procedimientos antes descritos, estableciendo los mecanismos de Control Interno sugerido.
2. Actualizar periódicamente los procedimientos de acuerdo con la práctica empresarial hasta lograr fortalecer el Sistema de Control Interno.
3. Fortalecer los Procesos de Capacitación del personal que labora con el fin de darle estricto cumplimiento a cada uno de los procedimientos establecidos, garantizando la confiabilidad de la información.
4. Establecer Programas de Evaluación del Sistema de Control Interno que garanticen que se estén realizando los procesos y estableciendo los controles como se describen en el manual de procedimientos.

Referencias bibliográficas

Alejos, M. (2014). *El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "EL Gran Tomás SAC."* Chimbote. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Alvarez, R. (2015). *Importancia de la implementación de un sistema de control interno para un manejo eficiente y eficaz de los inventarios de la Mype S. G. Libra S.R.Ltda. rubro calzado Paucarpata-Arequipa-Peru.* Lima: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Andicoechea, L. (2014). *Control Interno y gestion de riesgos para contables.* Madrid: [/ocw.ehu.es/pluginfile.php/1823/mod_resource/content/1/2-CAP-1-Concepto_e_interes_creciente_del_control_interno.pdf](http://ocw.ehu.es/pluginfile.php/1823/mod_resource/content/1/2-CAP-1-Concepto_e_interes_creciente_del_control_interno.pdf).

Bravo, J. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno.* New York: Coopers y lybrand e institutos de auditores internos.

Caceres, D. (2014). *Sistema de control interno para optimiza los procesos de cuentas por pagar en los hoteles de la provincia de Casma.* Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Celmi, J. (2011). *Control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas la Joya S.A.C.* Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

COSO. (2013). *Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO).* <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>.

Diestro, R. (2014). *Caracterización del control interno en la oficina de abastecimientos en el proceso de adquisición directa de bienes y contratación de servicios de las*

entidades públicas del distrito de Sullana. Sullana: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Durand, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el peru caso: hotel los Portales de Piura*. Piura: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Fonseca, O. (2011). *Sistemas del Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigacion en Accountability y Control.

Jimenez, M. (2013). *Diseño del Control Interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el area administrativa y financiera en la empresa Puebla Chavez, para el año 2012*. Puebla.

Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Instituto de investigacion en accountability y control.

Maza, E. (2014). *cmponentes del cotrol interno y tributacion en la micro y pequeña empresa sector servicio ,rubro constructora corporacion ucayali S.R.L*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Medina, M. (2014). *Importancia del control interno en la universidad nacional Santiago Antunez de Mayolo*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Teevin, L. (2013). *Importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las mypes del Perú y Chimbote*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Torres, J. (2016). *Control Interno*. chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Anexos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Objetivo

**EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA HOTELERA GOLDEN E.I.R.L,
PERIODO 2017**

Instrucciones

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado El Control Interno En La Empresa Hotelera Golden E.I.R.L, Periodo 2017.

Lea detenidamente las alternativas y responda con una (X) en los espacios que crea conveniente. La presente encuesta es anónima y confidencial por lo que se le solicita responder las siguientes interrogantes con veracidad y honestidad. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

1. **¿Conoce a usted las políticas de la empresa?**

Si
No

2. **¿Practican los valores éticos dentro del hotel?**

Si
No

3. **¿Sabe usted cual es el plan estratégico del hotel?**

Si
No

4. **¿Conoce usted la estructura orgánica del hotel?**

Si
No

5. **¿Realizan capacitaciones dentro del hotel?**

Si
No

6. **¿Conoce usted sus funciones y responsabilidades?**

Si
No

7. **¿Usted como trabajador conoce sus deberes?**

Si
No

8. **¿Conoce usted cual es el órgano de control dentro del hotel?**

Si
No

9. **¿La empresa cuenta con estrategia sobre posibles riesgos?**

Si
No

10. **¿Conoce usted los posibles riesgos dentro del hotel?**

Si
No

11. **¿Cree usted que los riesgos potenciales afectarían al hotel?**

Si
No

12. **¿Qué medidas se toma ante los posibles riesgos?**

Si
No

13. ¿Existen procedimientos de autorización ya aprobación dentro del hotel?

Si
No

14. ¿Conoce usted cuáles son sus funciones?

Si
No

15. ¿Las actividades que se desarrollan son beneficiosas para el hotel?

Si
No

16. ¿Tiene acceso a los archivos privados del hotel?

Si
No

17. ¿Se realizan de forma periódica las verificaciones y conciliaciones?

Si
No

18. ¿Evalúan el desempeño del personal?

Si
No

19. ¿Se realizan reuniones para la rendición de cuentas?

Si
No

20. ¿Se revisa el cumplimiento de las actividades y tareas?

Si
No

21. ¿Las TIC ayudan en la implementación para el desarrollo de la empresa?

Si
No

22. ¿Cree usted que la información brindada es oportuna confiable y útil?

Si
No

23. ¿Le informan de forma oportuna cuáles son sus obligaciones y responsabilidades?

Si
No

24. ¿Es suficiente la información que le brinda su superior?

Si
No

25. ¿La información brindada ayuda al logro de los objetivos y metas?

Si
No

26. ¿La empresa es flexible a los cambios?

Si
No

27. ¿Se preservan y conservan los documentos dentro del hotel?

Si
No

28. ¿Existe comunicación entre los integrantes del hotel?

Si
No

29. ¿Existe una comunicación adecuada con los clientes?

Si
No

30. ¿Cree usted que el canal de comunicación es adecuado?

Si
No

31. ¿Se realiza de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno?

Si
No

32. ¿La empresa adopta medidas correctivas?

Si
No

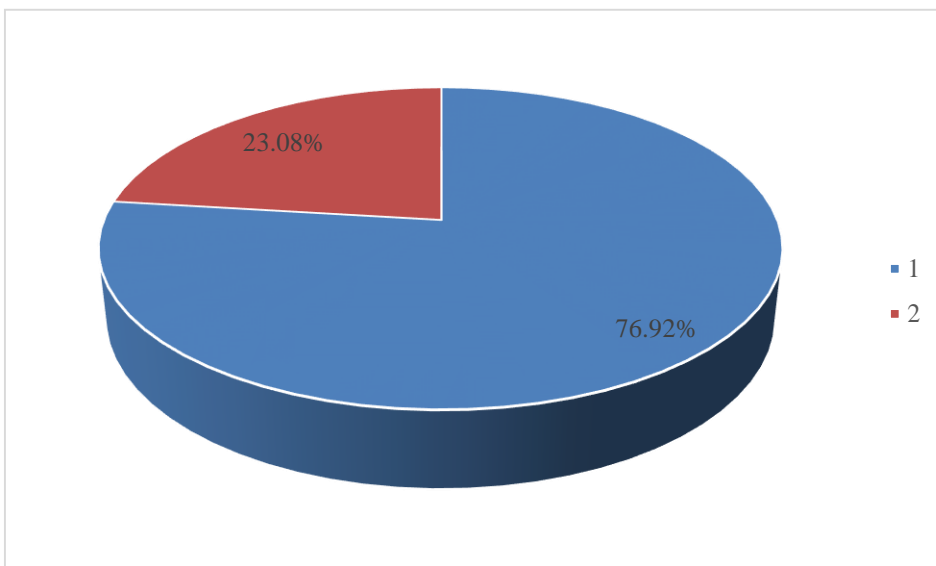
33. ¿Se realiza evaluación internas y externas en el hotel?

Si
No

Anexo: Figuras

Figura 1: Conocimiento de las políticas de la empresa

Distribución de la muestra según, Conocimiento de las políticas de la empresa

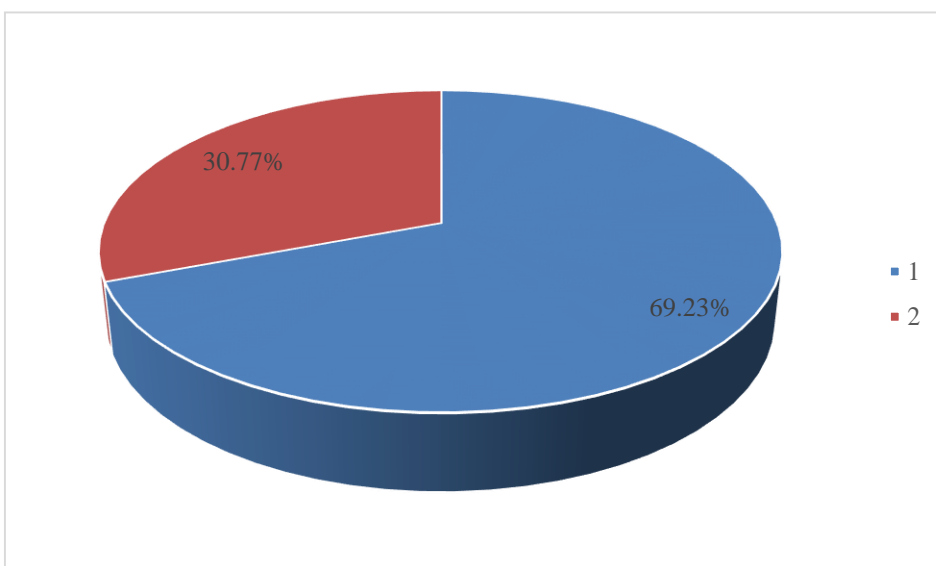


Fuente: Tabla 1

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 1 y figura 1, del 100 % de los 13 encuestados, 23.08% afirmaron no conocer las políticas de la empresa y el 76.92% afirmaron si conocer las políticas de la empresa.

Figura 2: Práctica de los valores éticos

Distribución de la muestra según, Práctica de los valores éticos



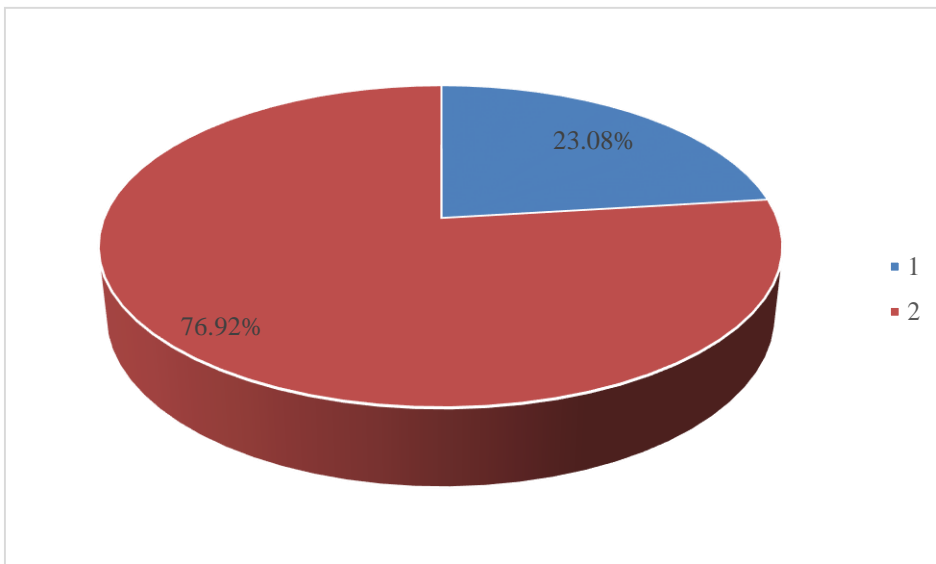
Fuente: Tabla 2

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 2 y figura 2, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% afirmaron no practicar los valores éticos de la

empresa y el 69.23% afirmaron si practicar los valores éticos de la empresa.

Figura 3: Plan estratégico del hotel

Distribución de la muestra según, Plan estratégico del hotel

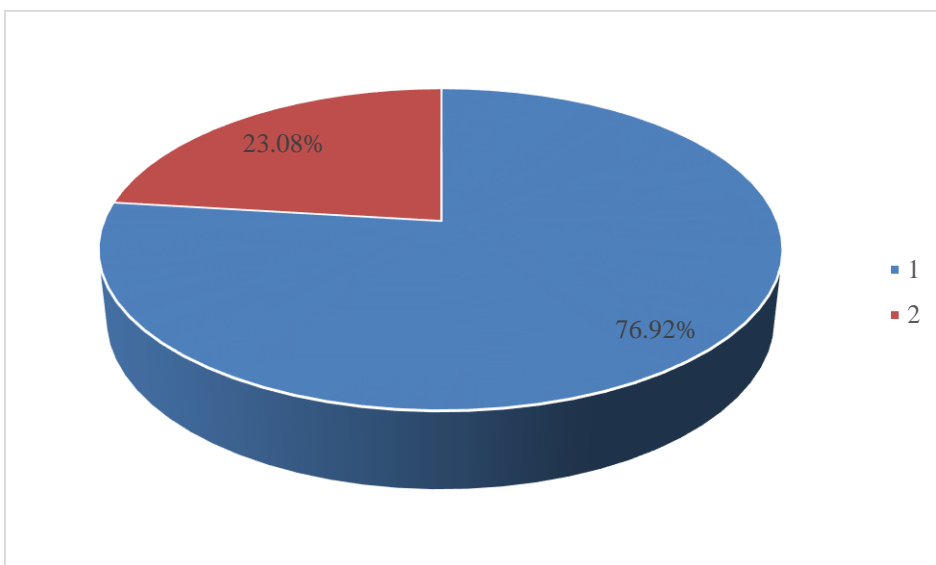


Fuente: Tabla 3

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 3 y figura 3, del 100 % de los 13 encuestados, 76.92% afirmaron no conocer el plan estratégico del hotel y el 23.08% afirmaron si conocer el plan estratégico del hotel.

Figura 4: Estructura orgánica del hotel

Distribución de la muestra según, Estructura orgánica del hotel



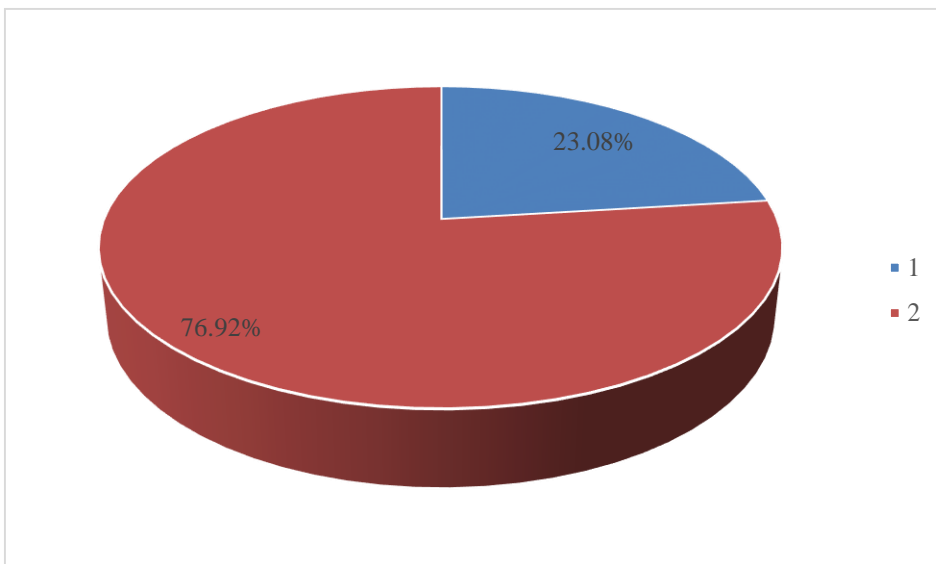
Fuente: Tabla 4

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 4 y figura 4, del 100 % de los 13 encuestados, 23.08% afirmaron no conocer la estructura orgánica del

hotel y el 76.92% afirmaron si practicar la estructura orgánica del hotel.

Figura 5: Capacitaciones al personal

Distribución de la muestra según, Capacitaciones al personal

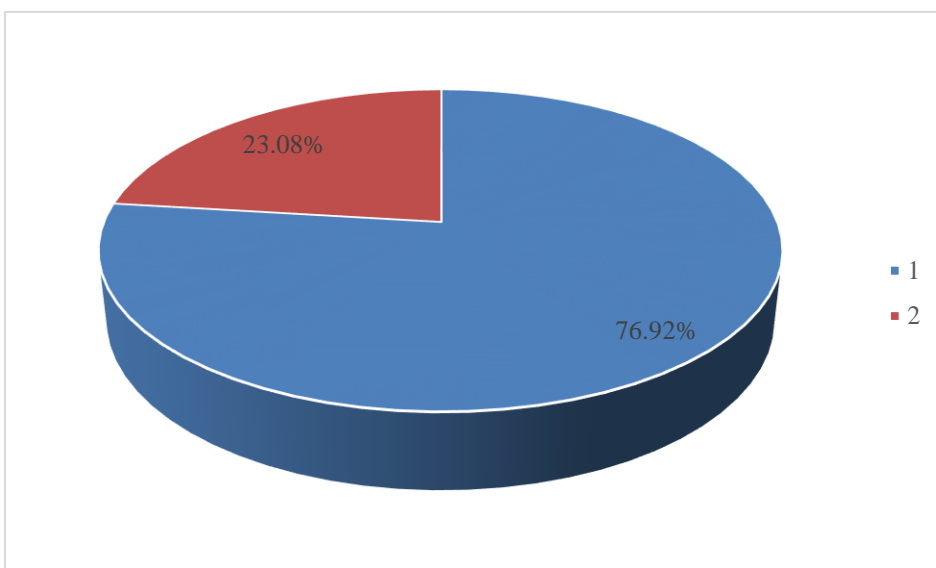


Fuente: Tabla 5

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 5 y figura 5, del 100 % de los 13 encuestados, el 76.92% afirmaron no se realizan capacitaciones dentro de la empresa y el 23.08% afirmaron que si realizan capacitaciones dentro de la empresa.

Figura 6: Funciones y responsabilidades de los trabajadores

Distribución de la muestra según, Funciones y responsabilidades de los trabajadores

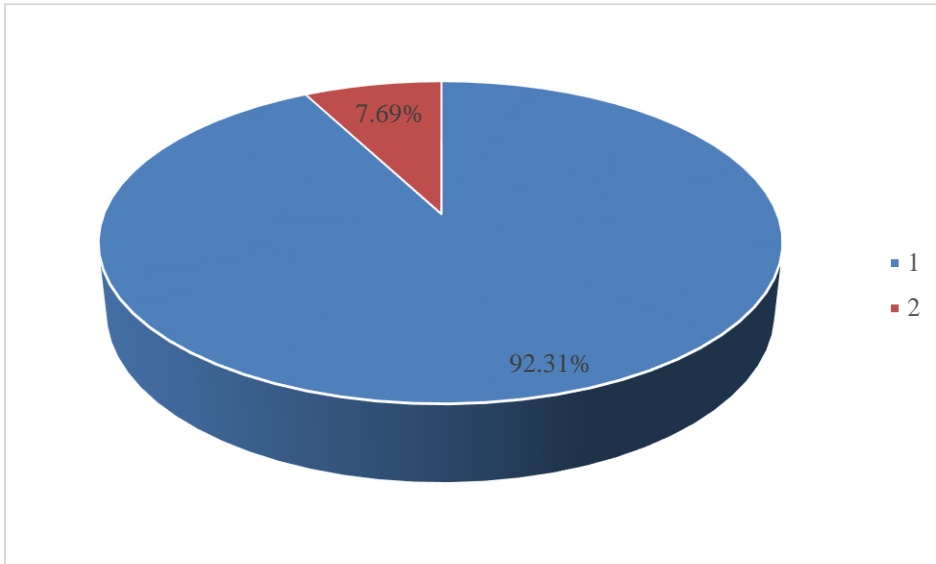


Fuente: Tabla 6

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 6 y figura 6, del 100 % de los 13 encuestados, 23.08% afirmaron no conocer sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa y el 76.92% afirmaron si conocer sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa.

Figura 7: Deberes del trabajador

Distribución de la muestra según, Deberes del trabajador

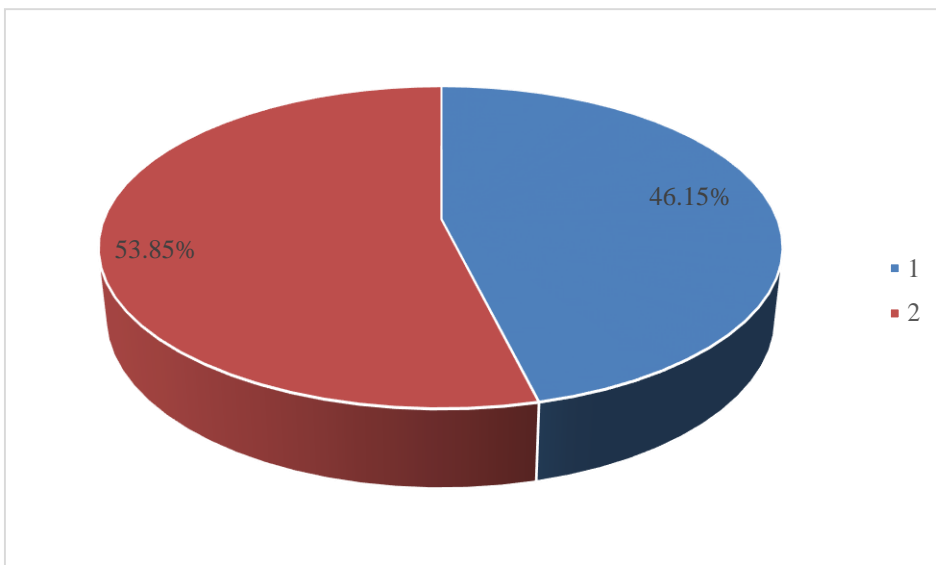


Fuente: Tabla 7

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 7 y figura 7, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmaron no conocer sus deberes dentro de la empresa y el 92.31% afirmaron si conocer sus deberes dentro de la empresa.

Figura 8: Práctica órgano de control dentro del hotel

Distribución de la muestra según, Práctica órgano de control dentro del hotel

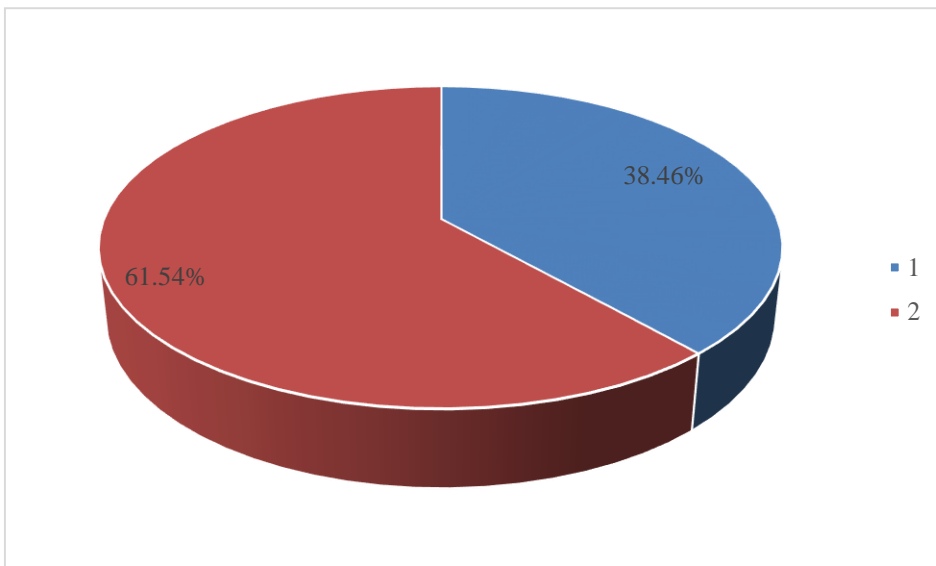


Fuente: Tabla 8

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 8 y figura 8, del 100 % de los 13 encuestados, el 53.85% afirmaron no conocer el órgano de control interno dentro del hotel y el 46.15% afirmaron si conocer el órgano de control interno dentro del hotel.

Figura 9: Estrategias sobre posibles riesgos

Distribución de la muestra según, Estrategias sobre posibles riesgos

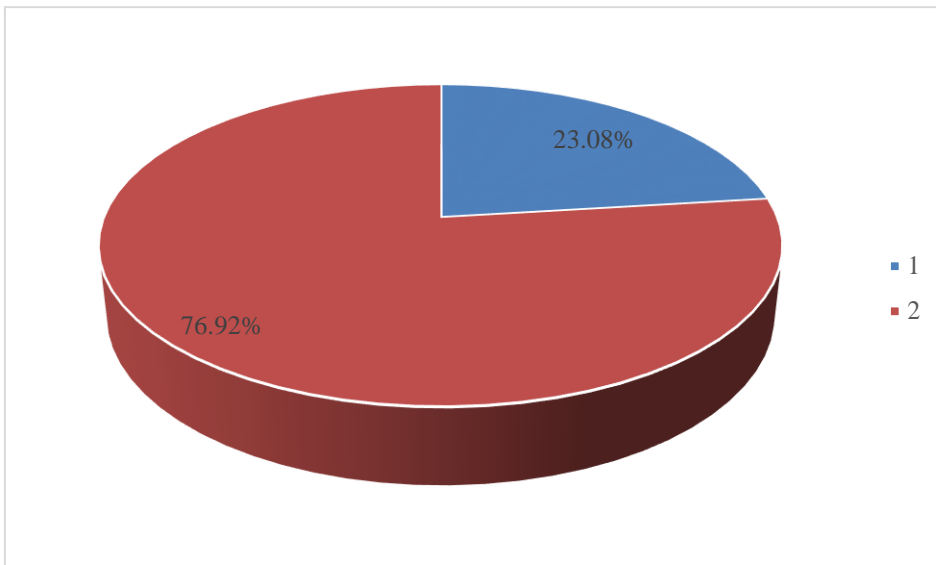


Fuente: Tabla 9

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 9 y figura 9, del 100 % de los 13 encuestados, 61.54% afirmaron que no existe estrategias sobre posibles riesgos en la empresa y el 38.46% afirmaron que si existe estrategias sobre posibles riesgos en la empresa.

Figura 10: Posibles riesgos dentro del hotel

Distribución de la muestra según, Posibles riesgos dentro del hotel

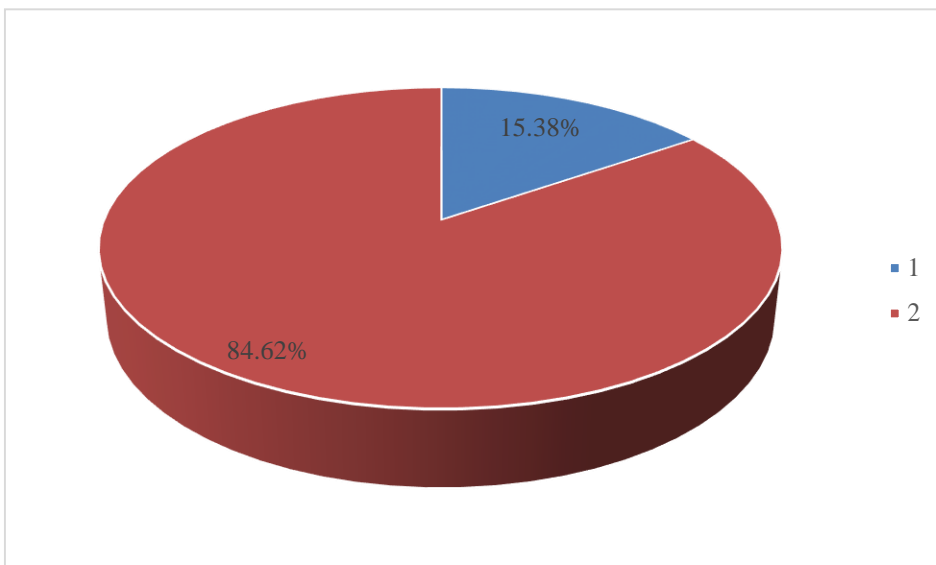


Fuente: Tabla 10

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 10 y figura 10, del 100 % de los 13 encuestados, el 76.92% afirmaron no conocer los posibles riesgos dentro de la empresa y el 23.08% afirmaron si conocer los posibles riesgos dentro de la empresa.

Figura 11: Afectación de posibles riesgos a la empresa

Distribución de la muestra según, Afectación de posibles riesgos a la empresa



Fuente: Tabla 11

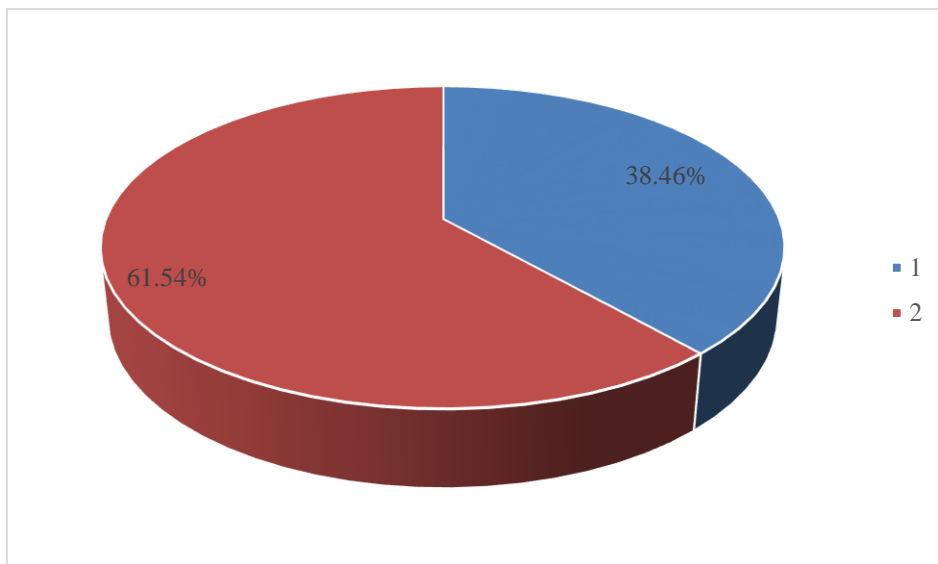
Interpretación: Como se puede observar en la tabla 11 y figura 11, del 100 % de los 13 encuestados, el 84.62% afirmaron que los posibles riesgos no afectarían

a la empresa y el 15.38% afirmaron que los posibles riesgos si afectarían a la empresa.

Figura 12: Medidas ante posibles riesgos

Figura 12

Distribución de la muestra según, Medidas ante posibles riesgos

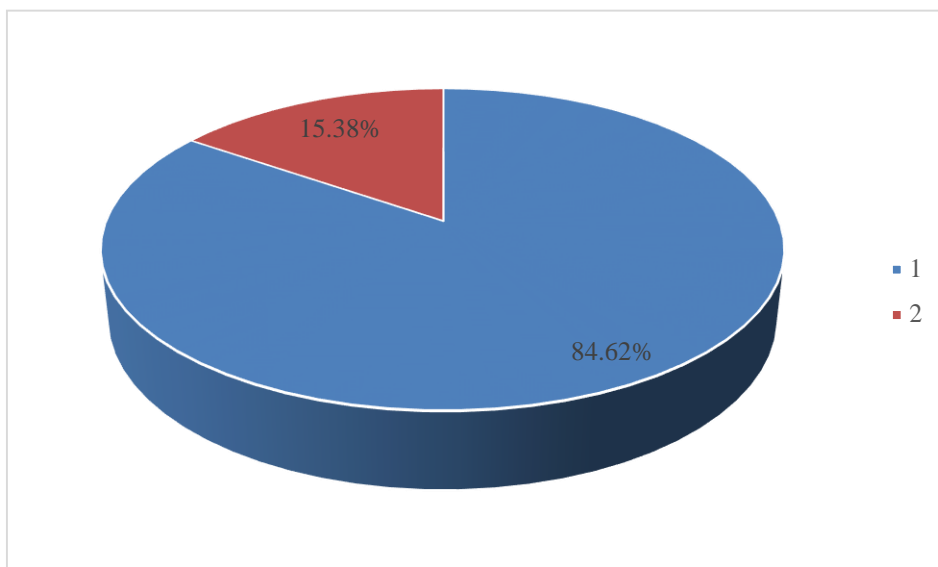


Fuente: Tabla 12

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 12 y figura 12, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% afirmaron que no se toman medidas ante posibles riesgos en la empresa y el 69.23% afirmaron que si se toman medidas ante posibles riesgos en la empresa.

Figura 13: Procedimientos de autorización y aprobación en la empresa

Distribución de la muestra según, Procedimientos de autorización y aprobación en la empresa

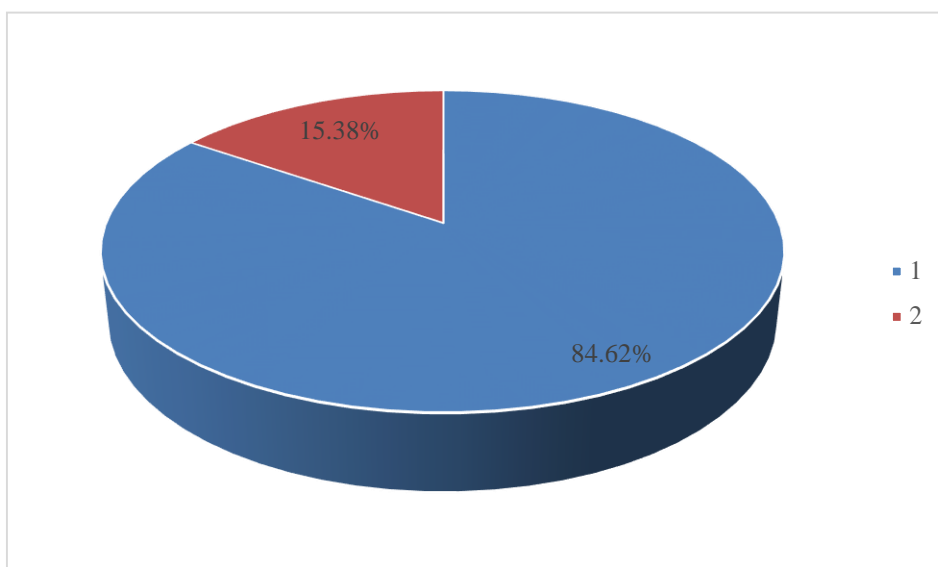


Fuente: Tabla 13

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 13 y figura 13, del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron que no existen procedimientos de autorización y aprobación en la empresa y el 84.62% afirmaron que si existen procedimientos de autorización y aprobación en la empresa.

Figura 14: Funciones de los trabajadores

Distribución de la muestra según, Funciones de los trabajadores



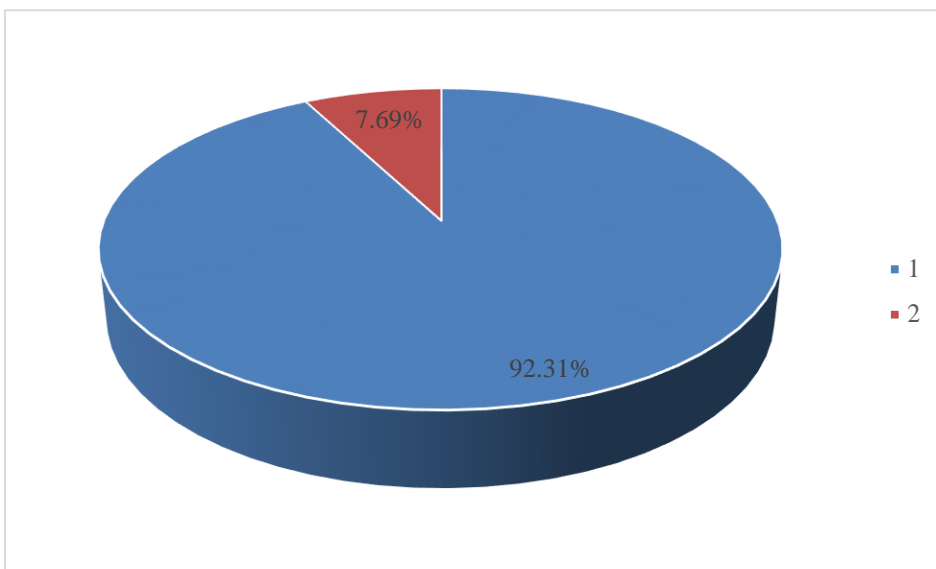
Fuente: Tabla 14

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 14 y figura 14, del 100 % de los 13 encuestados, el 15.38% afirmaron no conocer sus funciones dentro de la

empresa y el 84.62% afirmaron si conocer sus funciones dentro de la empresa.

Figura 15: Beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa

Distribución de la muestra según, Beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa

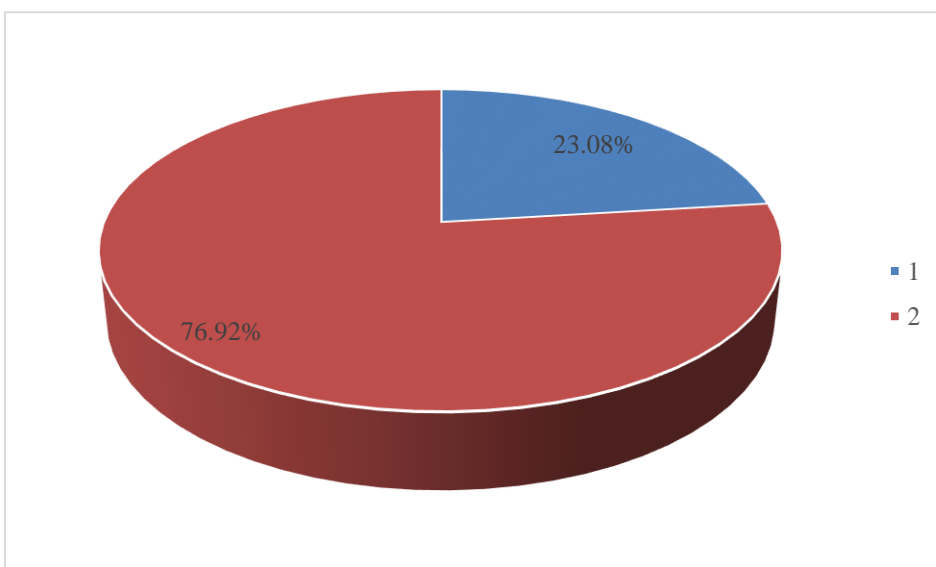


Fuente: Tabla 15

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 15 y figura 15, del 100 % de los 13 encuestados, el 7.69% afirmaron que no existen beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa y el 92.31% afirmaron que si existen beneficios de las actividades desarrolladas para la empresa.

Figura 16: Archivos privados del hotel

Distribución de la muestra según, Archivos privados del hotel

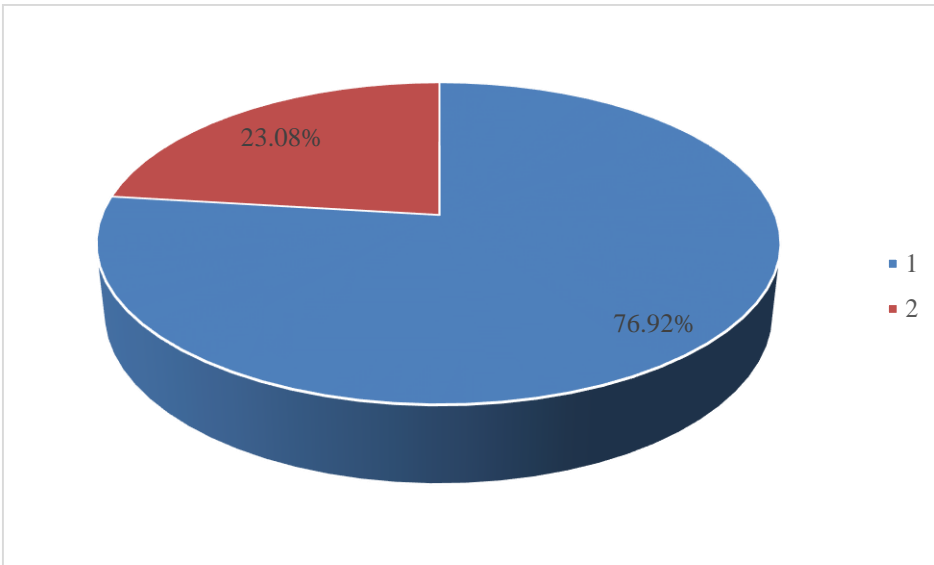


Fuente: Tabla 16

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 16 y figura 16, del 100 % de los 13 encuestados, el 76.92% afirmaron no tener acceso a los archivos privados del hotel y el 23.08% afirmaron si tener acceso a los archivos privados del hotel.

Figura 17: Realización periódica de verificaciones y conciliaciones

Distribución de la muestra según, Realización periódica de verificaciones y conciliaciones

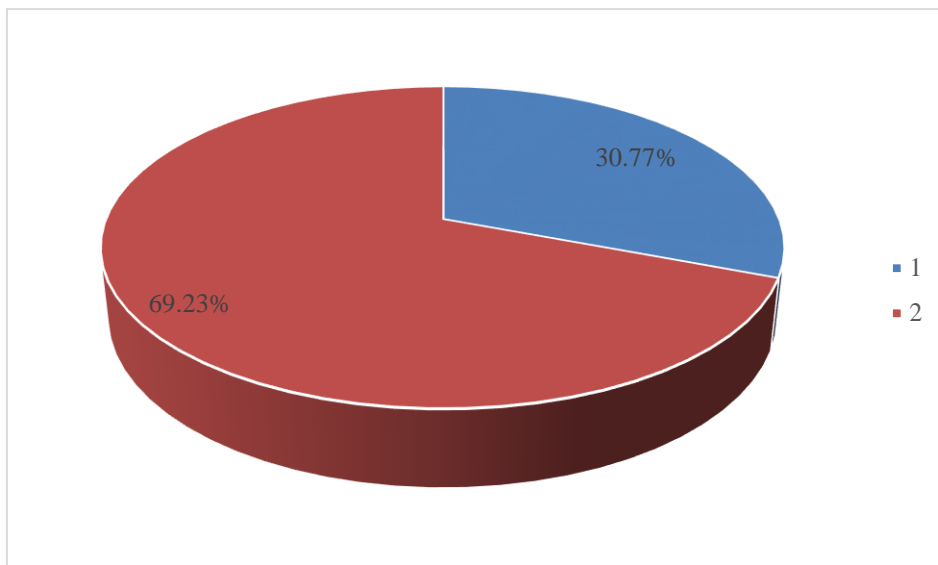


Fuente: Tabla 17

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 17 y figura 17, del 100 % de los 13 encuestados, el 23.08% afirmaron que no se realizan verificaciones y conciliaciones en la empresa y el 76.92% afirmaron que si se realizan verificaciones y conciliaciones en la empresa.

Figura 18: Evaluación de desempeño del personal

Distribución de la muestra según, Evaluación de desempeño del personal

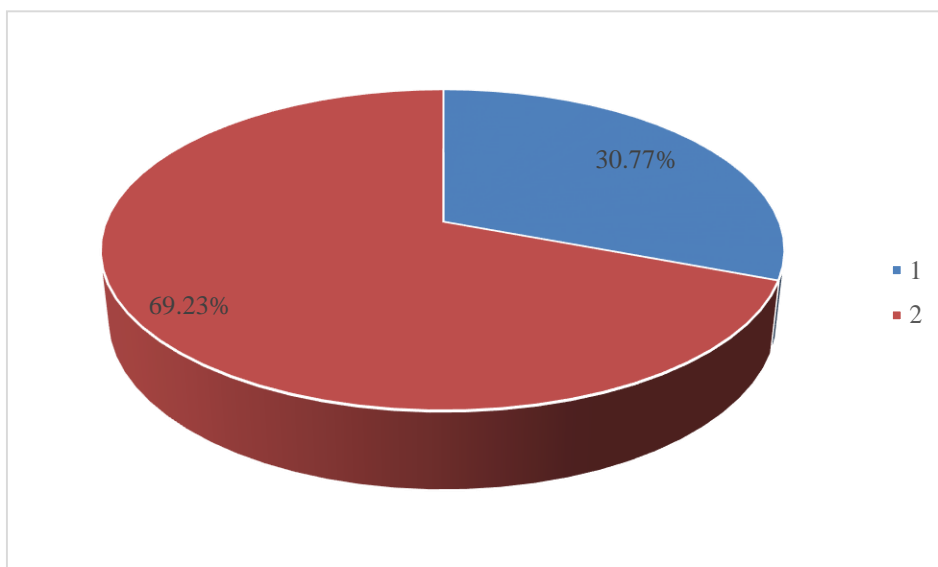


Fuente: Tabla 18

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 18 y figura 18, del 100 % de los 13 encuestados, 69.23% afirmaron que no existen evaluación de desempeño del personal en la empresa y el 30.77% afirmaron que si existen evaluación de desempeño del personal en la empresa.

Figura 19: Práctica de los valores éticos rendición de cuentas

Distribución de la muestra según, Práctica de los valores éticos rendición de cuentas



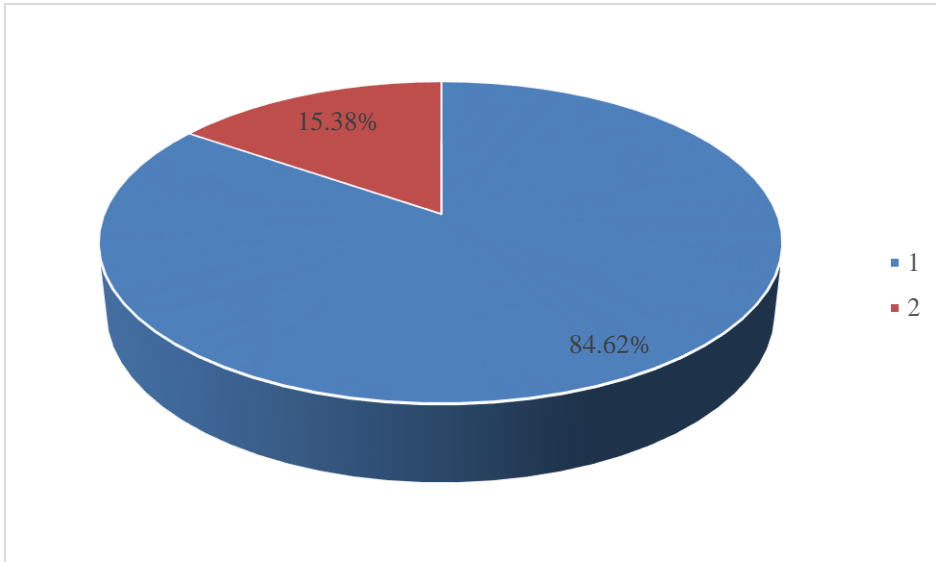
Fuente: Tabla 19

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 19 y figura 19, del 100 % de los 13 encuestados, el 69.23% afirmaron que no se realizan reuniones para la

rendición de cuenta en la empresa y el 30.77% afirmaron que si realizan reuniones de rendiciones de cuenta en la empresa.

Figura 20: Cumplimiento de actividades y tareas

Distribución de la muestra según, Cumplimiento de actividades y tareas

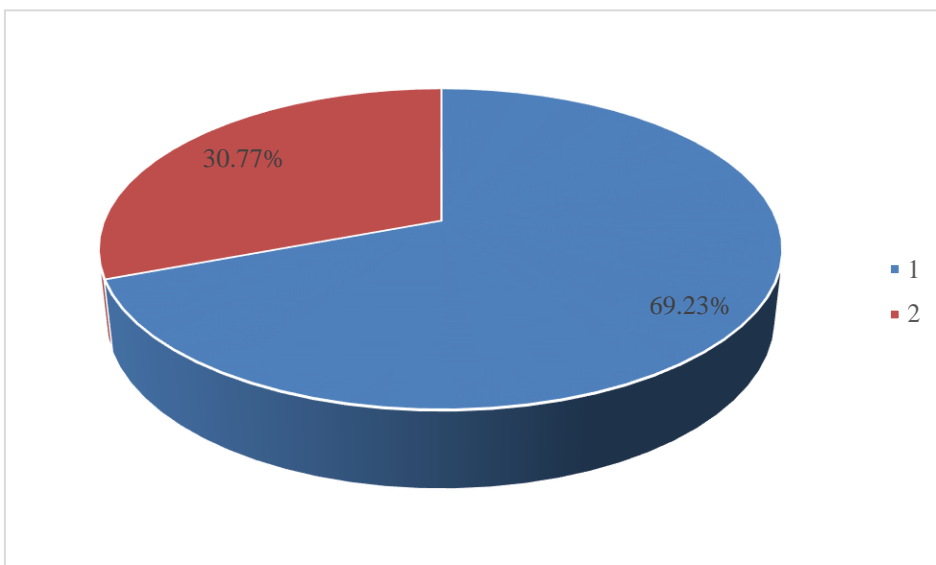


Fuente: Tabla 20

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 20 y figura 20, del 100 % de los 13 encuestados, el 15.38% afirmaron que no se revisan el cumplimiento de actividades y tareas en la empresa y el 84.62% afirmaron que si se revisan el cumplimiento de actividades y tareas en la empresa.

Figura 21: Las TIC y su implementación para el desarrollo de la empresa

Distribución de la muestra según, Las TIC y su implementación para el desarrollo de la empresa

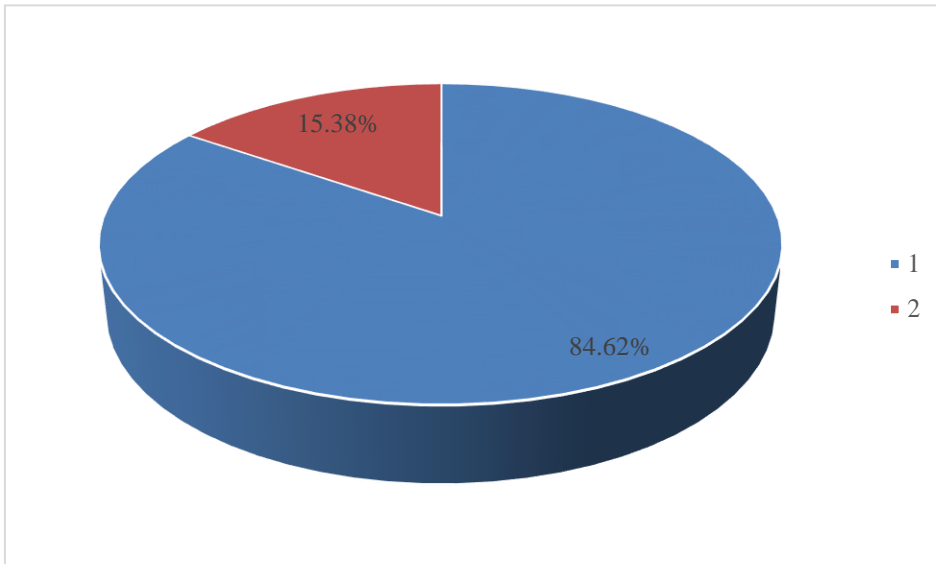


Fuente: Tabla 21

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 21 y figura 21, del 100 % de los 13 encuestados, el 30.77% afirmaron que no hay implementación de las TIC para el desarrollo de la empresa y el 69.23% afirmaron que si hay implementación de las TIC para el desarrollo de la empresa.

Figura 22: Información oportuna, confiable y útil

Distribución de la muestra según, Información oportuna, confiable y útil

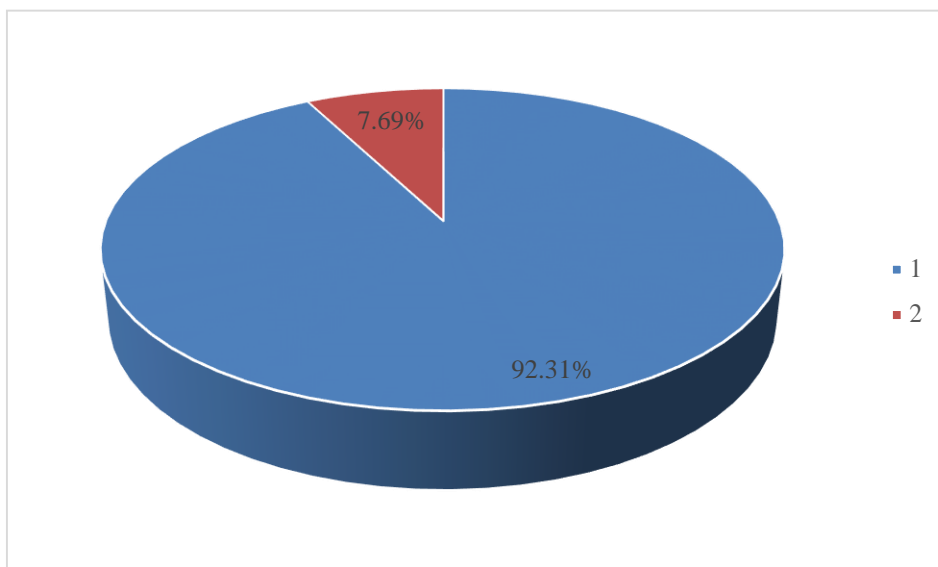


Fuente: Tabla 22

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 22 y figura 22, del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron que no se brinda la información de forma oportuna, confiable y útil en la empresa y el 84.62% afirmaron que si se brinda la información de forma oportuna, confiable y útil en la empresa.

Figura 23: Información de obligaciones y funciones al trabajador

Distribución de la muestra según, Información de obligaciones y funciones al trabajador

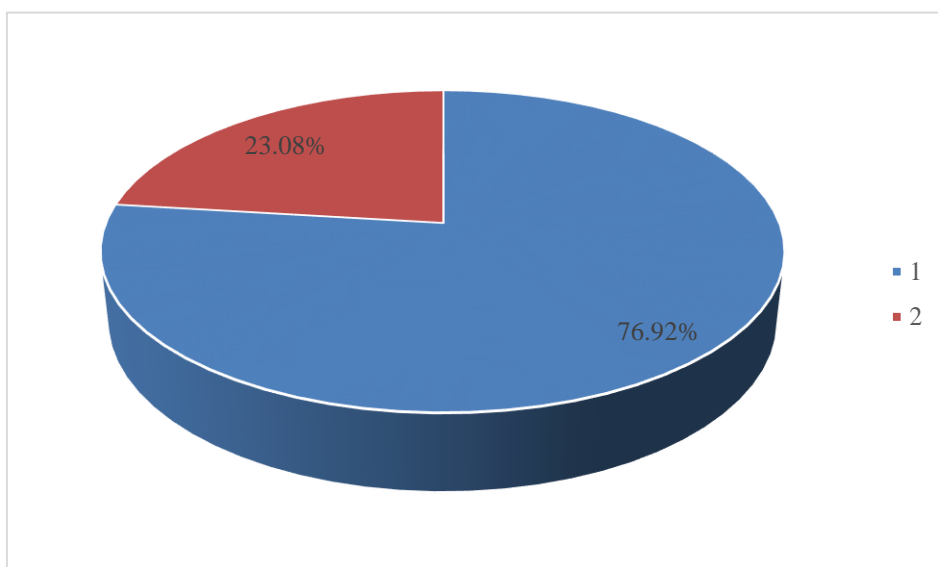


Fuente: Tabla 23

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 23 y figura 23, del 100 % de los 13 encuestados, el 7.69% afirmaron que no le informan sus obligaciones y funciones al trabajador en la empresa y el 92.31% afirmaron que si le informan acerca de sus obligaciones y funciones en la empresa.

Figura 24: Información suficiente al trabajador

Distribución de la muestra según, Información suficiente al trabajador



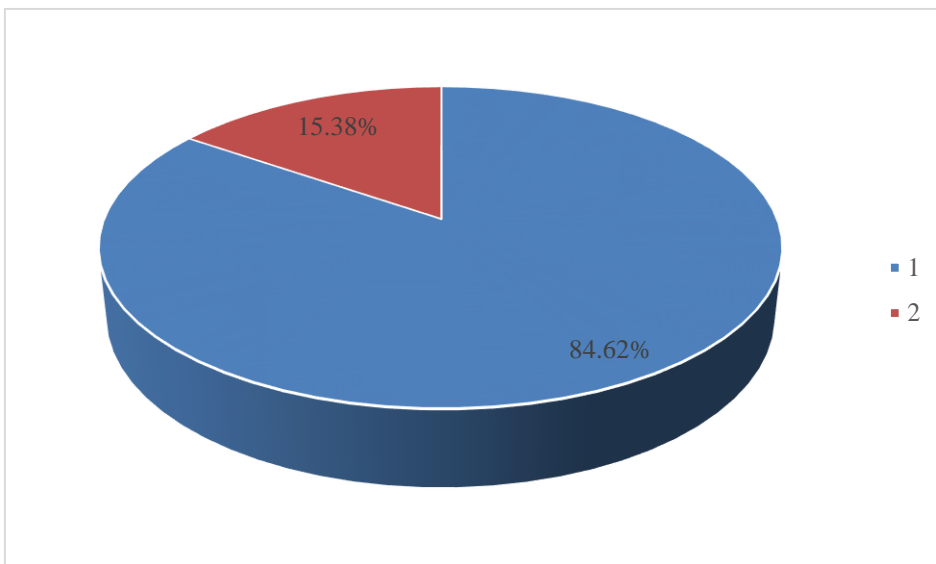
Fuente: Tabla 24

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 24 y figura 24, del 100 % de los 13 encuestados, el 23.08% afirmaron que no le brindan información

suficiente en la empresa y el 76.92% afirmaron que si le brindan información suficiente en la empresa.

Figura 25: Logro de los objetivos y metas

Distribución de la muestra según, Logro de los objetivos y metas

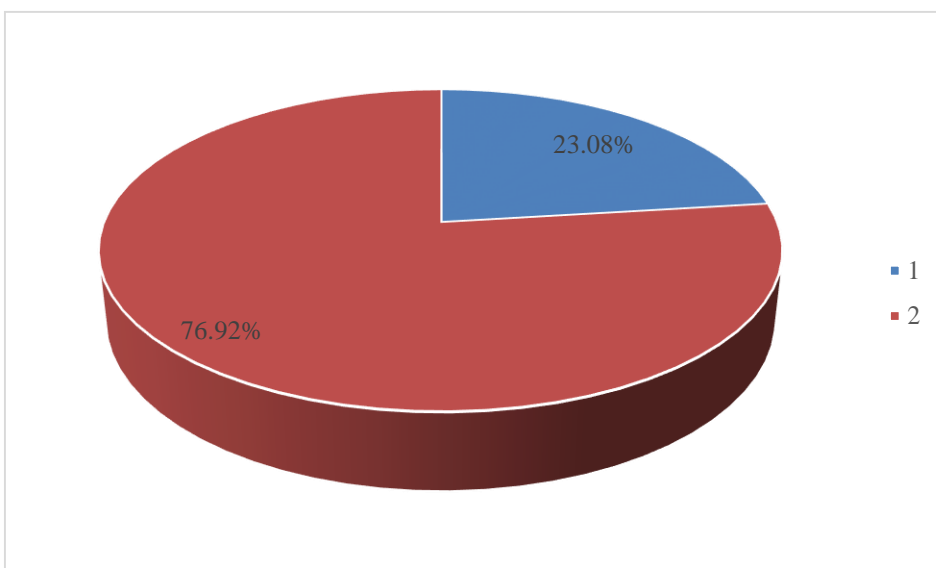


Fuente: Tabla 25

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 25 y figura 25, del 100 % de los 13 encuestados, el 15.38% afirmaron que no se logran los objetivos y las metas en la empresa y el 84.62% afirmaron que si se logran los objetivos y metas en la empresa.

Figura 26: Flexibilidad a los cambios

Distribución de la muestra según, Flexibilidad a los cambios

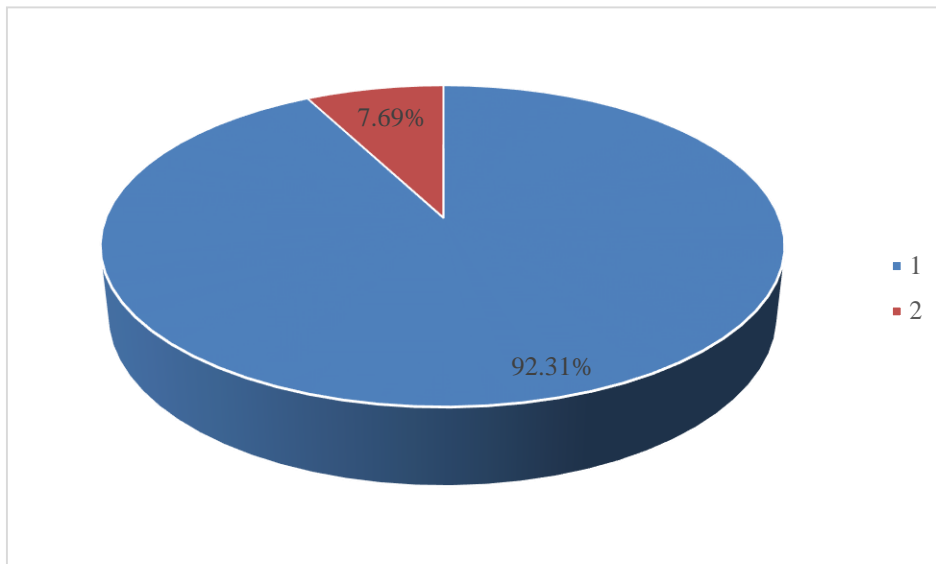


Fuente: Tabla 26

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 26 y figura 26, del 100 % de los 13 encuestados, el 76.92% afirmaron que no existe flexibilidad a los cambios en la empresa y el 23.08% afirmaron que si existe flexibilidad a los cambios en la empresa.

Figura 27: Preservación y conservación de documentos

Distribución de la muestra según, Preservación y conservación de documentos

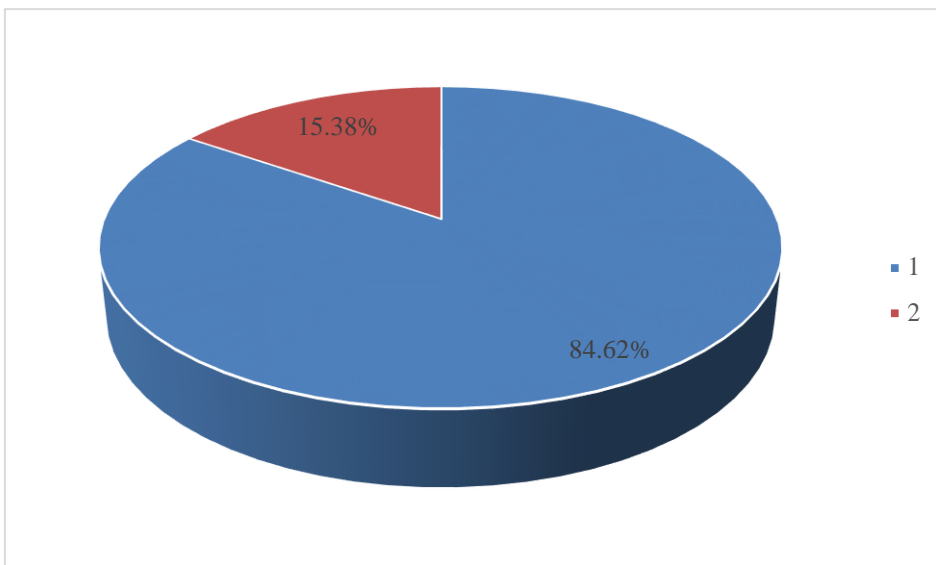


Fuente: Tabla 27

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 27 y figura 27, del 100 % de los 13 encuestados, el 7.69% afirmaron que si se preservan y conservan los documentos en la empresa y el 92.31% afirmaron que si preservan y conservan los documentos en la empresa.

Figura 28: Comunicación entre los integrantes de la empresa

Distribución de la muestra según, Comunicación entre los integrantes de la empresa

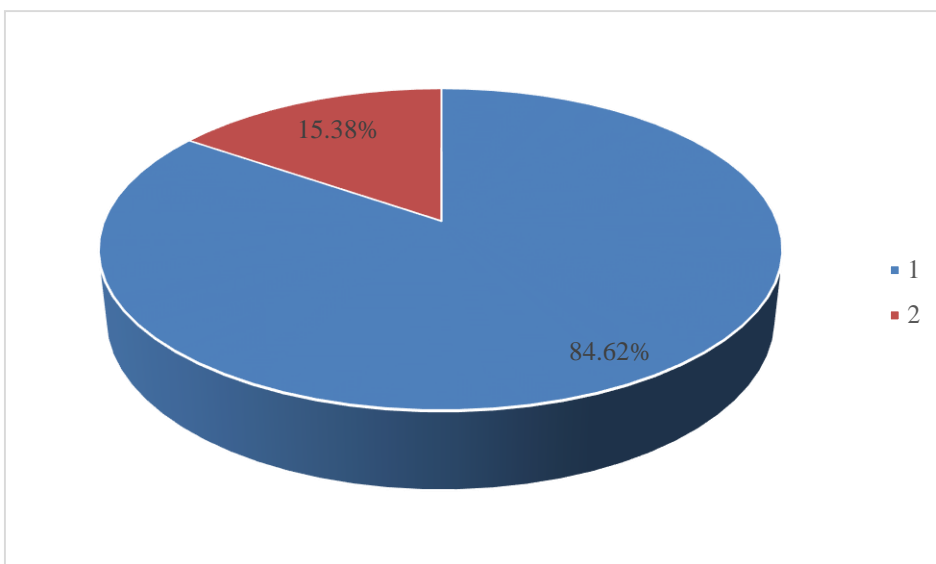


Fuente: Tabla 28

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 28 y figura 28, del 100 % de los 13 encuestados, el 15.38% afirmaron que no existe comunicación entre los integrantes de la empresa y el 84.62% afirmaron que si existe comunicación entre los integrantes de la empresa.

Figura 29: Comunicación adecuada con los clientes

Distribución de la muestra según, Comunicación adecuada con los clientes



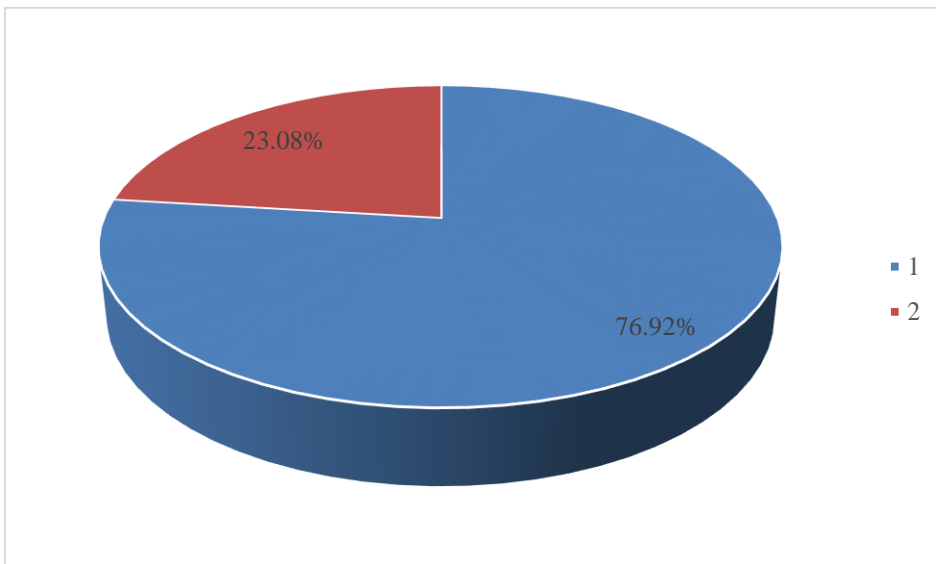
Fuente: Tabla 29

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 29 y figura 29, del 100 % de los 13 encuestados, al 15.38% afirmaron que no existe comunicación

adecuada con los clientes la empresa y el 84.62% afirmaron que si existe una comunicación adecuada con los clientes en la empresa.

Figura 30: Canal de comunicación adecuado

Distribución de la muestra según, Canal de comunicación adecuado

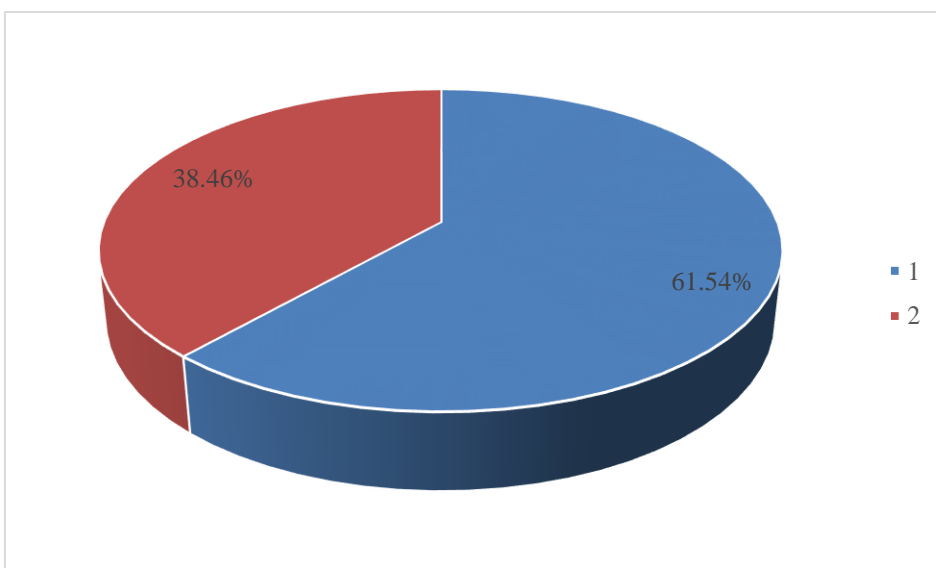


Fuente: Tabla 30

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 30 y figura 30, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% afirmaron que el canal de comunicación no es el adecuado en la empresa y el 76.92% afirmaron que el canal de comunicación si es el adecuado en la empresa.

Figura 31: Actividades de control interno

Distribución de la muestra según, Actividades de control interno

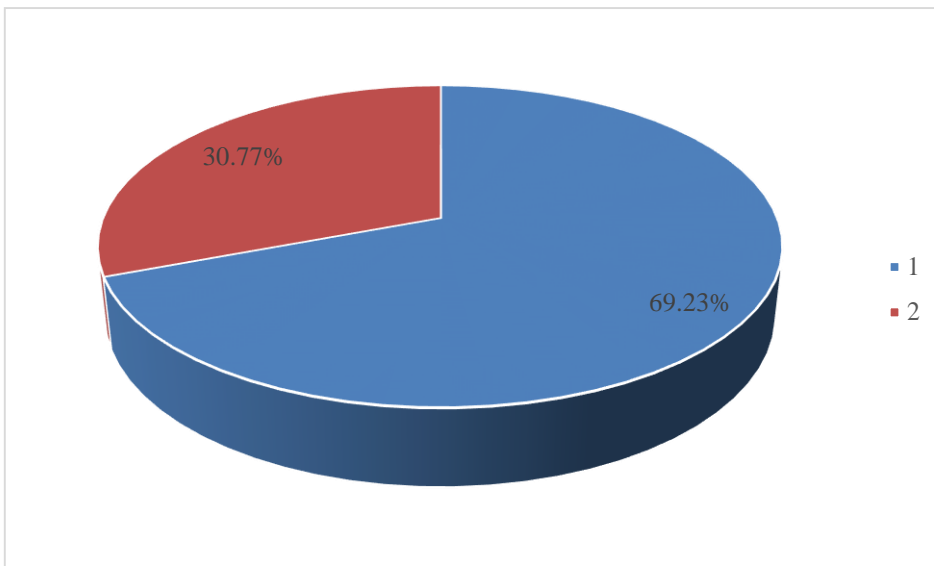


Fuente: Tabla 31

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 31 y figura 31, del 100 % de los 13 encuestados, el 38.46% afirmaron que no se realizan de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno en la empresa y el 61.54% afirmaron que si realizan de forma adecuada y oportuna las actividades de control interno la empresa.

Figura 32: *Actividades de control interno*

Distribución de la muestra según, Medidas correctivas

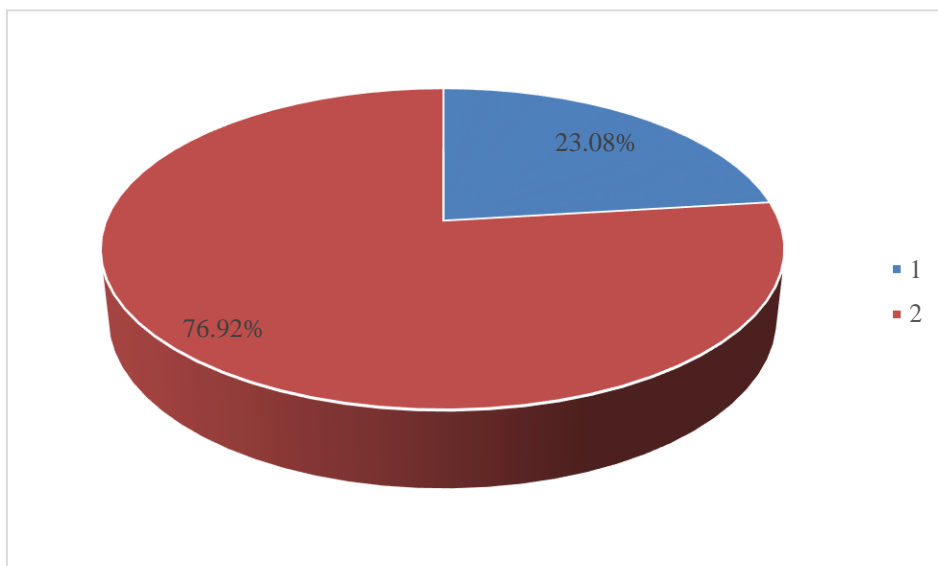


Fuente: Tabla 32

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 32 y figura 32, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% afirmaron que no se realizan medidas correctivas en la empresa y el 69.23% afirmaron que si se realizan medidas correctivas en la empresa.

Figura 33: Evaluaciones internas y externas

Distribución de la muestra según, Evaluaciones internas y externas



Fuente: Tabla 33

Interpretación: como se puede observar en la tabla 33 y figura 33, del 100 % de los 13 encuestados, el 76.92% afirmaron que no se realizan evoluciones internas y externas en la empresa y el 23.08% afirmaron que si realizan evaluaciones internas y externas en la empresa.