

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**FINANCIAMIENTO Y CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO HOTELERO - AYACUCHO 2020.**

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

**AUTORA**

**CRIBILLERO COLLANTES, JUANA IRIS  
ORCID: 0000-0002-9609-0666**

**ASESOR**

**LLANCCE ATAÓ, FREDY RUBEN  
ORCID: 0000-0002-1414-2849**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**FINANCIAMIENTO Y CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO HOTELERO - AYACUCHO 2020.**

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

**AUTORA**

**CRIBILLERO COLLANTES, JUANA IRIS  
ORCID: 0000-0002-9609-0666**

**ASESOR**

**LLANCCE ATAO, FREDY RUBEN  
ORCID: 0000-0002-1414-2849**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Cribillero Collantes, Juana Iris

ORCID: 0000-0002-9609-0666

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Postgrado,  
Ayacucho, Perú

### **ASESOR**

Llance Atao, Fredy Rubén

ORCID: 0000-0002-1414-2849

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

### **JURADOS**

Maravi Soto, Mayra Katheryne

ORCID: 0000-0002-3138-388X

Taco Castro, Eduardo

ORCID: 0000-0003-3858-012X

Rocha Segura, Antonio

ORCID: 0000-0001-7185-2575

## **HOJA DE FIRMA DE JURADOS Y ASESOR**

---

**Mgtr. CPC. MAYRA KATHERYNE MARAVI SOTO**  
**ORCID: 0000-0002-3138-388X**  
**PRESIDENTA**

---

**Dr. CPC. EDUARDO TACO CASTRO**  
**ORCID: 0000-0003-3858-012X**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr. CPC. ANTONIO ROCHA SEGURA**  
**ORCID: 0000-0001-7185-2575**  
**MIEMBRO**

---

**Dr. CPC. FREDY RUBÉN LLANCCE ATAO**  
**ORCID: 0000-0002-1414-2849**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme y guiarme en cada paso que he dado.

Doy gracias a mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional, sobre todo en los momentos más difíciles en mi vida personal y a lo largo de mi carrera profesional.

También agradecer a mi asesor y a los docentes por su esfuerzo, por sus conocimientos brindados y su experiencia en el campo de investigación.

Por ultimo agradecer a la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

## DEDICATORIA

**A mi madre**, por su  
esfuerzo, sus consejos y por  
motivarme a salir adelante con  
mis sueños.

Y a mis hermanos por su apoyo, comprensión y los  
ánimos a lo largo de mi carrera profesional para ser una mejor  
persona.

## RESUMEN

El presente estudio surgió a raíz de las dificultades que poseen las empresas del rubro hotelero para acceder a créditos en torno al financiamiento y la falta de un sistema de control interno que les permita proteger sus activos. Por ello, la investigación tuvo como objetivo identificar las oportunidades de financiamiento y control interno comparativamente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, Ayacucho 2020; para lo cual se condujo una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por dos MYPES pertenecientes al rubro en mención. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados mostraron que, el 28.6% estuvo totalmente de acuerdo con la frecuencia de obtención de préstamos y el 28.6% estuvo de acuerdo con el análisis de factores de riesgo interno y externo que realiza el hotel. La conclusión indica que se logró identificar las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, tal es el caso de realizar inversiones en el capital de trabajo y tecnologías e implementar un sistema de control interno que permita identificar los riesgos en los procesos de la organización.

**Palabras clave:** control interno, financiamiento, MYPES.

## **ABSTRACT**

This study arose as a result of the difficulties that hotel companies have in accessing loans related to financing and the lack of an internal control system that allows them to protect their assets. For this reason, the research aimed to identify financing opportunities and comparative internal control of micro and small companies in the service sector, hotel sector, Ayacucho 2020; for which a methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design was conducted; The sample was made up of two MYPES belonging to the mentioned item. The data collection instrument was the questionnaire. The results showed that 28.6% totally agreed with the frequency of obtaining loans and 28.6% agreed with the analysis of internal and external risk factors carried out by the hotel. The conclusion indicates that it was possible to identify the financing and internal control opportunities for micro and small companies in the hotel service sector, such is the case of making investments in working capital and technologies and implementing an internal control system that allows identify risks in the organization's processes.

**Key words:** internal control, financing, MYPES.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
HOJA DE FIRMA DE JURADOS Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	15
II. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Bases teóricas relacionadas con el estudio .....	19
2.2. Hipótesis .....	41
2.3. Variables.....	41
III. METODOLOGÍA.....	42
3.1. El tipo y el nivel de la investigación .....	42
3.2. Diseño de la investigación.....	43
3.3. Población y muestra .....	43

3.4.	Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	45
3.5.	Técnicas e instrumentos .....	47
3.6.	Plan de análisis.....	48
3.7.	Matriz de consistencia .....	49
3.8.	Consideraciones éticas y de rigor científico .....	50
IV.	RESULTADOS .....	51
4.1.	Resultados.....	51
4.2.	Análisis de resultados.....	76
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	82
5.2.	Conclusiones .....	82
5.2.	Recomendaciones.....	84
	Aspectos complementarios .....	85
	Referencias bibliográficas.....	87
	Anexos .....	92
	Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos.....	93
	Anexo 2: Confiabilidad del instrumento.....	95
	Anexo 3: Base de Datos.....	96
	Anexo 4: Evidencias de la aplicación del instrumento.....	97
	Anexo 5: Carta de Consentimiento Informado .....	100

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Los socios del hotel realizan con frecuencia aportes de dinero dirigidos al capital social de la organización. ....	51
Figura 2 El hotel se caracteriza por realizar reservas de utilidades a partir de los dividendos originados por la actividad empresarial .....	52
Figura 3 El hotel gestiona adecuadamente las utilidades retenidas en mejora de la calidad de servicio que brinda la organización.....	53
Figura 4 Los socios del hotel recurren frecuentemente a la obtención de préstamos por parte del sistema financiero .....	54
Figura 5 El hotel gestiona adecuadamente los préstamos provenientes del sistema financiero.....	55
Figura 6 Los responsables del hotel consideran importante realizar acuerdos con los proveedores con el fin de comprar al crédito o contratar servicios. ....	56
Figura 7 El hotel gestiona adecuadamente los bienes y servicios que fueron adquiridos al crédito.....	57
Figura 8 Los valores éticos son difundidos de forma correcta en toda la organización .....	58
Figura 9 Los socios actualizan la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos de la empresa .....	59
Figura 10 Los socios de la empresa evalúan de forma periódica las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores .....	60
Figura 11 El hotel se caracteriza por desarrollar procesos de capacitación del personal para así mejorar el desempeño de las tareas. ....	61

Figura 12 El hotel evalúa oportunamente el cumplimiento de los objetivos de la organización. ....	62
Figura 13 El hotel se caracteriza por analizar los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos .....	63
Figura 14 Los socios consideran importante la determinación de posibilidades de fraude en la empresa. ....	64
Figura 15 El hotel se busca definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos. ....	65
Figura 16 El hotel desarrolla correctamente actividades de control en función a las tecnologías de información. ....	66
Figura 17 El hotel despliega políticas y procedimientos de ejecución de actividades de control establecidos por las líneas generales de Control Interno.....	67
Figura 18 La información que se utiliza en la empresa es relevante y de calidad.....	68
Figura 19 El hotel se caracteriza por comunicar la información a todo el personal que conforma la organización. ....	69
Figura 20 El hotel crea canales de comunicación con entidades externas a la empresa con el fin de mejorar el control y resultados. ....	70
Figura 21 El hotel selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones de forma continua y periódica. ....	71
Figura 22 El hotel comunica oportunamente las deficiencias del control interno.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición y operacionalización de la variable financiamiento.....	45
Tabla 2 Definición y operacionalización de la variable control interno .....	46
Tabla 3 Matriz de consistencia .....	49
Tabla 4 Los socios del hotel realizan con frecuencia aportes de dinero dirigidos al capital social de la organización. ....	51
Tabla 5 El hotel se caracteriza por realizar reservas de utilidades a partir de los dividendos originados por la actividad empresarial .....	52
Tabla 6 El hotel gestiona adecuadamente las utilidades retenidas en mejora de la calidad de servicio que brinda la organización .....	53
Tabla 7 Los socios del hotel recurren frecuentemente a la obtención de préstamos por parte del sistema financiero .....	54
Tabla 8 El hotel gestiona adecuadamente los préstamos provenientes del sistema financiero.....	55
Tabla 9 Los responsables del hotel consideran importante realizar acuerdos con los proveedores con el fin de comprar al crédito o contratar servicios. ....	56
Tabla 10 El hotel gestiona adecuadamente los bienes y servicios que fueron adquiridos al crédito.....	57
Tabla 11 Los valores éticos son difundidos de forma correcta en toda la organización....	58
Tabla 12 Los socios actualizan la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos de la empresa .....	59
Tabla 13 Los socios de la empresa evalúan de forma periódica las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores .....	60

Tabla 14 El hotel se caracteriza por desarrollar procesos de capacitación del personal para así mejorar el desempeño de las tareas. ....	61
Tabla 15 El hotel evalúa oportunamente el cumplimiento de los objetivos de la organización. ....	62
Tabla 16 El hotel se caracteriza por analizar los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos ....	63
Tabla 17 Los socios consideran importante la determinación de posibilidades de fraude en la empresa. ....	64
Tabla 18 El hotel se busca definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos.....	65
Tabla 19 El hotel desarrolla correctamente actividades de control en función a las tecnologías de información. ....	66
Tabla 20 El hotel despliega políticas y procedimientos de ejecución de actividades de control establecidos por las líneas generales de Control Interno.....	67
Tabla 21 La información que se utiliza en la empresa es relevante y de calidad. ....	68
Tabla 22 El hotel se caracteriza por comunicar la información a todo el personal que conforma la organización. ....	69
Tabla 23 El hotel crea canales de comunicación con entidades externas a la empresa con el fin de mejorar el control y resultados.....	70
Tabla 24 El hotel selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones de forma continua y periódica. ....	71
Tabla 25 El hotel comunica oportunamente las deficiencias del control interno. ....	72
Tabla 26. Propuesta de mejora ....	85

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy las micro y pequeñas empresas han cobrado gran importancia en todo el mundo, y es así porque representan a un motor importante que impulsa la economía de un país. No obstante, muchas veces enfrentan una serie de dificultades que les impide continuar su actividad.

En el ámbito internacional, las micro y pequeñas empresas no se encuentran ajenas a dificultades. Según lo expuesto por Beltrán (2015), la inexistencia de un plan estratégico, la ejecución de inadecuadas metodologías de costeos, el desconocimiento y no aplicación de métodos contables para la toma de decisiones, la falta de financiamiento, la inadecuada gestión de recursos financiados y el no desarrollo de control interno viene a ser algunas de las más comunes dificultades que presenta una empresa. Para lo cual resulta muy importante que establezcan planes de acción que permitan la mejora.

En el ámbito nacional la situación no dista de la antes presentada, pues según lo mencionado por el Diario Gestión (2016), acorde con lo presentado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 36.7 de las MYPES presentan dificultades en crecimiento debido a la limitada demanda, el 34.8 asoció su bajo crecimiento a las dificultades para poder acceder a financiamiento y el 30.6 indicó que se debe a la excesiva regulación tributaria. Sumado a ello, también se encuentran las reducidas acciones, planes o procedimientos en el entorno de una empresa que permita identificar de modo oportuno los posibles riesgos que podrían afectar el rumbo de la organización.

En el ámbito local, en la Ciudad de Ayacucho, se ha podido percibir situaciones similares a las presentadas anterior, principalmente en las empresas pertenecientes al sector servicios y rubro hotelero. Por medio de la observación se ha podido conocer que las MYPES del sector servicio específicamente del rubro que brinda el servicio hotelero,

vienen presentando una serie de dificultades relacionadas al financiamiento y control interno.

Con respecto al financiamiento se ha podido conocer que, al inicio de su actividad poseen dificultades para poder acceder a créditos por las empresas del sector financiero, lo cual no les permitía realizar los planes que desean con la finalidad del crecimiento de la empresa. Asimismo, también se vio que, al contar con recursos de terceros, no había una adecuada gestión financiera, que les permita orientar el dinero a los fines establecidos, generando en ello algunos problemas.

En cuanto al control interno, se pudo conocer que, no desarrollan un adecuado sistema de control que permita proteger sus activos contra el fraude o despilfarro. Asimismo, al no contar con dicho sistema no les estaría permitiendo asegurar el cumplimiento de las políticas y normas establecidas por la empresa.

De continuarse con dicha situación es muy probable que las MYPES hoteleras en estudio, continúen con los problemas, lo cual les impida su mayor expansión. A raíz de ello es que surge la necesidad de llevar a cabo el presente estudio y poder dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Las oportunidades de financiamiento y control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020?; para dar respuesta a dicho enunciado se estableció el siguiente objetivo principal: Identificar las oportunidades de financiamiento y control interno comparativamente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020. Asimismo, se planteó como los siguientes objetivos específicos: A) Identificar el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020. B) Determinar las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio,

rubro Hotelero, Ayacucho 2020. C) Aplicar las mejoras de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020. D) Establecer las diferencias significativas entre las mejoras de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.

Se justifica de forma teórica, porque gracias a la revisión y aplicación de teorías sobre el financiamiento sostenido por Ccaccya (2015) y el control interno establecido por la Contraloría General de la República (2014) se pretendió ampliar los conocimientos existentes respecto al problema de investigación, para posteriormente plantear una propuesta de mejora respecto a las variables tratadas. Además, cobra relevancia debido a la poca existencia de estudios a las micro y pequeñas empresas del sector servicios. Se justifica de modo práctico, ya que se espera que los resultados recopilados por el desarrollo del estudio y la propuesta de mejora sean utilizados por las MYPES del sector servicios para el planteamiento de estrategias de mejora y así contribuir con su desarrollo y crecimiento empresarial. Se justifica de forma social, ya que los beneficiarios directos serán las empresas objeto de estudio, como también aquellas MYPES dedicadas a actividades afines a ellas.

Es preciso indicar que, la metodología desarrollada tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo de caso; la muestra estuvo constituida por dos micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta, y al cuestionario como su instrumento, que estuvo integrado por 22 ítem en función a las variables de investigación.

Los resultados del estudio permitieron conocer en cuanto al financiamiento que, el 50% estuvo de acuerdo con la frecuencia que tiene el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” para

obtener préstamos de entidades financieras, mientras que en el hotel “Illari Wari – Sauna II” el 66.7% estuvo totalmente de acuerdo. Respecto al control interno, el 25% estuvo totalmente de acuerdo con la evaluación que realiza el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” para el cumplimiento de objetivos en la organización, mientras que en el hotel “Illari Wari – Sauna II” solo el 33% estuvo de acuerdo.

La investigación concluyó que se logró identificar las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, entre las que destacan son optar por financiamiento externo para realizar inversiones en el capital de trabajo y tecnologías, utilizar las herramientas brindadas por la SUNAT e implementar un sistema de control interno para el cumplimiento de objetivos. Asimismo, luego de establecer las diferencias significativas entre las empresas que formaron parte de la muestra de estudio, el hotel “Illari Wari – Sauna II” presenta una mejor aplicación de dichas oportunidades que el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas relacionadas con el estudio

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales.

Logreira y Bonett (2017) en su tesis: “Financiamiento privado en las microempresas del sector textil – confecciones en barranquilla – Colombia” (Tesis de posgrado). Desarrollada en la Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia. Se tuvo como objetivo primordial analizar el financiamiento privado en las microempresas del sector textil. Orientado a ello, la metodología de la investigación correspondió a un nivel no experimental, corte transversal y tipo correlacional, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. La muestra estuvo constituida por 200 microempresas. La investigación concluyó que el 50.5% de las microempresas encuestadas afirmó contar con financiación de largo plazo provenientes de los préstamos de bancos comerciales, asimismo, la financiación a corto plazo es representado en su mayoría también por préstamos bancarios y créditos comerciales provenientes de los proveedores de cada empresa. Por otro lado, pese a las condiciones favorables de adquirir préstamos, estos poseen costos demasiados altos, es por ello que algunas de las microempresas prefirieron utilizar sus propios recursos para financiar sus actividades financieras. Finalmente, con respecto a las cuentas por cobrar, el 50% de las microempresas evidenciaron que el crédito con los proveedores supera el valor de las mismas.

Plaza (2015) en su investigación: “Alternativas Financieras para el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) del sector automotriz en la ciudad de Guayaquil” (Tesis de posgrado). Desarrollada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Estableció como objetivo

principal proponer diversas alternativas de financiamiento en base a experiencias de países latinoamericanos, que apoyen el crecimiento y productividad de las PYMES involucradas en el sector automotriz en la ciudad de Guayaquil. Para lo cual se utilizó una metodología de enfoque mixto; método descriptivo, observacional y no experimental. Empleó la técnica de la observación empírica, revisión documental y encuesta, las mismas que aplicó a las PYMES del sector automotriz. La investigación concluyó que, para todas las empresas, el financiamiento es una herramienta muy importante; pero lo es más para las PYMES, pues en muchos de los casos éste suele ser el motor de la misma. Las formas de conseguir financiamiento son bastante variadas, pueden ir desde actividades adicionales a la propia que realice la empresa como a créditos bancarios, programas de entes públicos, emisión de acciones, inversiones, entre otros.

Castillo (2015) en su tesis: “Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy” (Tesis de posgrado). Desarrollado en la Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela. Estableció como objetivo fundamental diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa. Orientado a dicho fin, la metodología tuvo un diseño investigación no experimental y de campo descriptivo. La muestra estuvo constituida por nueve personas a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 ítems. La investigación concluyó que fue posible diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera, en relación a ello, se identificó algunas ineficiencias del control de recursos y sistematicidad del control interno, a esto se

le suma, la falta de análisis de los resultados económicos lo que impidió a la empresa considerar estrategias claves para la organización. A todo ello, se implementó mecanismos de control financiero orientados a conocer cómo se invierten los recursos; además, dichos mecanismos se caracterizan porque fueron creados para cumplir sus objetivos en relación a las metas establecidas por la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Ramos (2017) en su investigación: “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de MYPES del sector comercio – abarrotes del mercado Cerro Colorado del distrito de Juliaca – 2015” (Tesis de posgrado). Desarrollado en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú. Estableció como objetivo principal describir las principales características del financiamiento, la capacidad y la rentabilidad de las MYPES. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, nivel básico y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 24 MYPES dedicadas a la venta de abarrotes y se aplicó un cuestionario de 34 ítems a los gerentes de dicha empresa. La investigación concluyó que del 100% de encuestados, el 96 financió su actividad con fuentes externas y el 4 con fuentes propias; asimismo, el 83% manifestó que el financiamiento lo obtiene de medios no bancarios y el 13% de bancarios, además, en relación a las facilidades de cancelación, el 83% indicó que las entidades no bancarias brindan mayor facilidad en relación a las que sí. Es preciso mencionar, que dentro de las entidades no bancarias en su mayoría son las cajas municipales (50%).

Fernández, Mercado y Chaparro (2017) en su investigación: “Las finanzas conductuales y su relación con las decisiones de financiamiento en las empresas de

Tacna, 2017” (Tesis de posgrado). Desarrollado en Neumann Business School. Tacna, Perú. Planteó como objetivo fundamental determinar el factor conductual más determinante en la toma de decisiones financieras de las empresas familiares del sector industrial en Tacna. La metodología de estudio tuvo una tipología aplicada y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 21 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. La investigación concluyó que no existe relación significativa entre las variables de estudio. Asimismo, los resultados de todos los factores que correspondan a la conductualidad de las finanzas exceden el nivel de confianza predeterminado (0.05). Se debe de tener en cuenta que esto no descarta de forma definitiva la presencia de factores conductuales al momento que las personas toman sus decisiones de financiamiento.

Benavente (2019) en su tesis: “Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017” (Tesis de posgrado). Desarrollada en la Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Estableció como objetivo principal analizar el sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas. La metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo-cualitativo, diseño no experimental y método inductivo - deductivo. La muestra estuvo conformada por 155 empresas dedicadas a la actividad de transporte terrestre. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con un eficiente sistema de control interno, asimismo, en relación a los componentes del control interno, el ambiente de control se encontró en un nivel inicial (50%), la valoración de riesgos se encontró en un nivel intermedio (32%), la

actividad de control se encontró en mejora continua (2%) y finalmente, la comunicación e información se encontró en un nivel intermedio (46%).

### **2.1.3. Antecedentes regionales.**

Pretel (2016) en su investigación: “Financiamiento y desarrollo de las MYPES del sector artesanía en la provincia de Huamanga: 2011 – 2014” (Tesis de posgrado). Desarrollada en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Planteó como objetivo primordial analizar los efectos del financiamiento en el desarrollo empresarial de las MYPES. La metodología de estudio fue de nivel descriptivo-correlacional, tipo aplicada y método analítico, sintético e inductivo. La muestra estuvo integrada por las microempresas pertenecientes al sector textil. La investigación concluyó que el financiamiento influyó de forma positiva en el desarrollo de las empresas, debido a que los créditos obtenidos posibilitaron el financiamiento de sus inversiones, como, por ejemplo, la adquisición de activos fijos, tecnología y capital de trabajo, en ese sentido, se impulsó la mejora de la capacidad de producción y por ende en sus ingresos. Es preciso mencionar que los créditos obtenidos influyeron de manera significativa en la capacitación del recurso humano de las microempresas.

Ortiz (2014) en su tesis: “Control interno y calidad del gasto público del Gobierno Regional Ayacucho: 2010 -2014” (Tesis de posgrado). Desarrollada en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Estableció como objetivo fundamental determinar si el control interno influye en la mejora del gasto público del Gobierno Regional Ayacucho. La metodología de investigación fue de tipo aplicada y corte transversal, nivel descriptivo y explicativo. Se aplicó como técnica el análisis documental. La investigación concluyó que el control

interno influye de manera determinística y significativa en la mejora de calidad de gasto, a esto se le respalda que el Órgano de Control Institucional (OCI) evidenció que dichos resultados se obtuvieron de los informes de los programas de funciones del control interno que fueron ejecutados y evaluados, asimismo, demostró que la gestión ha ejecutado los recursos públicos dentro del margen de las disposiciones. Por lo tanto, se evidenció que el control interno posterior a los actos y operaciones fueron realizadas mediante acciones de control.

#### **2.1.4. Antecedentes locales.**

Batista y Cárdenas (2018) en su tesis: “Análisis del financiamiento del FOCAM en el mejoramiento de la Investigación Científica y Tecnologías de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2011-2018” (Tesis de posgrado) Desarrollada en la Universidad César Vallejo. Planteó como objetivo principal describir y analizar el financiamiento del Fondo de Desarrollo Socioeconómico del Proyecto Camisea. La metodología de estudio tuvo un diseño descriptivo y comparativo. La muestra estuvo constituida por 36 proyectos, se utilizó la técnica de análisis documental y encuesta. La investigación concluyó que los resultados obtenidos demostraron que el comportamiento de la programación y ejecución fue completamente variable y diferente, debido a que no se llegó a ejecutar el 100% del presupuesto asignado, es decir, que los proyectos de investigación fueron mal programados, es por ello que no se logró cumplir con las metas establecidas por dicha institución. Es por ello, que fue necesario conocer el comportamiento de la programación y ejecución de los proyectos y así mejorar el nivel de ejecución de los mismos.

García y Medina (2018) en su investigación: “Percepción sobre control interno y obligaciones de pago a proveedores en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2017” (Tesis de posgrado). Desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo. Planteó como objetivo principal determinar la relación entre la percepción del control interno y las obligaciones de pago de los proveedores en la universidad mencionada. La metodología de investigación se desarrolló en base a un diseño no experimental y nivel correlacional. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. La investigación concluyó que existe relación directa baja entre el control interno y la obligación de pago a los proveedores de dicha universidad en el 2017, con un  $Rho=0,240$  y  $p$  valor = 0.166. En cuanto a la percepción del control interno y la recepción de bienes a proveedores existió relación directa débil con un  $Rho= 0.240$  y  $p$  valor = 0.165, finalmente, se evidenció la existencia de relación directa y baja entre la percepción del control interno y procedimiento de tramite pago con un  $Rho = 0.211$  y  $p$  valor = 0.223.

#### **2.1.5. Financiamiento**

El financiamiento es el conjunto de medios monetarios o económicos que adquiere la empresa con la finalidad de emprender o desarrollar una actividad empresarial.

De acuerdo con Ccaccya (2015) “se entiende por financiamiento aquellos mecanismo o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero” (p.1). Es decir, se refiere a todos los mecanismos que asume

una entidad o empresa para poder proveerse de recursos, el cual se encuentra sujeto a condiciones, plazos y costos previamente establecidos.

Asimismo, Saavedra y León (2014) indicaron que:

El financiamiento es la aportación de fondos y recursos económicos necesarios para el desarrollo de una actividad productiva, así como, para poder emprender, y también invertir en actividades innovadoras, tecnológicas y de comunicación, cuyo costo está representado por los intereses o dividendos que deban pagarse por su utilización. (p.4)

De ello se podría decir que el financiamiento es un aspecto relevante en una empresa, dado que contribuye con su crecimiento y mejora, pero solo si se hace un uso eficaz de los recursos.

Del mismo modo, Lerma, Martín, Castro, Flores, y Martínez (2011) menciona que “el financiamiento consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica” (p.205). Al respecto, el financiamiento brinda los fondos necesarios para la financiación de una necesidad, programa o proyecto frente a la necesidad de efectivo que posee la empresa.

Las causas que originan las necesidades de financiamiento son:

- Emprendimiento de un nuevo negocio.
- Necesidad de expandir, crecer y desarrollarse.
- Refinanciamiento o cancelación de deudas.
- Adquisición de nuevos activos.
- Actividad empresarial (compras, gastos, etc.)

Finalmente, el financiamiento es el proceso de viabilizar un nuevo proyecto, o mejorar la actividad operativa de la empresa, mediante la asignación de recursos capitales como por ejemplo el efectivo o crédito que son utilizados con el objetivo de alcanzar el desarrollo empresarial.

#### ***2.1.5.1.Importancia del financiamiento.***

Según lo indicado por la importancia del financiamiento radica en que representa a un mecanismo de suma importancia que permite la adquisición de recursos monetarios con los que se pueda ejecutar y cumplir diversos proyectos o planes de inversión.

Entonces, se podría decir que dada la relevancia que presentan las empresas en el ámbito económico de un país, el financiamiento representa a una herramienta importante para el fortalecimiento y mejora de su actividad.

#### ***2.1.5.2.Fuentes de financiamiento.***

Las fuentes de financiamiento son consideradas como herramientas estratégicas para brindar sostenibilidad financiera a la actividad empresarial, tal es el caso que, si se opta por una decisión acertadas en función a los medios de financiación esta contribuirá al incremento de la capacidad de la organización.

Lerma et al. (2011) sostuvo que “los recursos económicos obtenidos por esta vía deben de ser recuperadas durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente preestablecido” (p.205).

Por lo general, los empresarios recurren a instituciones financieras para obtener un crédito que les permita satisfacer sus necesidades financieras, es por ello, que el financiamiento es una de las alternativas de decisión que la organización recurre para ser aplicado en una nueva inversión, es preciso

mencionar que las alternativas consideradas para la financiación deberán ser analizadas desde la aparición de la necesidad para así determinar el más benéfico para la organización.

Finalmente, las fuentes de financiamiento son el medio por el cual las personas naturales y jurídicas adquieren algún tipo de activo fijo con el objetivo de brindar un servicio de calidad a sus clientes.

#### *2.1.5.2.1. Financiamiento interno.*

El financiamiento interno son aquellas fuentes originadas dentro de la misma organización como resultado de las actividades realizadas, asimismo, Ccaccya (2015) manifiesta que este tipo de financiamiento “son proporcionadas, creadas o producidas por la propia operación de la empresa, como consecuencia de la práctica comercial y el funcionamiento de las organizaciones” (p.1). Es decir, son fuentes que surgen de las operaciones de la empresa, tales como utilidades retenidas, depreciaciones, cuentas por pagar y amortizaciones que sirven para el financiamiento de actividades dentro de la microempresa, un caso de ello sucede cuando la empresa genera utilidad y lo destinada a la contratación de nuevos servicios y así competir dentro un sector determinado.

De acuerdo con Alvarado (2016), el financiamiento interno “contempla las aportaciones que realizan los socios (capital social) y la proporción de las utilidades retenidas para ser aplicadas al pago de deuda y crecimiento de las organizaciones” (p.223).

En ese sentido, dichas aportaciones son consideradas más benéficas para la empresa, en comparación a los préstamos bancarios, debido a que este último genera intereses que afectan a la rentabilidad de la microempresa.

El financiamiento interno, de acuerdo con Ccaccya (2015), se dividen en aportes provenientes de accionistas y capitalización de utilidades, los cuales se detallarán a continuación.

*A. Aportes provenientes de accionistas*

Este tipo de financiamiento se refiere a las aportaciones de los accionistas, ya sea en el momento de constituir una empresa o mediante el incremento de las aportaciones destinadas al capital social.

De acuerdo con Alvarado (2016) son las aportaciones que realizan los socios fundadores de la organización con el fin de tener voto frente a la toma de decisiones en las reuniones de los accionistas, además, las ganancias originadas de la actividad empresarial son repartidas en función a la proporción de sus aportes. Sin embargo, existen aportes de aquellos accionistas que no desean participar en la toma de decisiones, por lo cual, dichos aportes son considerados como pasivos para la empresa y son destinados a inversiones productivas que generan remuneración en forma de dividendos.

En conclusión, los aportes provenientes de accionistas son una fuente de financiamiento que consiste en aportes realizados por los socios con el fin de mejorar el capital social de la microempresa.

*B. Capitalización de utilidades*

La capitalización de utilidades es una de las fuentes más frecuentes realizadas por las organizaciones, consiste en que los socios, previo acuerdo, deciden no repartir los dividendos durante los primeros años de actividad empresarial, por el contrario, reinvierten dicho monto para adquirir activos o dirigirlos a la construcción de infraestructura en beneficio de la empresa.

Alvarado (2016) sostuvo que: “las utilidades retenidas representan una proporción de las utilidades generadas por las operaciones de la empresa, las cuales se reservan para ser aplicadas a discreción para cubrir pagos e inversiones” (p.224)

Finalmente, la capitalización de utilidades es considerada como la no distribución de las utilidades generadas durante el periodo para que luego sean destinadas a la inversión de activos fijos o pagar pasivos de alto costo financiero.

#### **2.1.5.2.2. *Financiamiento externo.***

Este financiamiento consiste en adquirir fondos de terceras personas, tales como inversionistas o prestamistas, debido a que la empresa no cuenta con el financiamiento interno suficiente.

De acuerdo con Ccaccya (2015) “Son las que proporcionan recursos que provienen de personas, empresas o instituciones ajenas a la organización” (p.1). Es decir, son los recursos de origen externo a la organización, que estructura el pasivo tanto a corto como a largo plazo.

Es preciso señalar que existen diferentes modalidades que se acomodan a las distintas necesidades que presenta la empresa. La autora clasifica al financiamiento externo en sistema financiero y financiamiento de proveedores.

##### **A. *Sistema financiero***

El sistema financiero es un medio por el cual, las empresas solicitan un monto económico con el fin de cubrir la necesidad que poseen para realizar sus operaciones.

Alvarado (2016) menciona que son considerados como una de las fuentes de financiamiento más importantes para la empresa, debido a que los bancos

cumplen la función de resguardar el dinero perteneciente a los inversionistas y ahorristas, con la posibilidad de financiar a las empresas que los necesite.

En conclusión, el sistema financiero es un tipo de financiamiento que consiste en un acuerdo entre una entidad financiera y una empresa, dicho proceso presenta un contrato que contiene condiciones de préstamos, como por ejemplo el monto de los intereses y plazos de pago.

#### *B. Financiamiento de proveedores*

Consiste en la adquisición o compra al crédito de bienes o servicios entre el proveedor y la empresa, con el objetivo de que este último pueda continuar con su actividad empresarial.

Alvarado (2016) es el tipo de financiamiento a corto plazo más común para la empresa y se origina por la confianza que posee los proveedores con la empresa, dicho proceso permite realizar transacciones de bienes o contratación de servicios durante un plazo establecido. Es preciso mencionar que al momento de que un proveedor exige un plazo para el pago de la deuda, interés y recargo por incumplimiento, este proceso ya hace referencia a un crédito comercial.

#### **2.1.6. Control interno**

El control interno es un conjunto de normas, procesos, principios, mecanismos y técnicas de control, con la finalidad de mejorar la actividad de forma integral y eficiente, apoyando el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.

La Contraloría General de la República (2014) mencionó al respecto que:

El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar

seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (p.9)

Es decir, viene a ser un proceso integral que es desarrollado por el propietario y los trabajadores de una empresa con la intención de enfrentar los posibles riesgos, conseguir los objetivos trazados, y brindar seguridad de alcanzar la misión empresarial.

De acuerdo a lo mencionado por Mantilla (2018), el control interno se encuentra comprendido por un plan de una organización, en donde todas las medidas que se llevan a cabo tienen como único fin salvaguardar sus activos, desarrollar una verificación exacta y confiable de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las normativas y reglamentos establecidos.

Se podría decir también que, es un proceso efectuado por los socios de la empresa diseñado para hacer frente a los riesgos que se puedan identificar en las operaciones de las unidades de la organización.

Estupiñán (2015) al respecto sostuvo que, el control interno hace referencia a un conjunto de procesos que aseguren la protección de los activos, la fidelidad de la información presente de los registros contables y la eficiencia de las actividades empresariales.

De acuerdo con el autor, es considerado como un plan que contiene una gama de procesos, con la finalidad de asegurar los bienes y servicios, además, busca que las funciones realizadas por los trabajadores estén acordes a las políticas establecidas por la organización. Algunos de los objetivos del control interno son:

- Adhesión de las políticas administrativas.
- Alcanzar el cumplimiento de objetivos y metas.
- Brindar protección a los activos y bienes de la empresa.
- Dar confiabilidad y razonabilidad de los informes administrativo.

De acuerdo al Modelo COSO (Committe Of Sponsoring Organizations Of Treadway Commission), el proceso de control interno tiene 5 componentes los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, y actividades de supervisión (Santa Cruz, 2014)

Por lo tanto, de todo lo antes referido se puede decir que, el control interno es un proceso efectuado por los miembros de una empresa, diseñado para brindar un grado razonable de seguridad para la eficiencia y eficacia del registro contable, fiabilidad del informe y cumplimiento de la norma.

#### ***2.1.6.1.Elementos del control interno.***

Los elementos del control interno, mencionados por Estupiñán (2015) son:

##### *2.1.6.1.1. Sistema y procedimientos*

El sistema es un elemento clave para la autorización de transacciones y seguros, asimismo, es usado para el registro de diversas operaciones financieras que se realizan en la organización, por otro lado, los procedimientos se encuentran relacionados con los sistemas, informes y manuales.

##### *2.1.6.1.2. Organización*

La organización es un elemento que se encuentra relacionado con un plan lógico y claro basados en las funciones organizacionales, que establecen lineamientos claros para la autoridad, responsabilidad de las áreas y funciones para

los diversos trabajadores, tales como la asignación de responsabilidades, segregación de deberes, coordinación y dirección.

#### *2.1.6.1.3. Personal*

Es un elemento que se relaciona con la ejecución de funciones de forma segura y eficiente en las unidades de la organización, asimismo, se relaciona con la aptitud y capacitación de los trabajadores para cumplir sus funciones satisfactoriamente, tales como la selección, capacitación, moralidad, retribución y eficiencia del personal.

#### *2.1.6.1.4. Supervisión*

La organización tiene que contar con una efectiva unidad de auditoría, que tenga la función de examinar los diferentes procedimientos del autocontrol del área de administración y apoyo logístico, tales como una supervisión interna y externa.

#### ***2.1.6.2. Componentes del control interno.***

Son componentes que permiten el proceso del control interno, dicho proceso es multidireccional y repetitivo, debido a que cada componente se encuentra relacionados entre sí. De acuerdo a la Contraloría General de la República (2014) son:

##### *2.1.6.2.1. Ambiente de control*

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que se utiliza para llevar a cabo el proceso de control interno, los representantes de la organización deben de destacar la importancia de dicho proceso, partiendo desde el nivel más alto y proseguir con cada unidad que compone la organización. Estupiñán (2015) menciona:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatros componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control” (p.29).

Es decir, es el componente que permite crear un entorno estimulante para el control de las actividades, además, es considerado como la base de los demás componentes. Por lo general, se provee disciplina y estructura para incidir en:

- El personal y su toma de conciencia en función de la importancia del control.
- La estructura de las actividades.
- La asignación de la autoridad y responsabilidad.
- La organización del personal.
- La comunicación de valores y creencias.

Finalmente, el ambiente de control se refiere a la gama de procesos y normas que parte desde el nivel más alto y se dirige a cada una de las unidades de empresa, acorde a ello, un adecuado ambiente tiene un impacto positivo en todo el sistema de control interno.

#### *2.1.6.2.2. Evaluación de riesgos*

La evaluación de riesgo es un mecanismo para identificar y manejar los riesgos que influyen en el entorno y el interior de la empresa.

Estupiñán (2015) sostiene que “Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados” (p. 31). Es decir, es el proceso que identifica los

diferentes riesgos que desfavorece al logro de objetivos, para luego determinar las opciones que puedan mitigarlo.

La variedad de riesgo puede provenir de fuentes internas o externas, es por ello que la gerencia identifica y analiza los riesgos que impiden el logro de los objetivos planteados en la organización, además que impiden la capacidad para:

- Mantener el crecimiento organizacional.
- Incrementar y mantener la solidez de la empresa.
- Construir y conservar su imagen corporativa.
- Mantener ventaja frente a la competencia.
- Salvaguardar los activos de la empresa.

El objetivo de la evaluación de riesgos, es la orientación básica del control interno efectivo en función de los recursos y esfuerzos, que proporcionan una base sólida para la misma, es preciso señalar que la importancia del establecimiento de objetivos para este componente, posibilita identificar los factores de éxito.

Según la Contraloría General de la República (2014), la evaluación de riesgos presenta algunos principios, tales como:

- Objetivos claros.
- Gestión de riesgos que afectan los objetivos.
- Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.
- Monitoreo de cambios.

Finalmente, es el proceso permanente que identifica y analiza la posibilidad de que un hecho afecte al cumplimiento de objetivos de la empresa.

#### 2.1.6.2.3. *Actividades de control*

Son las políticas y los procedimientos que aseguran que las directivas administrativas se encuentren realizando con eficiencia dentro de la organización,

Estupiñán (2015) son aquellas actividades “que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas” (p.34). Dichas actividades están en función a los procedimientos, políticas y sistemas de la empresa, tales como la aprobación, autorización, segregación y supervisión de funciones de la organización.

Asimismo, el autor menciona que la actividad de control, pueden ser detectivas o preventivas, computarizadas o manuales, generales o específicas, operacionales o administrativas; donde cada uno de ellos apuntan a la protección de recursos propios y la mitigación de riesgos que se puedan identificar en la organización.

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2014) las actividades de control presentan algunos principios, tales como:

- Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.
- Controles para TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales.
- Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Finalmente, las actividades de control son considerado como aquellos procedimientos y políticas, establecidos para minimizar los riesgos que afecten al cumplimiento de objetivos de la empresa, asimismo, trata de buscar un equilibrio entre la prevención y detección de las actividades de control.

#### 2.1.6.2.4. *Información y comunicación*

Es el proceso donde se identifica, captura y comunica la información que permita a los trabajadores cumplir con sus funciones. Mantilla (2013) menciona que los sistemas de información emiten reportes, los cuales contienen datos de las operaciones financieras que se encuentran relacionadas con el cumplimiento de objetivos empresariales, asimismo, precisa que la organización debe tener un medio de comunicación que facilite la transferencia de información significativa, ya sea interna como externa a la empresa.

De acuerdo con Estupiñán (2015) los sistemas de información, se encuentran distribuidos en toda la empresa y cada uno de ellos atienden a uno o más necesidades, según el autor, se pueden clasificar en controles generales y controles de aplicación.

Los controles generales: son controles que tienen como objetivo asegurar la actividad y realizar el control de los centros de procesamientos de datos, asimismo, del mantenimiento y soporte de la tecnología de información, y comunicación utilizada por la organización.

Los controles de aplicación: son controles que son dirigidos a la funcionalidad interna de los sistemas, para analizar de qué manera se viene realizando el procesamiento e integración de la información.

Por otro lado, la comunicación hace referencia a los diversos canales que deben existir en la organización, para facilitar a los trabajadores a conocer sus responsabilidades en función del control de sus actividades, los canales son indispensables tanto para la comunicación interna como para la comunicación externa, ya que tiene el propósito de obtener y proporcionar información relativa a

la actividad empresarial. La comunicación, según Estupiñán (2015) presenta algunos elementos, tales como:

- La comunicación formal de objetivos y metas.
- La comunicación informal de asuntos importantes.
- Los canales de comunicación.

Según la Contraloría General de la República (2014) la información y comunicación presenta algunos principios, tales como:

- Información de calidad para el control interno
- Comunicación de la información para apoyar el control interno
- Comunicación de terceras partes sobre asuntos que afectan el control interno.

Finalmente, la información y comunicación es el proceso continuo de intercambio de datos requeridos y se encuentran diseminados en toda la organización con el objetivo de determinar las responsabilidades del control interno y lograr objetivos, es preciso mencionar que las empresas generan y utilizan la información para apoyar el funcionamiento de los demás componentes del control interno.

#### 2.1.6.2.5. *Supervisión*

Es el proceso que analiza las actividades con la finalidad de mejorar de forma continua. La Contraloría General de la República (2014) sostiene que “se refiere al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimiento) de la entidad con fines de mejora y evaluación” (p.39).

La supervisión es el proceso de valorar la calidad del desempeño de las actividades realizadas por los trabajadores de la empresa. Estupiñán (2015) sostiene que:

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige. (p.40)

Es decir, es la observación efectiva del cumplimiento de los objetivos de control, dichos procesos están a cargo de la gerencia y el nivel de supervisión, quienes tienen la capacidad para determinar si el sistema de control fue efectivo o dejó de serlo para la empresa.

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2014) la supervisión presenta algunos principios, tales como:

- Evaluación para comprobar el control interno.
- Comunicación de deficiencias de control interno.

Finalmente, la supervisión es el proceso que evalúa la calidad del control interno de las distintas unidades de la organización, con el propósito de determinar el nivel de eficiencia con el que se realiza las operaciones dentro de la empresa.

### **2.1.7. Marco conceptual**

#### **Financiamiento**

Son mecanismos que asume una entidad o empresa para poder proveerse de recursos, la cual estará sujeto a condiciones, plazos y costos (Ccaccya, 2015)

## **Control interno**

Viene a ser un proceso integral que es desarrollado por el propietario y los trabajadores de una empresa con la intención de enfrentar los posibles riesgos, conseguir los objetivos trazados, y brindar seguridad de alcanzar la misión empresarial (Contraloría General de la República, 2014).

## **Fuentes de financiamiento**

Son herramientas estratégicas para la obtención de recursos económicos con el fin de sostenibilidad financiera a la actividad empresarial (Lerma, Martín, Castro, Flores, & Martínez, 2011).

## **2.2. Hipótesis**

### **2.2.1. Hipótesis general**

Las hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.108).

En base a lo que menciona el autor, el propósito de la investigación no es predecir datos, por lo que no se busca predecir un dato, sino describir las características de la variable en un determinado objeto de estudio.

## **2.3. Variables**

- Financiamiento
- Control interno

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. El tipo y el nivel de la investigación**

##### **3.1.1. Tipo.**

La investigación fue de tipo cuantitativo, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) es un proceso “secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso” (p.4), asimismo, se utilizó la recolección de datos para medir las variables en un determinado contexto, luego se analizó utilizando métodos estadísticos y se extrajo una serie de conclusiones.

De acuerdo a lo citado, la investigación siguió un proceso secuencial durante el desarrollo del estudio, además, se realizó la recolección de información en relación a las variables, y luego se analizó mediante el uso de métodos estadísticos.

##### **3.1.2. Nivel**

La investigación fue de nivel descriptivo. Arias (2012) menciona que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

El estudio tuvo un nivel descriptivo de caso, ya que determinó las características del financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: Hotel Sierra Dorada S.A.C y Illari Wari – Sauna II.

M → O

Donde:

M = Muestra: MYPES

O = Variable: financiamiento y control interno

### **3.2. Diseño de la investigación**

La investigación tuvo un diseño no experimental. Palella & Martins (2012) manifiesta que “es el que realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no” (p.87).

El estudio tuvo un diseño no experimental debido a que no se manipuló ninguna de las variables de la investigación, es decir, solo se analizó tal y como es.

Además, Hernández et al (2014) manifiesta que los estudio con este diseño pueden “recopilar datos en un momento único” (p.154).

Al respecto, la recopilación de información y su medición se realizó por única vez.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población.**

La población según Valderrama (2013) “es un conjunto finito o infinito de elementos, seres, cosas, que tienen atributos o características comunes” (p.182).

La población del presente estudio estuvo constituida por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio y rubro hotelero del distrito de Ayacucho.

De acuerdo al Registro de Contribuyentes de la SUNAT, en el Distrito de Ayacucho existen 60 MYPES dedicadas al rubro hotelero.

#### **3.3.2. Muestra.**

La muestra según Valderrama (2013) “es un subconjunto representativo de un universo o población” (p.184).

De acuerdo al propósito y orientación de la investigación, la muestra de estudio fue seleccionada a través de un muestreo no probabilístico por

conveniencia. Por lo tanto, estuvo integrada por dos (2) MYPES del sector servicios y del rubro hotelero que fueron las siguientes: “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y “Illari Wari – Sauna II”; dado que se tiene acceso a la información necesaria.

### 3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

Tabla 1

*Definición y operacionalización de la variable financiamiento*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Financiamiento	Se encuentra referido a todos los mecanismos que asume una entidad o empresa para poder proveerse de recursos, la cual estará sujeta a condiciones, plazos y costos (Ccacca, 2015)	El financiamiento se medirá a través de sus dimensiones financiero interno y externo para los que se planteó preguntas que se aplicarán a los trabajadores de las empresas a investigar.	Financiamiento interno	Aportes Provenientes de los accionistas	01	1= Totalmente en desacuerdo
				Capitalización de utilidades	02 y 03	
			Financiamiento externo	Sistema financiero	04 y 05	3= neutral
				Financiamiento de proveedores	06 y 07	4= de acuerdo
						5 = totalmente de acuerdo.

Tabla 2

*Definición y operacionalización de la variable control interno*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Control interno	Viene a ser un proceso integral que es desarrollado por el propietario y los trabajadores de una empresa con la intención de enfrentar los posibles riesgos, conseguir los objetivos trazados, y brindar seguridad de alcanzar la misión empresarial (Contraloría General de la República, 2014).	Se medirá haciendo uso de la encuesta a partir del conocimiento que los trabajadores y empresarios los 5 componentes de control interno.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	08	1= Totalmente en desacuerdo 2= en Desacuerdo 3= neutral 4= de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo.
				Estructura organizacional	09	
				Competencia profesional	10 y 11	
			Evaluación de riesgos	Definición de objetivos	12	
				Análisis de riesgos	13	
				Identificación de posibles fraudes	14	
			Actividades de control	Definición y desarrollo de actividades	15	
				Determinación de controles	16	
				Políticas y procedimientos	17	
			Información y comunicación	Información de calidad	18	
				Comunicación interna	19	
				Comunicación externa	20	
Supervisión	Evaluación	21				
	Comunicación de deficiencias	22				

### 3.5. Técnicas e instrumentos

#### 3.5.1. Técnicas

La técnica que se empleó para el presente estudio fue la encuesta. Al respecto, Moisés (2018) sostuvo que, esta técnica “consiste en la administración de formularios con una serie de preguntas referentes a una temática. Pretende conocer el punto de vista de los encuestados sobre la materia de objeto de estudio” (p.168). En tal sentido, es preciso recalcar que la técnica que se utilizó para la presente investigación fue la encuesta.

#### 3.5.2. Instrumentos

El instrumento que se empleó para el presente estudio fue el cuestionario; pues según Valderrama (2013) indicó que “son medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información” (p.195). Es preciso indicar que la característica de un cuestionario es que no requiere de la intervención directa del investigador y se encuentra constituido por un conjunto de ítems debidamente estructurados.

En la investigación, el cuestionario estuvo conformado por 22 ítems debidamente elaborados, de acuerdo a cada uno de los indicadores de las variables de estudio. Además, es preciso indicar que, mediante la prueba Alfa de Cronbach, el instrumento presenta una confiabilidad de 0.967, siendo ésta consistente. Ello indica que los ítems se encuentran correctamente relacionados. (Ver anexo 2)

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	22

### **3.6. Plan de análisis**

Para el análisis de la información recolectada después de la aplicación de los instrumentos de estudio, se empleó el programa Microsoft Excel, a través del cual fue posible realizar la tabulación de datos. Y con apoyo del programa estadístico SPSS V26 fue posible la generación de tablas de frecuencia y las figuras para realizar el análisis descriptivo de las variables de estudio.

### 3.7. Matriz de consistencia

Tabla 3  
Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
¿Las oportunidades de financiamiento y control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020?	Identificar las oportunidades de financiamiento y control interno comparativamente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, Ayacucho 2020.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.</li> <li>2. Determinar las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.</li> <li>3. Aplicar las mejoras de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.</li> <li>4. Establecer las diferencias significativas entre las mejoras de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.</li> </ol>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Financiamiento</b> Financiamiento interno Financiamiento externo</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Control interno</b> Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo</p> <p><b>Población</b> Se encontró integrada por 60 MYPES del rubro hotelero de la ciudad de Ayacucho.</p> <p><b>Muestra</b> Compuesta por las MYPES “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y “Illari Wari – Sauna II”</p> <p><b>Técnica/instrumento</b> Encuesta/cuestionario</p>

### 3.8. Consideraciones éticas y de rigor científico

El presente estudio se encontró sujeto al Código de ética establecida por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH (2019), los cuales se exponen a continuación:

**Protección de personas:** este principio ético hace referencia al respeto de la dignidad, diversidad, identidad, privacidad y confidencialidad de la información obtenida durante el desarrollo de la investigación.

**Integridad científica:** este principio no solo consiste en la integridad y rectitud que debe poseer el investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

**Consentimiento informado:** este principio ético hace referencia a la libre voluntad de las personas que serán partícipes del desarrollo de la presente investigación, asimismo, deberán ser informados de la finalidad y propósitos de la misma.

**Justicia:** El investigador debió de tomar un juicio razonable y ponderable para que ejerza precauciones y se asegure de que los sesgos no den lugar a prácticas injustas.

**Beneficencia y no maleficencia:** Dado que el estudio buscó asegurar el bienestar de las personas dispuestas a participar en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Respecto al objetivo específico 1.

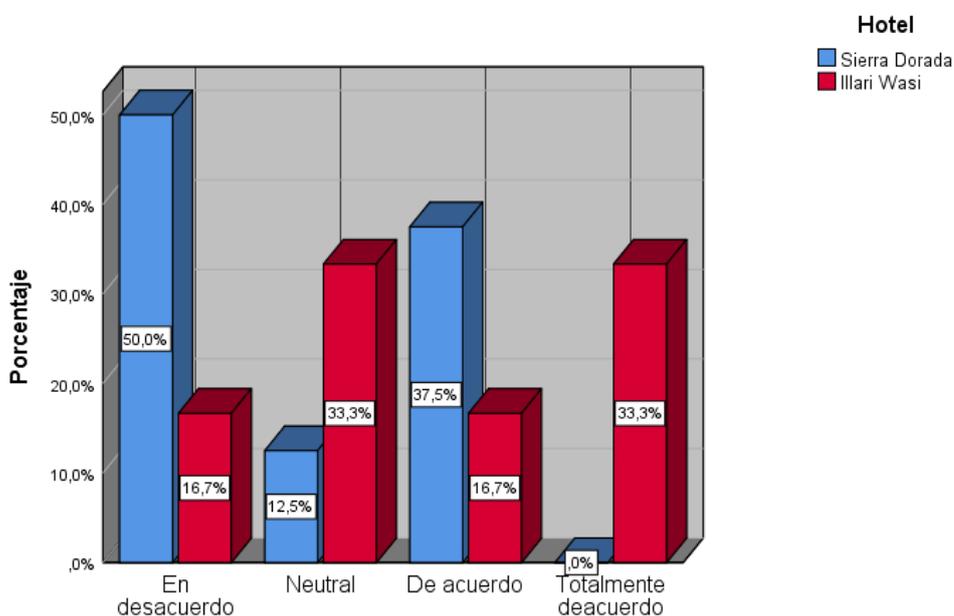
Identificar el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.

##### 4.1.1.1. Descripción del financiamiento.

Tabla 4

*Los socios del hotel realizan con frecuencia aportes de dinero dirigidos al capital social de la organización.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	4	50.0	1	16.7	5	35.7
Neutral	1	12.5	2	33.3	3	21.4
De acuerdo	3	37.5	1	16.7	4	28.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0	2	33.3	2	14.3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



*Figura 1 Los socios del hotel realizan con frecuencia aportes de dinero dirigidos al capital social de la organización.*

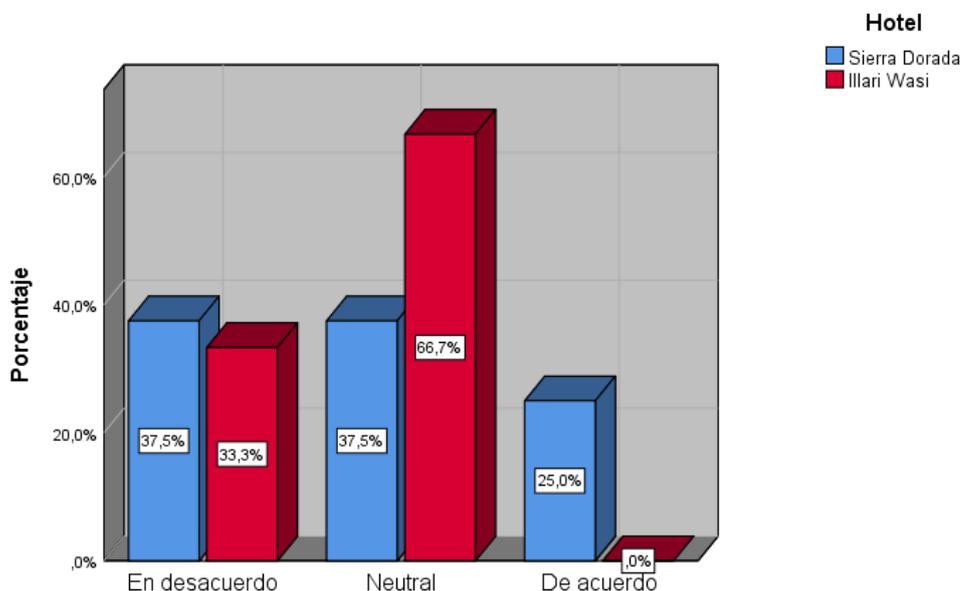
## NOTA

En la tabla 4 y figura 1, se evidencia los resultados sobre la frecuencia del aporte de dinero que vienen realizando los socios respecto al capital social en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 50% está en desacuerdo, 12.5% es neutral y 37.5% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está en de desacuerdo, 33.3% es neutral, 33.3% está totalmente de acuerdo y 16.7% de acuerdo.

Tabla 5

*El hotel se caracteriza por realizar reservas de utilidades a partir de los dividendos originados por la actividad empresarial*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	3	37.5	2	33.3	5	35.7
Neutral	3	37.5	4	66.7	7	50
De acuerdo	2	25.0	0	0.0	2	14.3
	8	100	6	100	14	100



*Figura 2 El hotel se caracteriza por realizar reservas de utilidades a partir de los dividendos originados por la actividad empresarial*

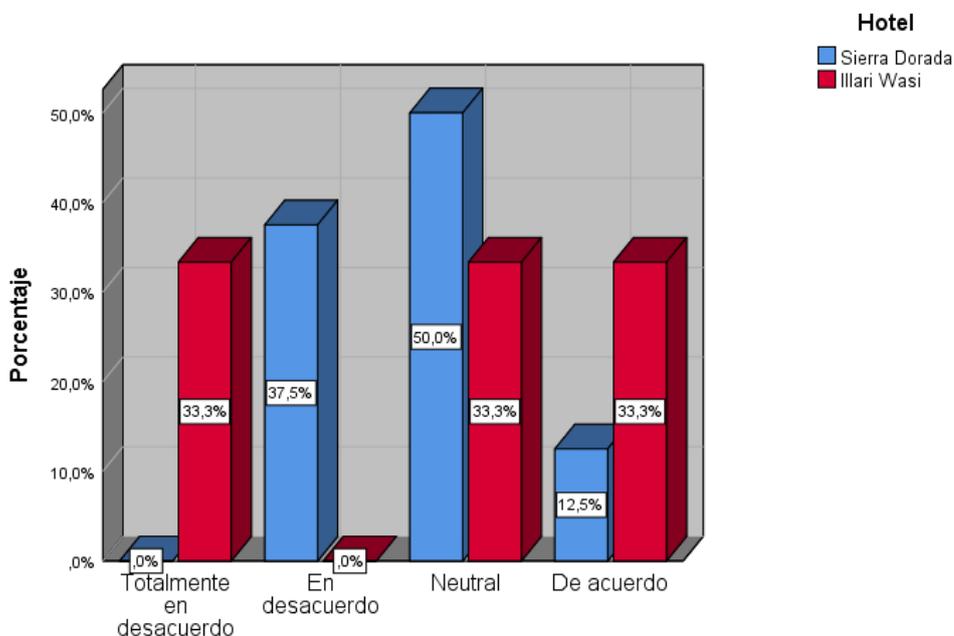
## NOTA

En la tabla 5 y figura 2, se evidencia los resultados sobre la reserva de las utilidades a partir de los dividendos originados por la actividad empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 37.5% está en desacuerdo, 37.5% es neutral y 25% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 33.3% está en de desacuerdo, 66.7% es neutral.

Tabla 6

*El hotel gestiona adecuadamente las utilidades retenidas en mejora de la calidad de servicio que brinda la organización*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	2	33.3	2	14.3
En desacuerdo	3	37.5	0	0.0	3	21.4
Neutral	4	50.0	2	33.3	6	42.9
De a cuerdo	1	12.5	2	33.3	3	21.4
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 3 El hotel gestiona adecuadamente las utilidades retenidas en mejora de la calidad de servicio que brinda la organización*

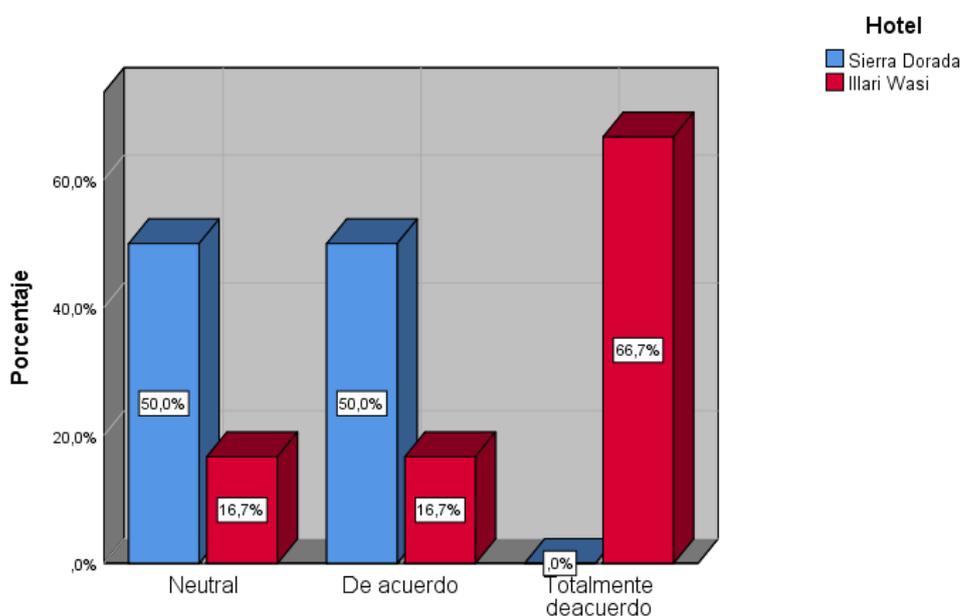
## NOTA

En la tabla 6 y figura 3, se evidencia los resultados sobre la gestión de las utilidades retenidas en mejora de la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 37.5% está en desacuerdo, 50% es neutral y 12.5% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 33.3% está totalmente en desacuerdo, 33.3% es neutral, 33.3% está totalmente de acuerdo.

Tabla 7

*Los socios del hotel recurren frecuentemente a la obtención de préstamos por parte del sistema financiero*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Neutral	4	50.0	1	16.7	5	35.7
De acuerdo	4	50.0	1	16.7	5	35.7
Totalmente de acuerdo	0	0.0	4	66.7	4	28.6
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 4* Los socios del hotel recurren frecuentemente a la obtención de préstamos por parte del sistema financiero

## NOTA

En la tabla 7 y figura 4, se evidencia los resultados sobre la obtención de préstamo del sistema financiero por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 50% es neutral y 50% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% es neutral, 16.7% está de acuerdo y 66.7% está totalmente de acuerdo.

Tabla 8

*El hotel gestiona adecuadamente los préstamos provenientes del sistema financiero*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	5	62.5	1	16.7	6	42.9
Neutral	3	37.5	3	50.0	6	42.9
De acuerdo	0	0.0	2	33.3	2	14.3
	8	100.0	6	100.0	14	100.0

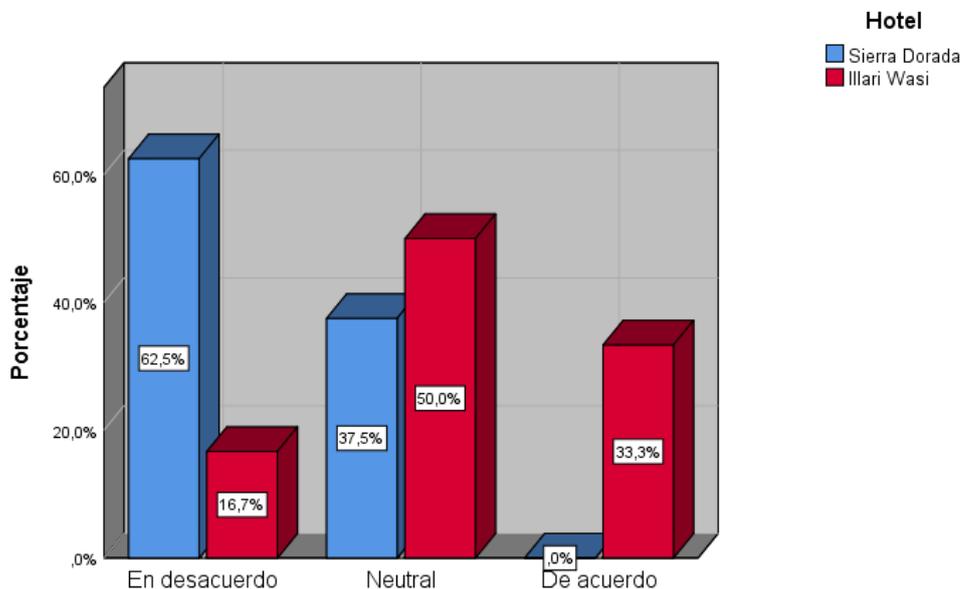


Figura 5 El hotel gestiona adecuadamente los préstamos provenientes del sistema financiero

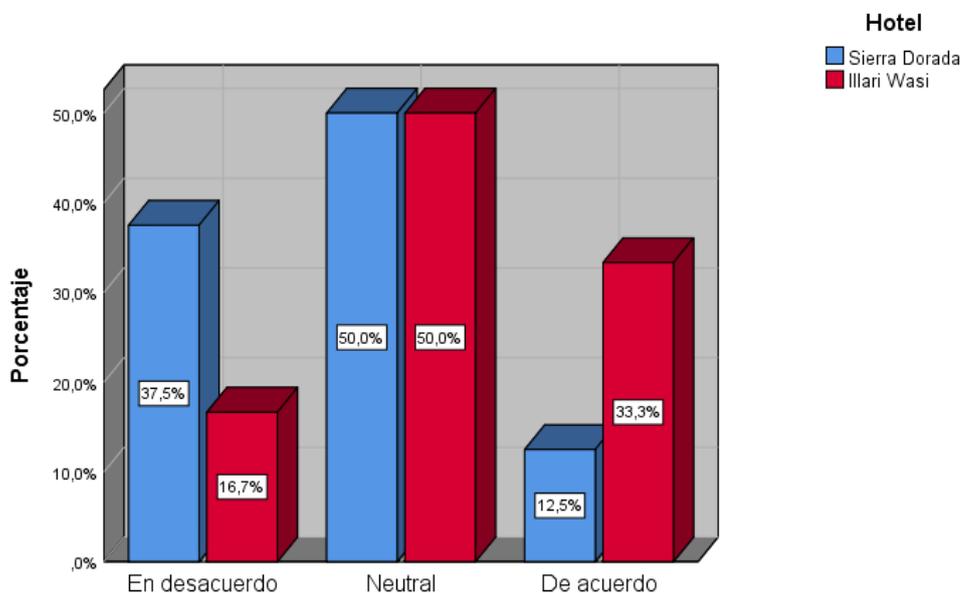
## NOTA

En la tabla 8 y figura 5, se evidencia los resultados sobre la gestión adecuada de los préstamos provenientes del sistema financiero por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 62.5% está en desacuerdo y 37.5% es neutral. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está en de desacuerdo, 50% es neutral, 33.3% está de acuerdo.

Tabla 9

*Los responsables del hotel consideran importante realizar acuerdos con los proveedores con el fin de comprar al crédito o contratar servicios.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	3	37.5	1	16.7	4	28.6
Neutral	4	50.0	3	50.0	7	50.0
De acuerdo	1	12.5	2	33.3	3	21.4
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 6 Los responsables del hotel consideran importante realizar acuerdos con los proveedores con el fin de comprar al crédito o contratar servicios.*

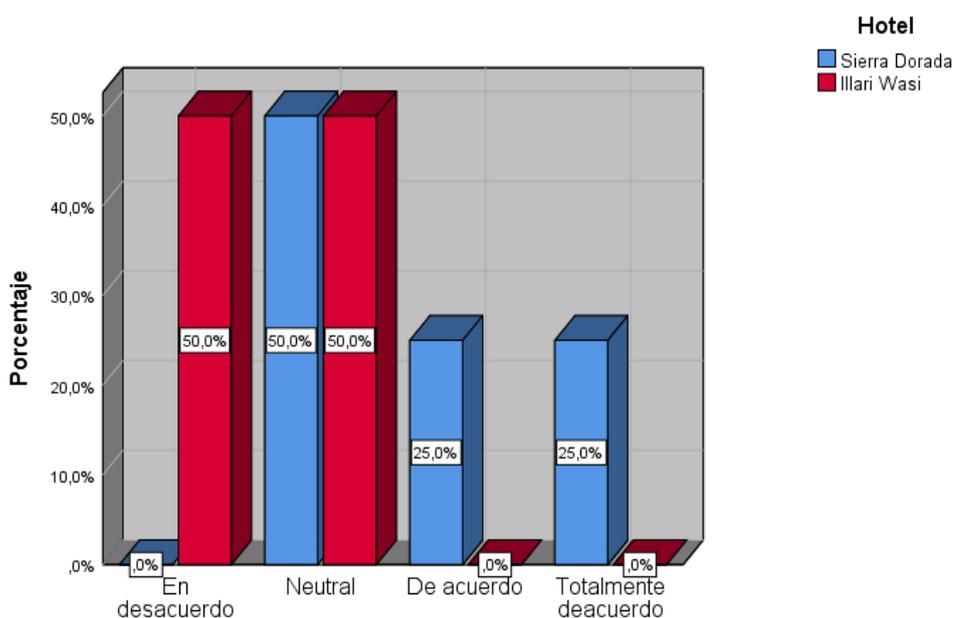
## NOTA

En la tabla 9 y figura 6, se evidencia los resultados sobre la importancia de realizar acuerdo con los proveedores por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 37.5% está en desacuerdo, 50% es neutral y 12.5% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está en de desacuerdo, 50% es neutral y 33.3% de acuerdo.

Tabla 10

*El hotel gestiona adecuadamente los bienes y servicios que fueron adquiridos al crédito.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	0	0.0	3	50.0	3	21.4
Neutral	4	50.0	3	50.0	7	50.0
De acuerdo	2	25.0	0	0.0	2	14.3
Totalmente de acuerdo	2	25.0	0	0.0	2	14.3
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 7 El hotel gestiona adecuadamente los bienes y servicios que fueron adquiridos al crédito.*

## NOTA

En la tabla 10 y figura 7, se evidencia los resultados sobre la gestión adecuada de los bienes y servicios adquiridos por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 50% es neutral, 25% está de acuerdo y 25% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 50% está en de desacuerdo, y 50% es neutral.

### 4.1.1.2. Descripción del control interno.

Tabla 11

*Los valores éticos son difundidos de forma correcta en toda la organización*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Neutral	6	75.0	4	66.7	10	71.4
De acuerdo	2	25.0	2	33.3	4	28.6
	8	100.0	6	100.0	14	100.0

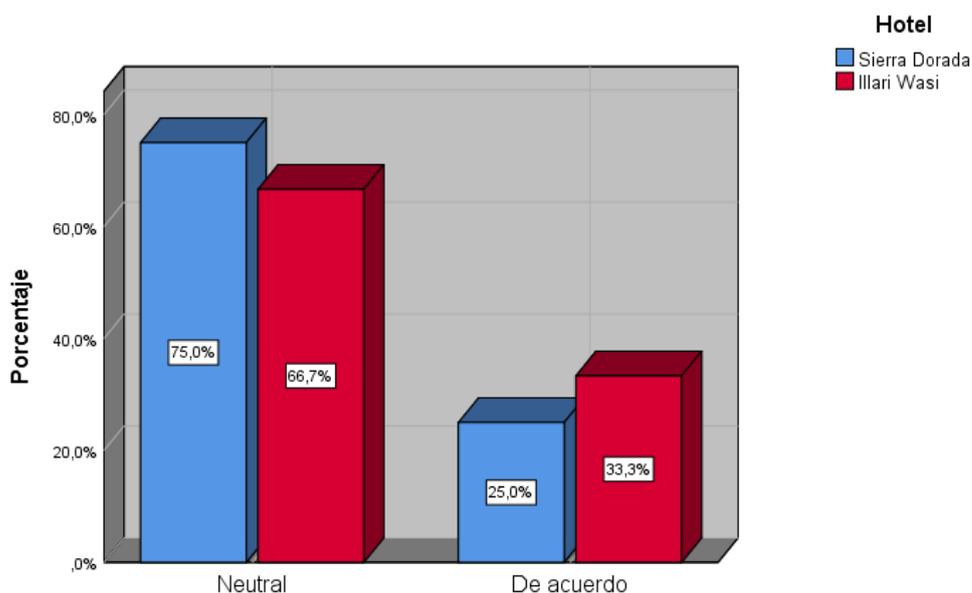


Figura 8 Los valores éticos son difundidos de forma correcta en toda la organización

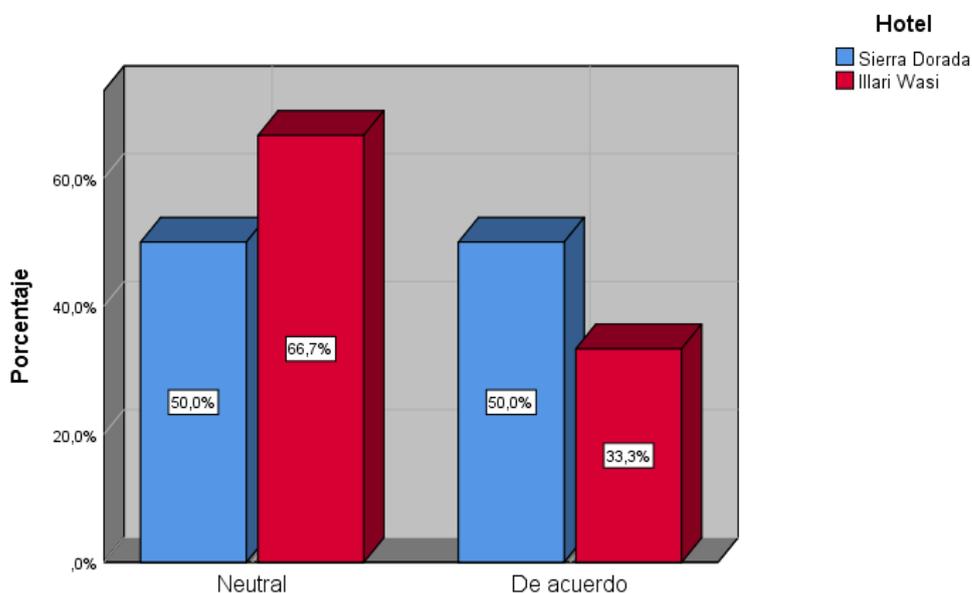
**NOTA**

En la tabla 11 y figura 08, se evidencia los resultados sobre la difusión de los valores éticos en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 75% es neutral y el 25% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 66.7% es neutral y 33.3% de acuerdo.

Tabla 12

*Los socios actualizan la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos de la empresa*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Neutral	4	50.0	4	66.7	8	57.1
De acuerdo	4	50.0	2	33.3	6	42.9
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 9 Los socios actualizan la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos de la empresa*

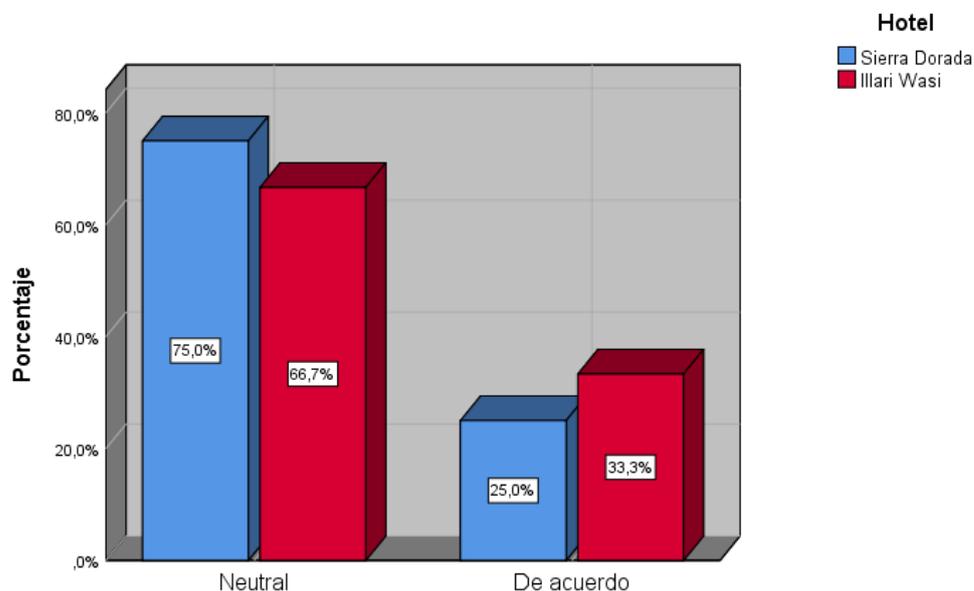
## NOTA

En la tabla 12 y figura 09, se evidencia los resultados sobre la estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 50% es neutral y el 50% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 66.7% es neutral y 33.3% está de acuerdo.

Tabla 13

*Los socios de la empresa evalúan de forma periódica las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Neutral	6	75.0	4	66.7	10	71.4
De acuerdo	2	25.0	2	33.3	4	28.6
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 10 Los socios de la empresa evalúan de forma periódica las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores*

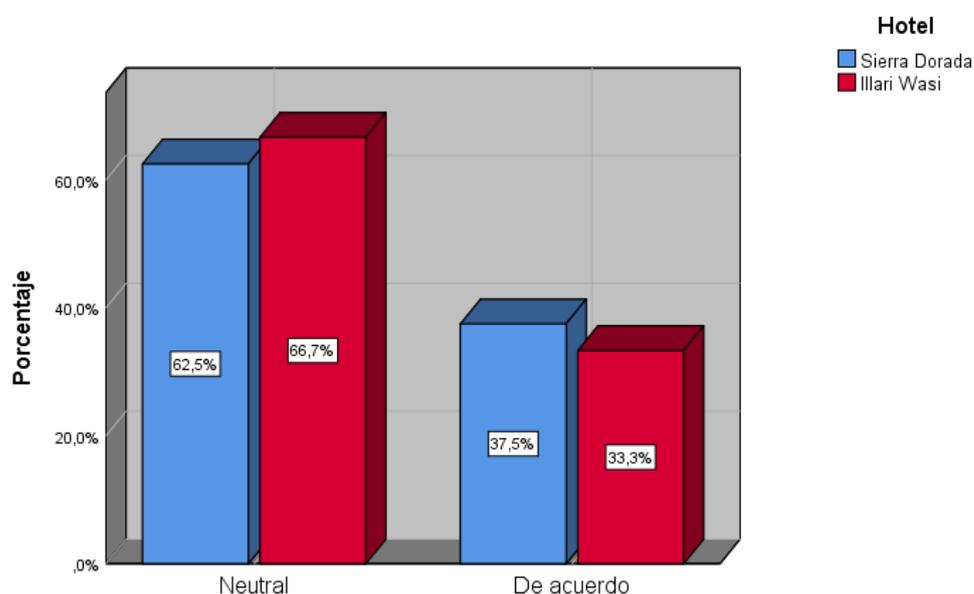
## NOTA

En la tabla 13 y figura 10, se evidencia los resultados sobre la evaluación de las destrezas, habilidades y conocimientos en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 75% es neutral y el 25% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 66.7% es neutral y 33.3% está de acuerdo.

Tabla 14

*El hotel se caracteriza por desarrollar procesos de capacitación del personal para así mejorar el desempeño de las tareas.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Neutral	5	62.5	4	66.7	9	64.3
De acuerdo	3	37.5	2	33.3	5	35.7
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 11 El hotel se caracteriza por desarrollar procesos de capacitación del personal para así mejorar el desempeño de las tareas.*

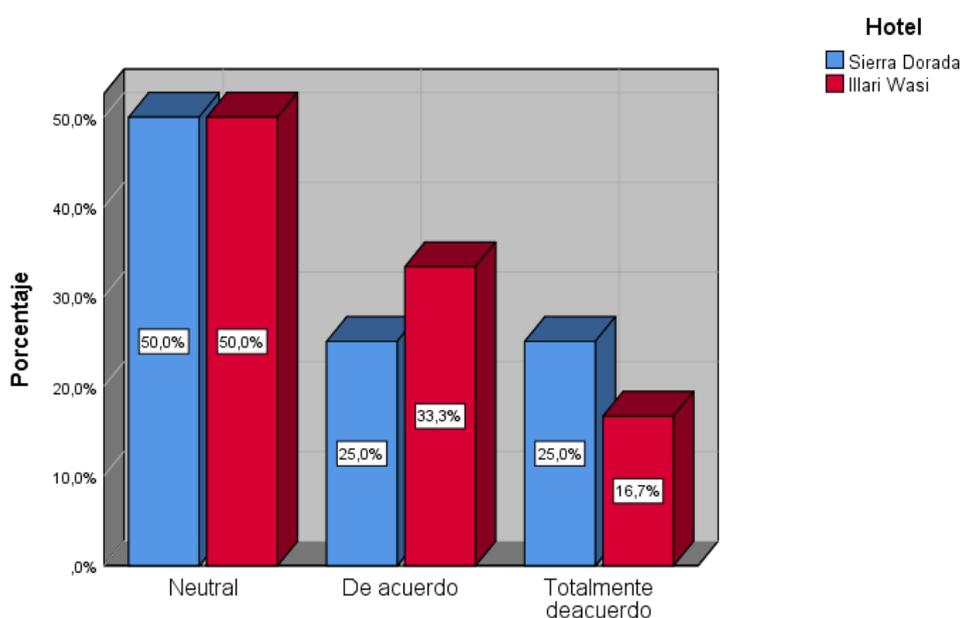
## NOTA

En la tabla 14 y figura 11, se evidencia los resultados sobre el desarrollo de procesos de capacitación del personal por la micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 62.5% es neutral y el 37.5% de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 66.7% es neutral y 33.3% está de acuerdo.

Tabla 15

*El hotel evalúa oportunamente el cumplimiento de los objetivos de la organización.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Neutral	4	50.0	3	50.0	7	50.0
De acuerdo	2	25.0	2	33.3	4	28.6
Totalmente de acuerdo	2	25.0	1	16.7	3	21.4
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 12 El hotel evalúa oportunamente el cumplimiento de los objetivos de la organización.*

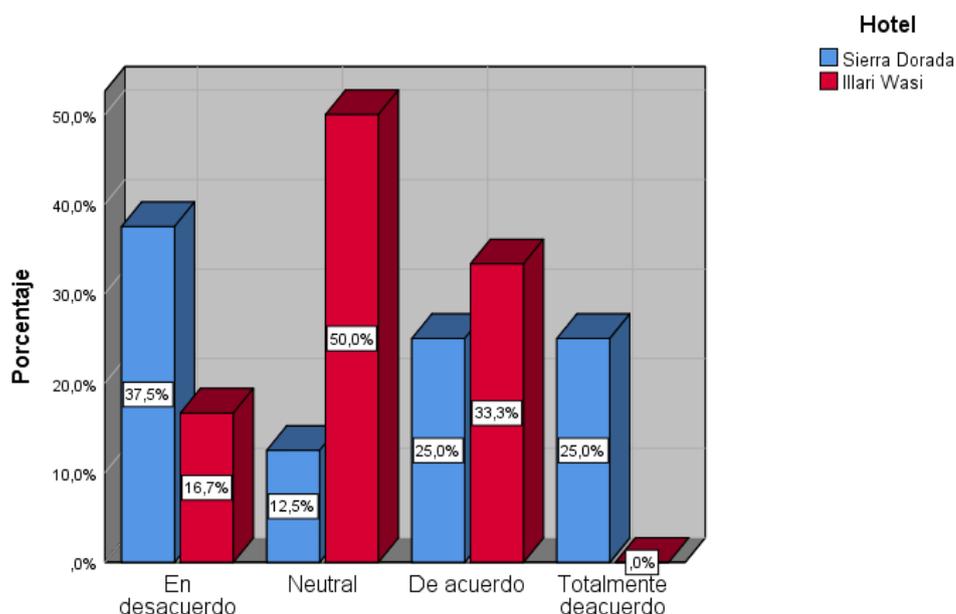
## NOTA

En la tabla 15 y figura 12, se evidencia los resultados sobre la evolución oportuna de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 25% está de acuerdo, 50% es neutral y el 25% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está totalmente de acuerdo, 33.3% de acuerdo y 50% es neutral.

Tabla 16

*El hotel se caracteriza por analizar los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	3	37.5	1	16.7	4	28.6
Neutral	1	12.5	3	50.0	4	28.6
De acuerdo	2	25.0	2	33.3	4	28.6
Totalmente de acuerdo	2	25.0	0	0.0	2	14.3
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 13 El hotel se caracteriza por analizar los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos*

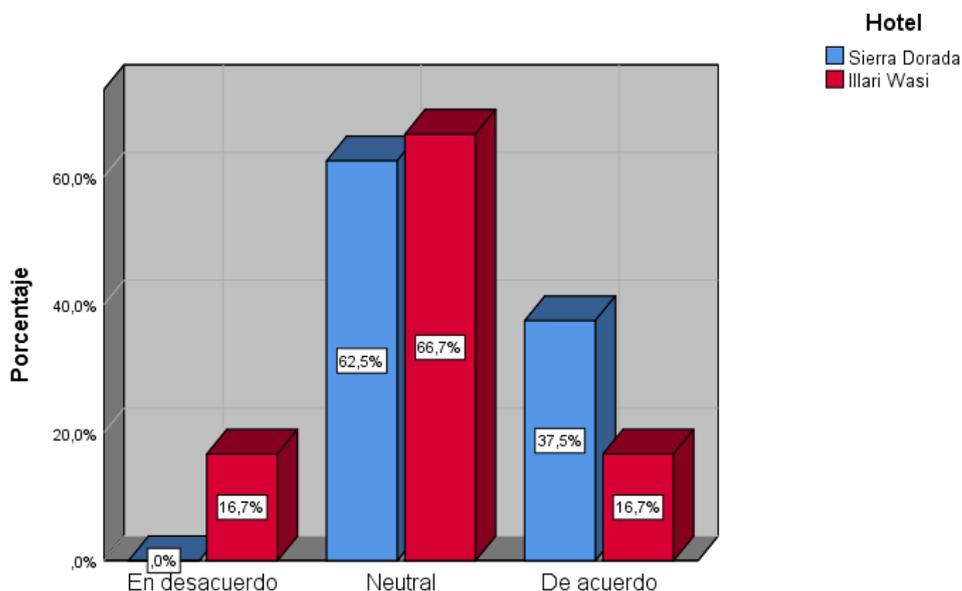
## NOTA

En la tabla 16 y figura 13, se evidencia los resultados sobre el análisis de riesgo interno y externo de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 37.5% está en desacuerdo, 12.5% es neutral, el 25% está de acuerdo y el 25% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está en desacuerdo, 50% es neutral, 33.3% está de acuerdo.

Tabla 17

*Los socios consideran importante la determinación de posibilidades de fraude en la empresa.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	0	0.0	1	16.7	1	7.1
Neutral	5	62.5	4	66.7	9	64.3
De acuerdo	3	37.5	1	16.7	4	28.6
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 14* Los socios consideran importante la determinación de posibilidades de fraude en la empresa.

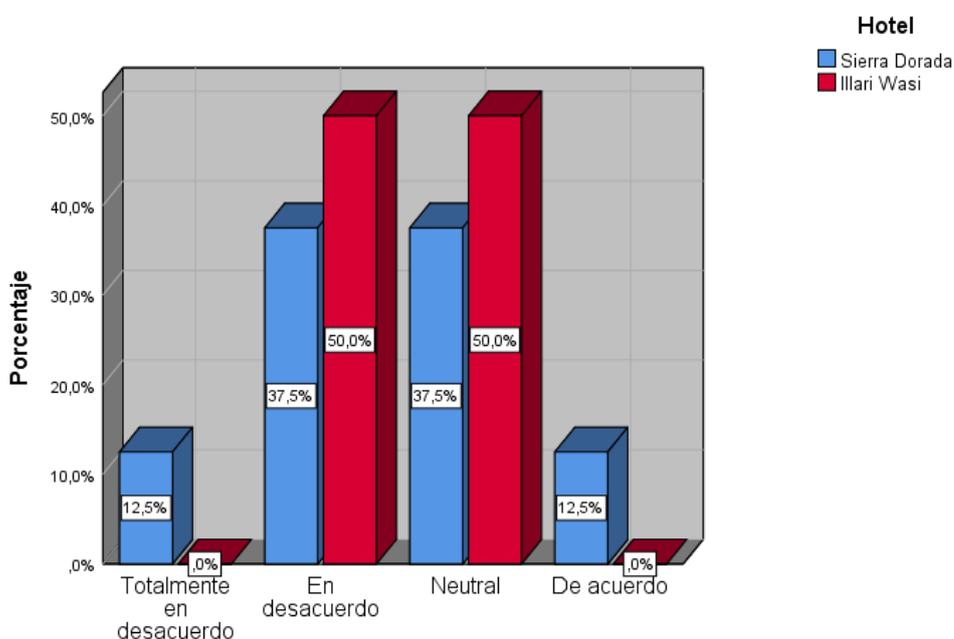
## NOTA

En la tabla 17 y figura 14, se evidencia los resultados sobre la determinación de posibilidades de fraude en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 62.5% es neutro y el 37.5% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está en de acuerdo, 66.7% es neutral y el 16.7% está de acuerdo.

Tabla 18

*El hotel se busca definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	12.5	0	0.0	1	7.1
En desacuerdo	3	37.5	3	50.0	6	42.9
Neutral	3	37.5	3	50.0	6	42.9
De acuerdo	1	12.5	0	0.0	1	7.1
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 15 El hotel se busca definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos.*

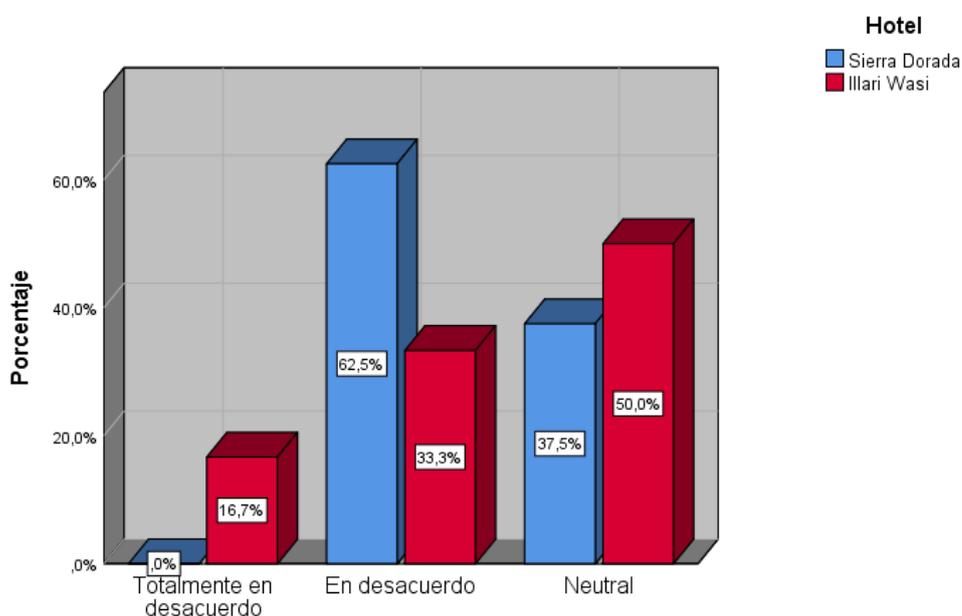
## NOTA

En la tabla 18 y figura 15, se evidencia los resultados sobre el desarrollo de actividades de control que contribuyan en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 12.5% está totalmente en desacuerdo, 37.5% está en desacuerdo, 37.5% es neutral y el 12.5% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 50% está en desacuerdo y el 50% es neutral.

Tabla 19

*El hotel desarrolla correctamente actividades de control en función a las tecnologías de información.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	1	16.7	1	7.1
En desacuerdo	5	62.5	2	33.3	7	50.0
Neutral	3	37.5	3	50.0	6	42.9
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 16 El hotel desarrolla correctamente actividades de control en función a las tecnologías de información.*

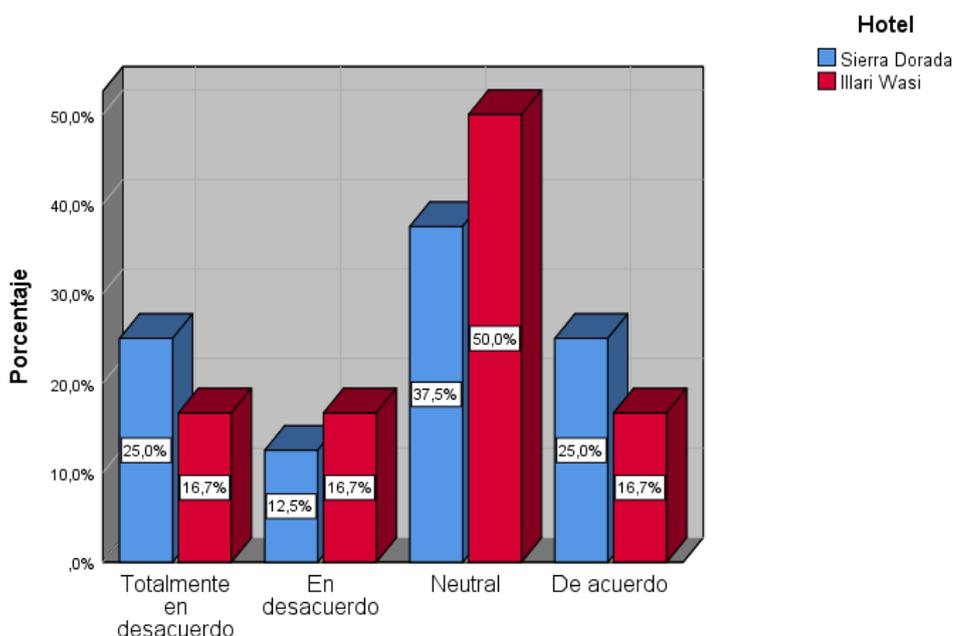
## NOTA

En la tabla 19 y figura 16, se evidencia los resultados sobre desarrollo de actividades de control de la tecnología de información por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 62.5% está en desacuerdo y el 37.5% es neutral. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está totalmente en desacuerdo, 33.3% está en desacuerdo y el 50% es neutral.

Tabla 20

*El hotel despliega políticas y procedimientos de ejecución de actividades de control establecidos por las líneas generales de Control Interno*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	25.0	1	16.7	3	21.4
En desacuerdo	1	12.5	1	16.7	2	14.3
Neutral	3	37.5	3	50.0	6	42.9
De acuerdo	2	25.0	1	16.7	3	21.4
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 17 El hotel despliega políticas y procedimientos de ejecución de actividades de control establecidos por las líneas generales de Control Interno*

## NOTA

En la tabla 20 y figura 17, se evidencia los resultados sobre despliegue políticas y procedimiento de actividades de control interno por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 25% está totalmente en desacuerdo, 12% está en desacuerdo, 37.5% neutral y 25% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y de acuerdo y por último el 50% es neutral.

Tabla 21

*La información que se utiliza en la empresa es relevante y de calidad.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	1	12.5	2	33.3	3	21.4
Neutral	4	50.0	3	50.0	7	50.0
De acuerdo	3	37.5	1	16.7	4	28.6
	8	100.0	6	100.0	14	100.0

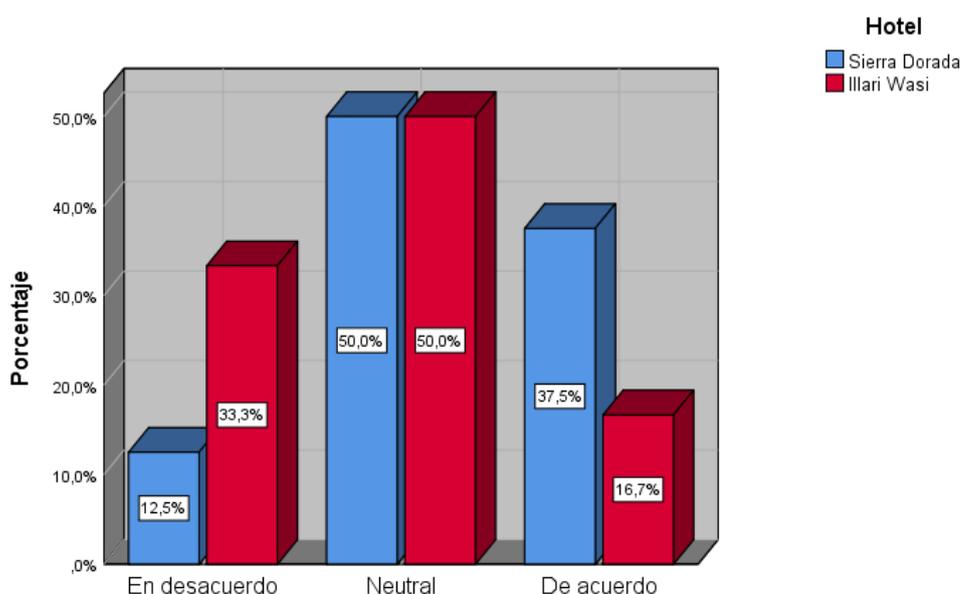


Figura 18 La información que se utiliza en la empresa es relevante y de calidad

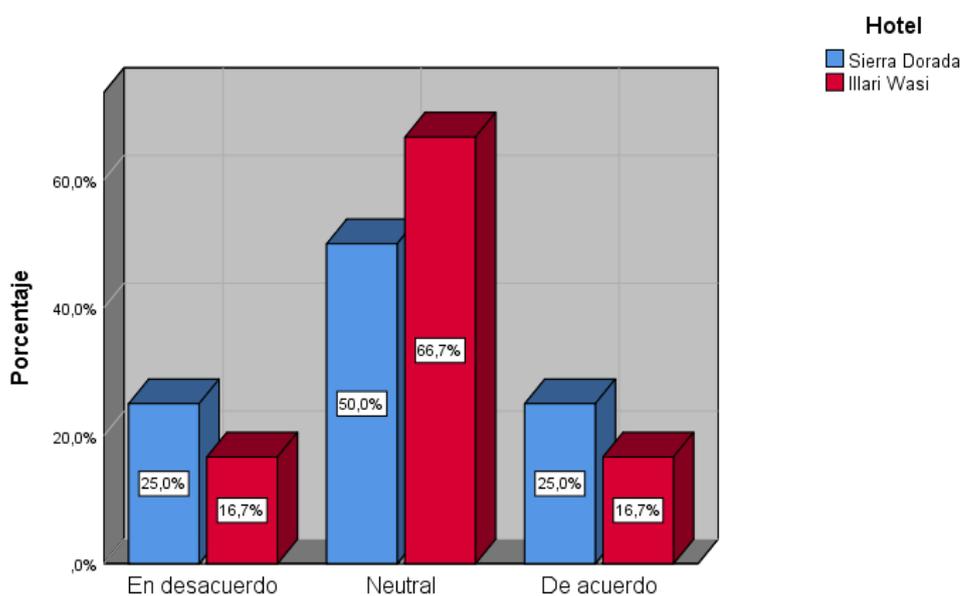
## NOTA

En la tabla 21 y figura 18, se evidencia los resultados sobre el uso de la información de calidad por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 12.5% está en desacuerdo, 50% es neutral y 37.5% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 33.3% está en desacuerdo, 50% es neutral y 16.7% está de acuerdo.

Tabla 22

*El hotel se caracteriza por comunicar la información a todo el personal que conforma la organización.*

Descripción	Hotel					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	2	25.0	1	16.7	3	21.4
Neutral	4	50.0	4	66.7	8	57.1
De acuerdo	2	25.0	1	16.7	3	21.4
Total	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 19 El hotel se caracteriza por comunicar la información a todo el personal que conforma la organización.*

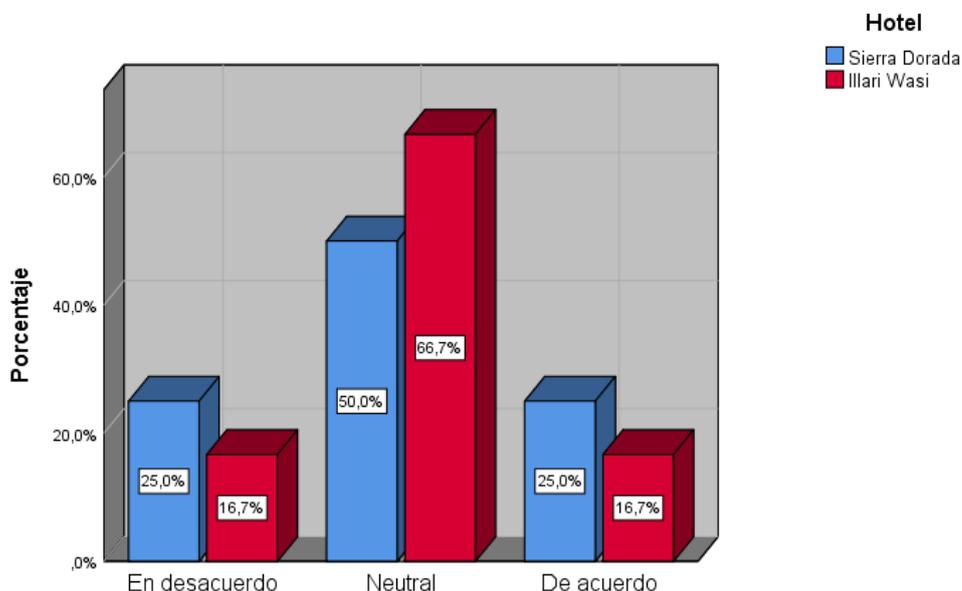
## NOTA

En la tabla 22 y figura 19, se evidencia los resultados sobre la comunicación al trabajador por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 25% está en desacuerdo, 50% es neutral, 25% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está en desacuerdo, 66.7% es neutral y 16.7% está de acuerdo.

Tabla 23

*El hotel crea canales de comunicación con entidades externas a la empresa con el fin de mejorar el control y resultados.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	2	25.0	1	16.7	3	21.4
Neutral	4	50.0	4	66.7	8	57.1
De acuerdo	2	25.0	1	16.7	3	21.4
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 20 El hotel crea canales de comunicación con entidades externas a la empresa con el fin de mejorar el control y resultados.*

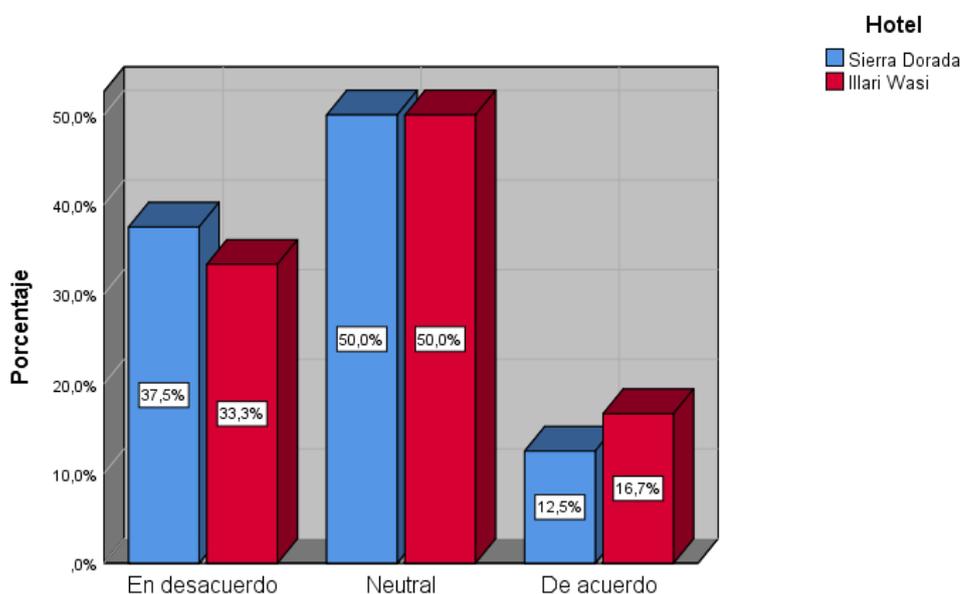
## NOTA

En la tabla 23 y figura 20, se evidencia los resultados sobre los cales de comunicación con entidades externas por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 25% está en desacuerdo, 50% es neutral y 25% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está en desacuerdo, 66.7% es neutral y 16.7% está de acuerdo.

Tabla 24

*El hotel selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones de forma continua y periódica.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	3	37.5	2	33.3	5	35.7
Neutral	4	50.0	3	50.0	7	50.0
De acuerdo	1	12.5	1	16.7	2	14.3
	8	100.0	6	100.0	14	100.0



*Figura 21 El hotel selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones de forma continua y periódica.*

## NOTA

En la tabla 24 y figura 21, se evidencia los resultados sobre la selección, y ejecución de forma continua por las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 37.5% está en desacuerdo, 50% es neutral y 12.5% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 33.3% está en desacuerdo, 50% es neutral y 16.7% está de acuerdo.

Tabla 25

*El hotel comunica oportunamente las deficiencias del control interno.*

Descripción	Empresa del Sector Hotelero					
	Sierra Dorada		Illari Wari		Total	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	1	16.7	1	7.1
En desacuerdo	4	50.0	3	50.0	7	50.0
Neutral	4	50.0	2	33.3	6	42.9
	8	100.0	6	100.0	14	100.0

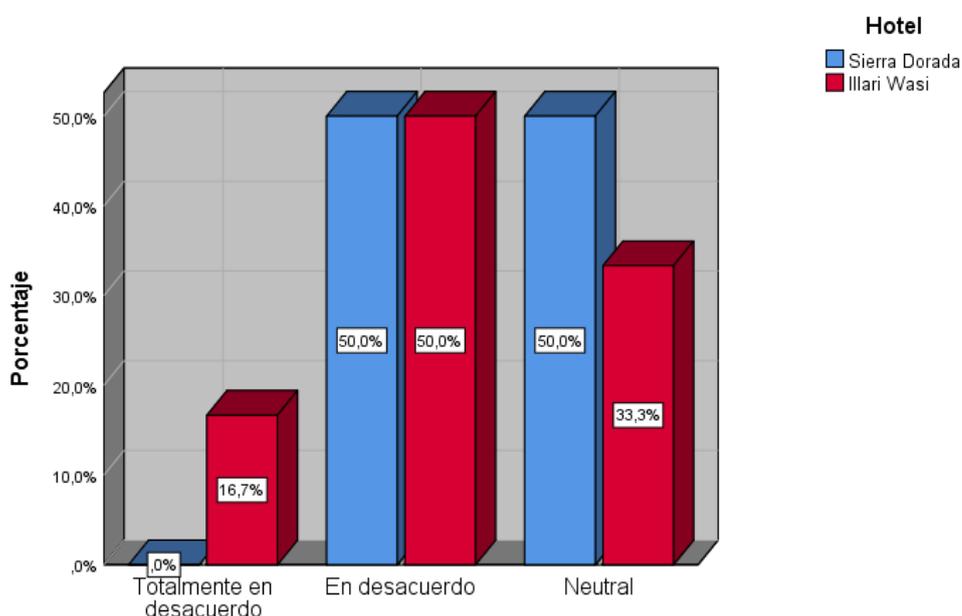


Figura 22 El hotel comunica oportunamente las deficiencias del control interno.

## **NOTA**

En la tabla 25 y figura 22, se evidencia los resultados sobre la comunicación de las deficiencias del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 50% está en desacuerdo y 50% es neutral. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 16.7% está totalmente en desacuerdo, 50% en desacuerdo y 33.3% es neutral.

### **4.1.2. Respecto al objetivo específico 2.**

A continuación, se plantea un conjunto de oportunidades en función de financiamiento y control interno.

En cuanto a las oportunidades de financiamiento, se acentúa la posibilidad que cuentan para realizar inversiones en el capital de trabajo, activos fijos y tecnologías, dado que puede ser utilizado para incrementar la calidad de servicios que ofrecen las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. En ese sentido, se considera el análisis por emplear algunas fuentes de financiamiento, las cuales se dividen en internos y externo, en cuanto al financiamiento interno se propone a las empresas por realizar aportes de capital proveniente de los recursos económicos propios de los accionistas y capitalizar porcentaje de las utilidades; en referencia al financiamiento externo, se considera como oportunidad las distintas promociones que brinda el sistema financiero en sus créditos y préstamos, y establecer relaciones que permitan realizar créditos con los proveedores del hotel.

Las oportunidades de control interno se relacionan con la capacidad de reconocer las debilidades competitivas y establecer riesgos potenciales a las que se

enfrentan el área administrativa buscando identificar, valorar, establecer y recomendar deficiencias encontradas, al mismo tiempo emplearlo como técnica o herramienta de control que contribuya con la toma de decisiones y adopción de criterios que conduzcan al desarrollo, crecimiento, fortalecimiento y estabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. En ese sentido, si las oportunidades se presentan en función a los componentes del control interno. En referencia al ambiente de control se detectó que es necesario incluir un análisis de los procesos que lleva a un mejor control y distribución de las funciones a cada uno de los trabajadores, lo cual incidirá directamente en el ambiente laboral del hotel. Con respecto a la evaluación de riesgos, los trabajadores conocen sus funciones, así como los riesgos a los que se encuentran expuestos, no obstante, no se cuenta con un plan de como mitigarlos cuando estos se presenten. Referente a la actividad de control, los trabajadores manifestaron la necesidad de medir el riesgo, así como determinar las soluciones de los mismos. En referencia a la información y comunicación se requieren que se trate de manera especial aquella información confidencial y establecer mejores canales y tratamiento de la misma. Finalmente, con respecto a la supervisión se presenta la necesidad de emplear un método de control que permita el adecuado seguimiento de los distintos procesos dentro del hotel.

#### **4.1.3. Respecto al objetivo específico 3.**

Las mejoras de financiamiento aplicadas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, podrían verse reflejado en la calidad de los servicios brindados por los hoteles, como por ejemplo la atención, seguridad, ambiente agradable, limpieza e internet; los cuales podrán ser valorados por cada uno de los clientes y de esta manera contribuir y destacar la imagen de la empresa dentro del sector hotelero.

Las mejoras de control interno adoptadas por las micro y pequeñas empresas del sector servicio, podrían verse reflejadas en la reducción de niveles de riesgos, lograr los objetivos y metas, lograr mayor eficiencia y eficacia, transmitir transparencia en los procesos, promover el desarrollo organizacional, fomentar la práctica de valores y contar con información financiera confiable y oportuna.

Es preciso indicar que las mejoras en función del financiamiento y control interno se ven detallados en el anexo 2 del presente trabajo de investigación.

#### **4.1.4. Respecto al objetivo específico 4.**

En cuanto a las diferencias significativas presentes en el financiamiento, el hotel “Illari Wari – Sauna II” se destaca en algunos aspectos, como por ejemplo que el 33% estuvo de acuerdo con que los socios del hotel realizan con frecuencia aportes de dinero dirigidos al capital social de la organización, el 67% estuvo totalmente de acuerdo con respecto a que los socios del hotel recurre frecuentemente a la obtención de préstamos por parte del sistema financiero y, el 33% estuvo de acuerdo con que los responsables del hotel consideran importante gestionar créditos por parte de sus proveedores. Mientras que en el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” se destaca porque el 25% estuvo de acuerdo con que la empresa realiza reservas de las utilidades a partir de los dividendos y el 25% estuvo totalmente de acuerdo con que la empresa gestiona adecuadamente los bienes y servicios que fueron adquiridos al crédito.

Respecto a las diferencias significativas presentes en el control interno de ambas micro y pequeñas empresas, el hotel “Illari Wari – Sauna II” se destaca por aspectos como por ejemplo, el 33% estuvo de acuerdo con que la empresa difunde valores éticos de forma correcta en toda la organización, el 33% estuvo de acuerdo con que el hotel evalúa de forma periódica las destrezas, habilidades y conocimientos

de sus trabajadores, el 33% estuvo de acuerdo con que el hotel realiza procesos de capacitación del personal, el 25% estuvo totalmente de acuerdo que la empresa se caracteriza por analizar los factores de riesgos interno y externo, y su impacto en el logro de objetivos y el 17% estuvo de acuerdo con que el hotel selecciona, desarrolla y ejecuta evaluación de forma continua y periódica. Mientras que la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” se destaca porque el 50% estuvo de acuerdo con que los socios actualizan la estructura organizacional de acuerdo con los cambios en los objetivos del hotel, el 38% estuvo de acuerdo con que el hotel realiza procesos de capacitación del personal , el 38% estuvo de acuerdo con que el hotel considera importante la determinación de posibilidad de fraude y el 13% estuvo de acuerdo con que el hotel selecciona, desarrolla y ejecuta evaluación de forma continua y periódica.

#### **4.2. Análisis de resultados**

##### **Respecto al objetivo específico 1. Identificar el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.**

Tras un análisis de las investigaciones y teorías empleadas para el desarrollo de la presente investigación, se logró identificar como se lleva a cabo el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero que para el presente estudio estuvieron integradas por el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y “Illari Wari – Sauna II”.

En cuanto al financiamiento, en la Tabla 5 la frecuencia del aporte de dinero que vienen realizando los socios respecto al capital de las micro y pequeñas empresas del sector servicios evidenciaron que el 35.7% está en desacuerdo, el 21.4% neutral y el 28.6% de acuerdo; en la Tabla 6 con respecto a la reserva de las utilidades provenientes de los dividendos, el 14.3% está de acuerdo, el 35.7% en desacuerdo y 50% neutral; en la Tabla 9

en referencia a la gestión de los préstamos provenientes del sistema financiero, el 14.3% está de acuerdo, el 42.9% neutral y el 42.9% en desacuerdo; en la Tabla 10 referente a la importancia de realizar acuerdos con los proveedores a fin de comparar al crédito o contratar servicios, el 28.6% está en desacuerdo, el 50% neutral y el 21.4% de acuerdo, en definitiva se puede deducir que las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero presenta un nivel regular con respecto al uso de financiamiento, ya que no consideran la importancia que otorga emplear esta estrategia empresarial, ello se ve descrito en la teoría de **Chagerben, Yagual e Hidalgo (2017)**, quienes consideran que el financiamiento representa un mecanismo de suma importancia para la adquisición de recursos monetarios con los que se pueda ejecutar y cumplir diferentes estrategias que fortalezcan la organización.

Respecto al control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero; en la Tabla 20 se evidencia los resultados sobre la difusión de valores éticos en la empresa, el 28.6% está de acuerdo y el 71.4% es neutral; en la Tabla 21 los resultados obtenidos sobre que el hotel actualiza la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos de la empresa, el 42.9% está de acuerdo y el 57.1% es neutral; en la Tabla 22 los resultados sobre el hotel evalúa de forma periódica las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores, el 28.6% está de acuerdo y el 71.4% es neutro. Ante ello **La Contraloría General de la República (2014)** menciona la capacidad que tiene el control interno para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable al cumplimiento de los objetivos empresariales. Finalmente, los autores hacen mención a la importancia del financiamiento y control interno, y las oportunidades que permiten el crecimiento a este tipo de empresas.

**Respecto al objetivo específico 2: Determinar las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.**

Con respecto al financiamiento se determinó una serie de oportunidades, entre las que destaca son la inversión en el capital de trabajo, activos fijos y tecnologías, ya que de esta manera permite que las empresas aprovechen las oportunidades para crecer, emplear a más trabajadores locales y apoyar a otros negocios. Entre los tipos de financiamiento que pueden aplicar las empresas del sector servicio son los aportes provenientes de los accionistas, capitalización de utilidades, sistemas financieros y el financiamiento por parte de los trabajadores, ante ello **Ccaccya (2015)** manifiesta que los distintos modelos de financiamiento permite a las empresas a proveerse de recursos ya sean bienes o servicios con la finalidad de optimizar las actividades empresariales.

En cuanto a las oportunidades que brinda el control interno para las micro y pequeñas empresas del sector servicio, destaca la capacidad para reconocer las debilidades competitivas y establecer los riesgos potenciales a los que se enfrenta las diferente áreas de la empresa permitiendo identificar, valorar, establecer las deficiencias encontradas, ya que al ser conocidas se podrán generar recomendaciones para la toma de decisiones y criterios que conduzcan al desarrollo, crecimiento, fortalecimiento y estabilidad empresarial de los empresas pertenecientes al sector hotelero. De acuerdo con la investigación realizada por **Benavente (2019)**, se concluyó que la empresa de turismo que fue investigada, no presentó un eficiente sistema de control interno, en relación a los componentes del control interno, el ambiente de control se encontró en un nivel inicial (50%), la valoración de riesgos se encontró en un nivel intermedio (32%), la actividad de control se encontró en mejora continua (2%) y finalmente, la comunicación e información se encontró en un nivel

intermedio (46%), en ese sentido el autor propuso un conjunto de recomendaciones que permitan mejorar dicha situación.

Finalmente, se logró identificar las oportunidades referentes al financiamiento y control interno, los cuales podrán ser adoptados por este tipo de empresas para satisfacer directa e indirectamente las necesidades y expectativa de los clientes.

**Respecto al objetivo específico 3: Aplicar las mejoras de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.**

Luego de aplicar las mejoras de financiamiento y control interno, se prevé observar resultados positivos en cada una de las organizaciones del rubro estudiado, en ese sentido la gestión de las fuentes de financiamiento permitiría incrementar los activos, dado a la gran variedad de opciones y fuentes que permite crear un conjunto de estrategias que facilitarían a las empresas. De igual modo **Pretel (2016)** manifiesta que el financiamiento influye de manera significativa en el desarrollo de la empresa, ya que los créditos obtenidos posibilitan nuevas inversiones destinadas a la adquisición de activos fijos, tecnologías de producción y capital de trabajo.

El control interno a ser considerada como una herramienta para la minimización de riesgos y alcance de objetivos empresariales que permite a las organizaciones a fortalecer y establecerse dentro de un mercado tan competitivo, se propuso un conjunto de mejoras que permitirían a las empresas a destacarse en los rubros en el que desempeñan, como por ejemplo establecer un sistema de control interno que permita a la empresa a la reducir los niveles de riesgo, lograr los objetivos y metas empresariales, lograr eficiencia, eficacia y transparencia en los distintos procesos, promover la práctica de valores y contar con una información financiera que permita tomar buenas decisiones en favor de la empresa. De

acuerdo con las bases teóricas planteadas por **Mantilla (2018)**, el control interno se encuentra comprendido por un plan de organización compuestas de medidas dirigidas a salvaguardar los activos, desarrollar una verificación exacta y confiable de los datos contables y promover la eficiencia operacional. En conclusión, los autores mencionados indican la importancia de aplicar mejoras de financiamiento y control interno en las organizaciones, en este caso de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelero.

**Respecto al objetivo específico 4: Establecer las diferencias significativas entre las mejoras de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero, Ayacucho 2020.**

Con respecto a las diferencias existentes entre las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero, en cuanto al financiamiento del hotel “Illari Wari – Sauna II” el 67% estuvo totalmente de acuerdo con respecto a que los socios del hotel recurren frecuentemente a la obtención de préstamos por parte del sistema financiero. Mientras que el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” se destaca porque el 25% estuvo de acuerdo con que la empresa realiza reservas de las utilidades a partir de los dividendos y el 25% estuvo totalmente de acuerdo con que la empresa gestiona adecuadamente los bienes y servicios que fueron adquiridos al crédito. En resumen, el hotel “Illari Wari – Sauna II” opta por recurrir mayormente a préstamos por parte del sector financiero, en comparación al “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”.

En referencia al control interno, ambas empresas se preocupan por evaluar oportunamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin embargo, en el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” el 25% y el 25% estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con que el hotel se caracteriza por analizar los factores de riesgo y su impacto que genera en el logro de sus objetivos, mientras que en el hotel “Illari Wari – Sauna

II” solo el 33.3% estuvo de acuerdo. Asimismo, el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” se caracteriza por desarrollar capacitaciones a su personal con mayor frecuencia, en comparación al hotel “Illari Wari – Sauna II”.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.2. Conclusiones

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

Se identificó el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero. En cuanto al financiamiento se conoció que el 50% estuvo de acuerdo con la frecuencia que tiene el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” para obtener préstamos de entidades financieras, mientras que en el hotel “Illari Wari – Sauna II” el 66.7% estuvo totalmente de acuerdo.

Acorde con ello se podría decir que resulta importante que los gerentes de las MYPES en estudio sigan buscando mejorar las estrategias desarrolladas en los procesos de financiamiento y control interno, ello con la intención de que contribuya con su mayor desarrollo y crecimiento empresarial.

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

Se determinó las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, entre las que destacan son: invertir en capital de trabajo y tecnología e implementar un sistema de control interno para el cumplimiento de objetivos; los cuales al tener una naturaleza positiva permiten ser aprovechados para el fortalecimiento empresarial.

Por lo tanto, se podría decir que resulta indispensable que al conocerse las oportunidades que poseen las MYPES de hotelería, las desarrollan de manera adecuada dentro de sistema empresarial, ello con la intención de que, conlleve a la generación de mayores beneficios económicos.

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

Luego de una aplicación de las mejoras de financiamiento y control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero, que en el estudio fueron conformados por el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y “Illari Wari – Sauna II”, se prevé observar efectos positivos a largo plazo, tal es el caso de un incremento en los activos de la empresa, satisfacción laboral de los trabajadores e identificación con la empresa, minimización de multas y deudas contraídas con la SUNAT y determinación de riesgo en los diferentes procesos para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Al respecto también se podría decir que resultaría importante que las empresas intervenidas hagan uso de la propuesta establecida en el presente estudio, sino también sea aplicada por demás MYPES dedicadas a este rubro.

### **Respecto al objetivo específico 4:**

Se estableció diferencias entre las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, en cuanto al financiamiento el hotel “Illari Wari – Sauna II” optó por recurrir mayormente a préstamos por parte del sector financiero, en comparación al “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”.

Entonces, al conocer las MYPES en estudio sus deficiencias y sus oportunidades resultará de gran importancia que establezcan medidas adecuadas que les permita fortalecer los aspectos positivos y buscar soluciones de mejora para sus deficiencias, ello con la intención de que se contribuya con su mayor crecimiento y desarrollo empresarial.

### **Respecto al objetivo general**

Se logró identificar las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas de sector servicios pertenecientes al sector hotelero, entre las que destacan es realizar inversiones en el capital de trabajo y tecnologías e implementar un

sistema de control interno que permita identificar los riesgos en los procesos de la organización. Asimismo, luego de establecer las diferencias significativas entre las empresas de estudio, el hotel “Illari Wari – Sauna II” presenta una óptima aplicación de las mejoras de financiamiento y control interno en comparación al “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”.

## **5.2. Recomendaciones**

Al área contable de las micro y pequeñas empresas del sector servicios analizar comparativamente las distintas tasas que brindan las entidades bancarias y decidir las más convenientes para el rubro hotelero, capacitar a los profesionales frente a las nuevas herramientas que brinda la SUNAT.

Al área contable de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, implementar un sistema de control interno que permita la identificación de riesgos en los diferentes procesos dado que permitirá el logro de objetivos en la organización.

Al área contable de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, analizar detalladamente los efectos que produce la aplicación de las recomendaciones anteriores, y comunicarlos oportunamente a la empresa para tomar decisiones al respecto.

Al área de administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, realizar evaluaciones que permitan medir las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores y elaborar capacitaciones frente a las dificultades evidenciadas.

A los responsables del área contable de los hoteles en estudio, considerar las oportunidades de control interno como un conjunto de nomas, procesos, mecanismos y técnicas de control, con la finalidad de determinar los riesgos presentes en los procesos y así cumplir con los objetivos propuestos; asimismo optar por los diferentes tipos de financiamiento previo análisis y comparación.

## Aspectos complementarios

### *Propuesta de mejora de financiamiento y control interno para las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro hotelero*

A continuación, se presenta un plan de mejora en función a las oportunidades presentes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro hotelero, para lo cual se muestra una tabla que detalla las medidas de mejora, la fecha de cumplimiento y responsable, este último se encargará de llevar a cabo cada una de las acciones.

Tabla 26.  
*Propuesta de mejora*

	Medidas de mejora 2020	Fecha de cumplimiento	Responsable
<b>FINANCIAMIENTO</b>			
01	Promover los aportes de socios como una alternativa de financiamiento interno.	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
02	Formular y proponer porcentajes de la utilidad generada durante el periodo y ser destinados como reservas de la empresa.	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
03	Determinar la capacidad de pago de la empresa frente a la adquisición de un nuevo préstamo.	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
04	Analizar el uso que se le dará a los nuevos préstamos que se adquieren en el hotel.	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
05	Establecer relaciones comerciales con los principales proveedores de bienes y servicios del hotel.	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<b>Ambiente de control</b>			
01	Promover la integridad y valores éticos en los trabajadores del hotel	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
02	Establecer una estructura orgánica que cumpla con los objetivos planteados por el hotel	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
03	Evaluar las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores, y realizar capacitaciones frente a las deficiencias surgidas	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
<b>Evaluación de riesgos</b>			
04	Plantear objetivos acorde con el sector hotelero y evaluar el cumplimiento de los mismos	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
05	Analizar el riesgo interno y externo que genere impacto en logro de los objetivos planteados anteriormente	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
<b>Actividades de control</b>			
06	Definir y desarrollar actividades que contribuyan con la mitigación de los riesgos	Semestre I 2020	Área contable y administrativa

07	Emplear tecnologías de información y comunicación que permita realizar actividades de control	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
08	Desplegar políticas y procedimientos de ejecución de actividades de control	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
<b>Información y comunicación</b>			
09	Establecer canales de comunicación que permitan optimizarlo dentro del hotel	Semestre I 2020	Área contable y administrativa
<b>Supervisión</b>			
10	Supervisar y comunicar las deficiencias de riesgo existente en el hotel	Semestre I 2020	Área contable y administrativa

## Referencias bibliográficas

- Alvarado, V. (2016). *Ingeniería de costos*. México: Patria.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Batista de la Cruz, D., & Cárdenas Bautista, D. (2018). *Análisis del financiamiento del FOCAM en el mejoramiento de la Investigación Científica y Tecnologías de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2011-2018*. Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Gestión Pública, Ayacucho. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29066/cardenas\\_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29066/cardenas_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Beltrán, A. (2015). *Los 20 problemas de la pequeña y mediana empresa*. Colombia.
- Benavente Cusacani, C. (2019). *Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región puno en el periodo 2016 – 2017*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Contabilidad y Administración, Puno, Perú. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia\\_Jeannette\\_Benavente\\_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeannette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo Garrido, R. (2015). *Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, estado Yaracuy*. Tesis de Posgrado, Universidad de Carabobo., Facultad de Ciencias económicas y Sociales, Bárbula, Venezuela. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1901/1/rcastillo.pdf>
- Ccaccya, D. (2015). Fuentes de financiamiento. *Actualidad Empresarial*, 1-2.

- Chagerben, L., Yagual, A., & Hidalgo, J. (2017). La importancia del financiamiento en el sector microempresario. *Revista científica de las ciencias*, 16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6326783>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Perú: La Contraloría General de la República. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Diario Gestión. (26 de setiembre de 2016). *INEI: Estos son los cuatro problemas que limitan el crecimiento de las empresas*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/inei-son-cuatro-problemas-limitan-crecimiento-empresas-147918-noticia/>
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes Análisis de informes Coso I, II, III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fernandez Crisosto, S., Mercado Gutierrez, J., & Chaparro Choque, K. (2017). *Las Finanzas conductuales y su relación con las decisiones de financiamiento en las empresas de Tacna, 2017*. (Tesis de Posgrado) Neumann Business School, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Tacna, Perú. Recuperado el 2020 de Abril de 2020, de [http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/146/3/TRABAJO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_MAN\\_FERNANDEZ\\_MERCADO\\_CHAPARRO.pdf](http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/146/3/TRABAJO_DE_INVESTIGACION_MAN_FERNANDEZ_MERCADO_CHAPARRO.pdf)
- Garcia Valdivia, Z., & Medina Martinez, M. (2018). *Percepción sobre control interno y obligaciones de pago a proveedores en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2017*. Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Ayacucho. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27040/garcia\\_vz.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27040/garcia_vz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: Mc Graw Hill.

Lerma, A., Martín, A., Castro, A., Flores, E., & Martínez, H. (2011). *Liderazgo*

*emprendedor*. Cengage Learning. Obtenido de

[https://issuu.com/geisonperez/docs/liderazgo\\_emprendedor](https://issuu.com/geisonperez/docs/liderazgo_emprendedor)

Logreira Vargas, C., & Bonett Brieva, M. (2017). *Financiamiento privado en las*

*microempresas del sector textil – confecciones en barranquilla – Colombia*. Tesis de

Posgrado, Universidad de la Costa, Facultad de Ciencias Económicas, Barranquilla,

Colombia. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de

[http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/371/1129542690%20-](http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/371/1129542690%20-%2073547195.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%2073547195.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/371/1129542690%20-%2073547195.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mantilla, S. (2013). *Auditoría de control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno* (Cuarta ed.). Ecoe Ediciones. Obtenido de

[https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

[Control-Interno-4ed.pdf](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

Moisés, B. (2018). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos

E.I.R.L.

Ortiz Porras, R. (2014). *Control interno y calidad del gasto publico del Gobierno Regional*

*Ayacucho: 2010 -2014*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional San Cristóbal de

Huamanga, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Ayacucho, Perú.

Recuperado el 15 de Abril de 2020, de

[http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1393/TM%20E29\\_Ort.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1393/TM%20E29_Ort.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

Plaza Hidalgo, D. (2015). *Alternativas Financieras para el desarrollo de las Pequeñas y Mediana Empresas (PYMES) del sector automotriz en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Posgrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Guayaquil. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4538/1/T-UCSG-POS-MFEE-32.pdf>

Pretel Eslava, S. (quince de Noviembre de 2016). *Financiamiento y Desarrollo de las Mypes del Sector Artesanía Textil en la Provincia de Huamanga: 2011 - 2014*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Ayacucho. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1395/TM%20E31\\_Pre.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1395/TM%20E31_Pre.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos Quispe, L. (2017). *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de Mypes del sector comercio – abarrotes del mercado Cerro Colorado del distrito de Juliaca – 2015*. Tesis de Posgrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Facultad de Contabilidad y Finanzas, Juliaca, Perú. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de [http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1750/T036\\_41761370.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1750/T036_41761370.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Saavedra, M., & León, E. (2014). Alternativa de financiamiento para la micro, pequeña y mediana empresa latinoamericana. *Revista Universidad Ruta, II*, 1-27. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/323759932\\_Alternativas\\_de\\_financiamiento\\_para\\_la\\_Micro\\_Pequena\\_y\\_Mediana\\_Empresa\\_Latinoamericana](https://www.researchgate.net/publication/323759932_Alternativas_de_financiamiento_para_la_Micro_Pequena_y_Mediana_Empresa_Latinoamericana)
- Santa Cruz, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación de Contabilidad*, 36-42. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/download/832/800](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/832/800)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

## **Anexos**

## Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos



### Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

La presente encuesta, se orienta a buscar información de interés sobre el tema de problemáticas de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y Illari Wari – Sauna II Ayacucho 2020, al respecto, se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcado para tal fin con un (X). Su aporte será de mucha importancia para el desarrollo de la investigación. Esta técnica es anónima. Se agradece su participación y colaboración.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>Financiamiento</b>						
<b>1</b>	¿Usted está de acuerdo en que los socios del hotel realizan con frecuencia aportes de dinero dirigidos al capital social de la empresa?					
<b>2</b>	¿El hotel se caracteriza por realizar reservas de utilidades a partir de los dividendos originados por la actividad empresarial?					
<b>3</b>	¿El hotel gestiona adecuadamente las utilidades retenidas en mejora de la calidad de servicio que brinda la empresa?					
<b>4</b>	¿Los socios del hotel recurren frecuentemente a la obtención de préstamos por parte del sistema financiero?					
<b>5</b>	¿El hotel gestiona adecuadamente los préstamos provenientes del sistema financiero?					
<b>6</b>	¿Los responsables del hotel consideran importante realizar acuerdos con los proveedores con el fin de comprar al crédito o contratar servicios?					
<b>7</b>	¿El hotel gestiona adecuadamente los bienes y servicios que fueron adquiridos al crédito?					
<b>Control interno</b>						
<b>08</b>	¿Está de acuerdo en que la empresa difunde correctamente los valores éticos en toda la organización?					
<b>09</b>	¿Los socios actualizan la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos de la empresa?					
<b>10</b>	¿Los socios de la empresa evalúan de forma periódica las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores?					

<b>11</b>	¿El hotel se caracteriza por desarrollar procesos de capacitación del personal para así mejorar el desempeño de las tareas?					
<b>12</b>	¿El hotel evalúa oportunamente el cumplimiento de los objetivos de la organización?					
<b>13</b>	¿El hotel se caracteriza por analizar los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos?					
<b>14</b>	¿Los socios consideran importante la determinación de posibilidades de fraude en la empresa?					
<b>15</b>	¿El hotel se busca definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos?					
<b>16</b>	¿El hotel desarrolla correctamente actividades de control en función a las tecnologías de información?					
<b>17</b>	¿El hotel despliega políticas y procedimientos de ejecución de actividades de control establecidos por las líneas generales de Control Interno?					
<b>18</b>	¿La información que se utiliza en la empresa es relevante y de calidad?					
<b>19</b>	¿El hotel se caracteriza por comunicar la información a todo el personal que conforma la organización?					
<b>20</b>	¿El hotel crea canales de comunicación con entidades externas a la empresa con el fin de mejorar el control y resultados?					
<b>21</b>	¿El hotel selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones de forma continua y periódica?					
<b>22</b>	¿El hotel comunica oportunamente las deficiencias del control interno?					

## Anexo 2: Confiabilidad del instrumento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	22

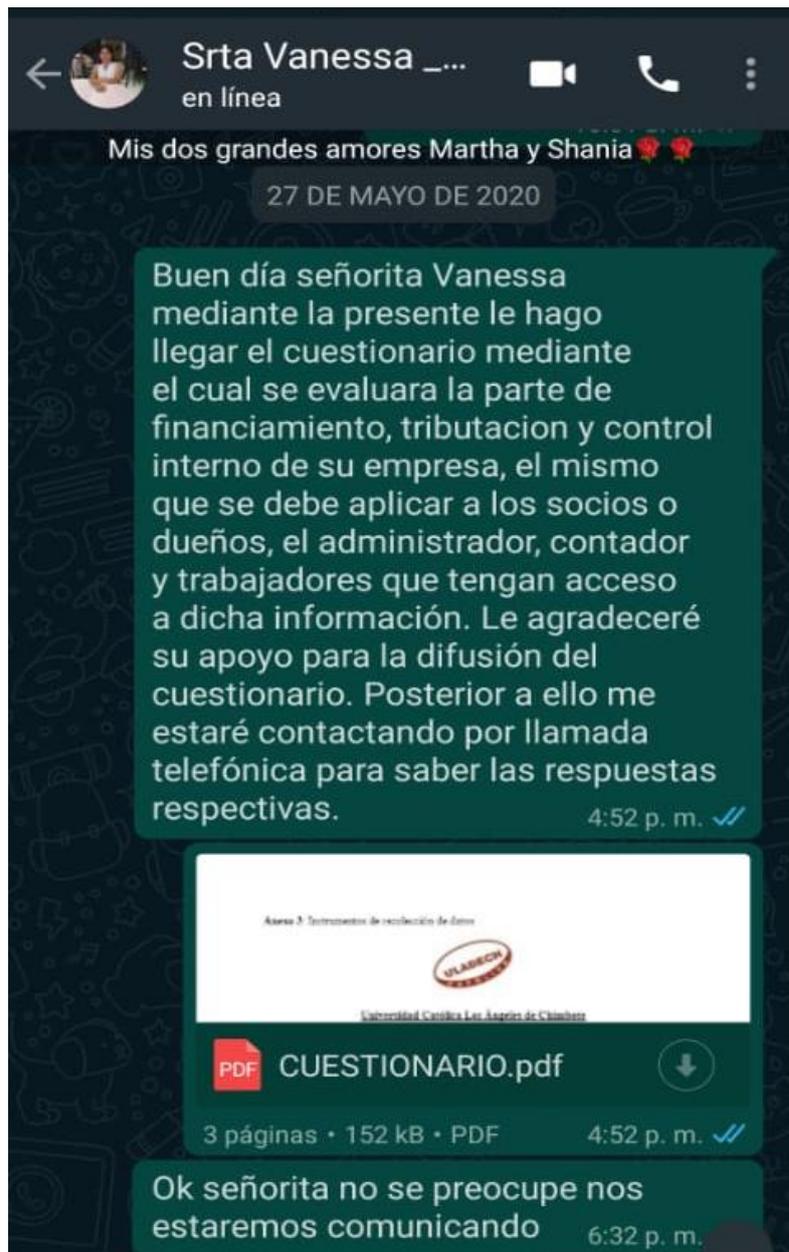
### Estadísticas de total de elemento

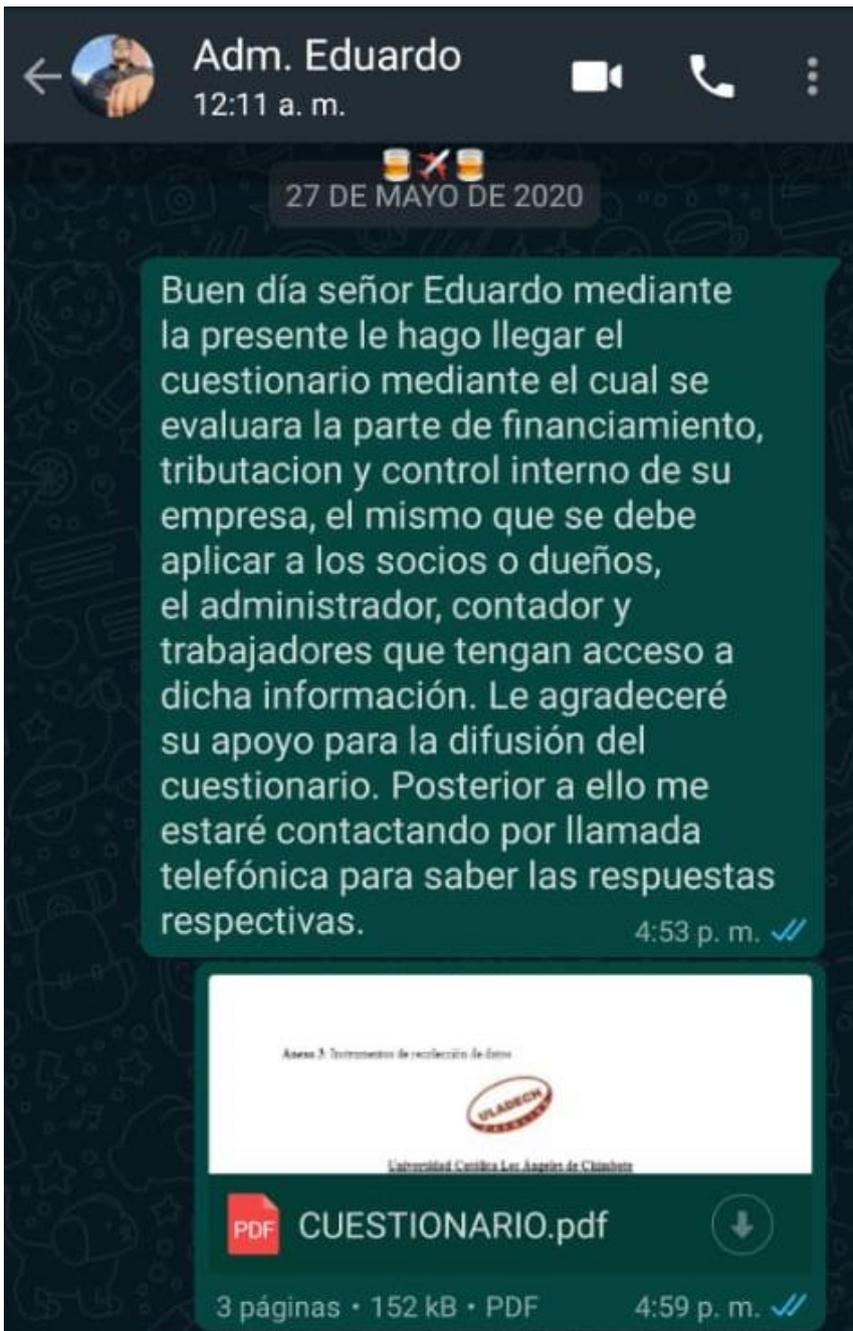
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	63,5714	144,418	0,852	0,964
p2	64,0000	153,231	0,862	0,964
p3	64,0714	146,995	0,857	0,964
p4	62,8571	155,363	0,610	0,967
p5	64,0714	157,148	0,602	0,966
p6	63,8571	153,824	0,789	0,965
p7	63,5714	153,187	0,601	0,967
p8	63,5000	159,038	0,794	0,965
p9	63,3571	157,016	0,883	0,965
p10	63,5000	160,423	0,674	0,966
p11	63,4286	161,648	0,534	0,967
p12	63,0714	148,995	0,941	0,963
p13	63,5000	144,885	0,879	0,964
p14	63,5714	158,725	0,657	0,966
p15	64,2857	152,220	0,845	0,964
p16	64,4286	155,648	0,797	0,965
p17	64,1429	147,824	0,747	0,966
p18	63,7143	158,066	0,547	0,967
p19	63,7857	154,489	0,811	0,965
p20	63,7857	154,489	0,811	0,965
p21	64,0000	153,385	0,853	0,964
p22	64,4286	154,879	0,848	0,964

**Anexo 3: Base de Datos**

Hotel	Hotel	Financiamiento								Control interno													
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
Hotel Sierra Dorada	1	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3
	1	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
	1	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3
	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2
Hotel Illari Wari - Sauna II	2	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
	2	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	2	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
	2	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
	2	2	2	1	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1
	2	3	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2

#### Anexo 4: Evidencias de la aplicación del instrumento





# Teléfono



- Padree**  
980 043 273 27/5 ⓘ

---

- Contador\_Illawari Alex  
977 765 261 27/5 ⓘ

---

- 📞 Hotel Sierra Dorada Eduardo  
+51 998 024 502 27/5 ⓘ

---

- 📞 Srta Vanessa \_ Illawari  
994 544 363 27/5 ⓘ

---

- 📞 Padree  
980 043 273 26/5 ⓘ

---

- 📞 986 718 664 26/5 ⓘ

---

- Movistar Telef  
999 955 555 26/5 ⓘ

---

- Movistar Telef**  
999 955 555 26/5 ⓘ

---

- 📞 **Claro te Llama**  
0123 ⓘ

---

- Srta Vanessa \_ Illawari ⓘ

## Anexo 5: Carta de Consentimiento Informado

RECIBIDO  
14 - 03 - 2020

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Vanesa Carrasco Tapia en calidad de administradora del Hotel “Illari Wari – Sauna II”.

Manifiesto mi consentimiento para participar en la presente investigación titulada: Financiamiento, Tributación y Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero - Ayacucho 2020. Con el objetivo fundamental de Identificar las oportunidades de financiamiento, tributación y control interno comparativamente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, Ayacucho 2020. A cargo de la CPC Cribillero Collantes Juana Iris.

El objeto de este consentimiento es que se autorice la participación de los trabajadores internos y externos del Hotel “Illari Wari – Sauna II”. Básicamente consistirá en responder un cuestionario de 30 preguntas. La información obtenida será manejada en forma confidencial, y serán utilizados únicamente para los fines antes mencionado.

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Eduardo Chávez Janampa, como administrador del Hotel Sierra Dorada S.A.C. Manifiesto mi consentimiento para participar en la presente investigación titulada: Financiamiento, Tributación y Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hotelero - Ayacucho 2020. Con el objetivo fundamental de Identificar las oportunidades de financiamiento, tributación y control interno comparativamente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, Ayacucho 2020. A cargo de la CPC Cribillero Collantes Juana Iris.

El objeto de este consentimiento es que se autorice la participación de los trabajadores internos y externos del "Hotel Sierra Dorada S.A.C.". Básicamente consistirá en responder un cuestionario de 30 preguntas. La información obtenida será manejada en forma confidencial, y serán utilizados únicamente para los fines antes mencionado.





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL PARA LAS ASIGNATURAS DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN Y TESIS, ASÍ COMO DE LOS TALLERES CO-CURRICULARES Y DE TESIS PARA LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE PREGRADO, POSGRADO Y SEGUNDA ESPECIALIDAD**

ITEMS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Carátula según las normas de ULADECH-Católica.			
Índice de contenidos con la numeración requerida que incluye			
títulos y subtítulos de acuerdo a normas APA/VANCOUVER, según corresponda al programa de estudio.			
Índice de gráficos, tablas y cuadros			
<b>Título de la tesis</b>			
El título es conciso e informativo			
En el título está implícito el objetivo general de la tesis.			
El título especifica el lugar y tiempo donde se realizó la investigación			
<b>Del resumen y abstract:</b>			
Se muestran claramente el planteamiento del problema con			
objetivos y alcances del estudio.			
Contiene la metodología resumida; sobre todo, contiene las técnicas e instrumentos de recojo de la información.			
Resultados (descubrimientos).			
Contiene las conclusiones de manera resumida.			
Se han ubicado las palabras claves del estudio.			
No excede de 250 palabras redactadas en un solo párrafo y traducidas al inglés.			
Incluye un máximo de 6 palabras claves y como mínimo 3, ordenadas			
alfabéticamente y traducidas al inglés			
<b>I. Introducción</b>			
Describe de manera resumida: el problema, los objetivos, la justificación, la metodología, los principales resultados y las conclusiones de la investigación.			
Contiene citas bibliográficas en caso corresponda.			
<b>II. Revisión de literatura/marco teórico</b>			
Incluye antecedentes y marco teórico-conceptual que sustentan la investigación.			

En los antecedentes incluye título de la fuente, objetivos, metodología, conclusiones y citas locales, regionales, nacionales e internacionales.			
En el marco teórico considera teorías y conceptos que fundamenten las variables de estudio.			
El marco teórico presenta citas bibliográficas suficientes de la(s) variable(s) de estudio.			
Usa normas APA/Vancouver para las citas bibliográficas; de acuerdo a lo establecido en cada programa.			
<b>III. Hipótesis (según corresponda)</b>			
Indica lo que supone va a encontrarse en la investigación.			
Da respuesta tentativa a la pregunta de investigación.			
Está en correlación con los objetivos específicos.			
<b>IV. Metodología</b>			
Redacta la metodología con verbos en tiempo pasado			
Explica el diseño de investigación escogido y lo justifica.			
Elije adecuadamente la población y la muestra.			
Define y operacionaliza adecuadamente las variables e indicadores.			
Describe las técnicas e instrumentos, validadas en la línea de investigación, a utilizar en la recolección de datos.			
Explica el plan de análisis que corresponda a la línea de investigación.			
Presenta matriz de consistencia.			
Precisa los principios éticos en los que basaron su investigación procedentes del Código de Ética de la investigación de la Universidad.			
<b>V. Resultados</b>			
Los cuadros y gráficos estadísticos tienen título y fuente y están debidamente numerados.			
Redacción adecuada del análisis de cuadros y/o gráficos estadísticos.			
Redacción adecuada de la interpretación de cuadros y/o gráficos estadísticos culminando con una propuesta de conclusión.			
Los resultados responden a los objetivos de la investigación			
Los resultados presentados se describen y se centran en la contrastación de las hipótesis, en caso corresponda.			
Describe objetivamente los hallazgos de la investigación, de acuerdo al orden planteado en los objetivos específicos y metodología.			
Explica los resultados obtenidos teniendo en cuenta el marco empírico y teórico correspondiente.			
<b>VI. Conclusiones</b>			
Se redactan para dar respuesta a los objetivos planteados.			
Incluye aportes del investigador.			
Incluye valor agregado al usuario final.			
<b>VI. Aspectos complementarios</b>			

En caso que se requiera se plantearán las recomendaciones.			
<b>7.1 Referencias bibliográficas</b>			
Utiliza la norma APA/VANCOUVER según corresponda.			
Considera fuentes primarias y secundarias.			
El número de citas bibliográficas coincide con el número de referencias bibliográficas.			
<b>Presentación del trabajo</b>			
Utiliza una correcta ortografía y redacción.			
Redacción clara, congruente y fluida.			
Aplica el formato establecido en el Reglamento de Investigación			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL PARA LAS ASIGNATURAS DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN Y TESIS, ASÍ COMO DE LOS TALLERES CO-CURRICULARES Y DE TESIS PARA LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE PREGRADO, POSGRADO Y SEGUNDA ESPECIALIDAD**

ITEMS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Carátula según las normas de ULADECH-Católica.			
Índice de contenidos con la numeración requerida que incluye			
títulos y subtítulos de acuerdo a normas APA/VANCOUVER, según corresponda al programa de estudio.			
Índice de gráficos, tablas y cuadros			
<b>Título de la tesis</b>			
El título es conciso e informativo			
En el título está implícito el objetivo general de la tesis.			
El título especifica el lugar y tiempo donde se realizó la investigación			
<b>Del resumen y abstract:</b>			
Se muestran claramente el planteamiento del problema con			
objetivos y alcances del estudio.			
Contiene la metodología resumida; sobre todo, contiene las técnicas e instrumentos de recojo de la información.			
Resultados (descubrimientos).			
Contiene las conclusiones de manera resumida.			
Se han ubicado las palabras claves del estudio.			
No excede de 250 palabras redactadas en un solo párrafo y traducidas al inglés.			
Incluye un máximo de 6 palabras claves y como mínimo 3, ordenadas			
alfabéticamente y traducidas al inglés			
<b>I. Introducción</b>			
Describe de manera resumida: el problema, los objetivos, la justificación, la metodología, los principales resultados y las conclusiones de la investigación.			
Contiene citas bibliográficas en caso corresponda.			
<b>II. Revisión de literatura/marco teórico</b>			
Incluye antecedentes y marco teórico-conceptual que sustentan la investigación.			

En los antecedentes incluye título de la fuente, objetivos, metodología, conclusiones y citas locales, regionales, nacionales e internacionales.			
En el marco teórico considera teorías y conceptos que fundamenten las variables de estudio.			
El marco teórico presenta citas bibliográficas suficientes de la(s) variable(s) de estudio.			
Usa normas APA/Vancouver para las citas bibliográficas; de acuerdo a lo establecido en cada programa.			
<b>III. Hipótesis (según corresponda)</b>			
Indica lo que supone va a encontrarse en la investigación.			
Da respuesta tentativa a la pregunta de investigación.			
Está en correlación con los objetivos específicos.			
<b>IV. Metodología</b>			
Redacta la metodología con verbos en tiempo pasado			
Explica el diseño de investigación escogido y lo justifica.			
Elije adecuadamente la población y la muestra.			
Define y operacionaliza adecuadamente las variables e indicadores.			
Describe las técnicas e instrumentos, validadas en la línea de investigación, a utilizar en la recolección de datos.			
Explica el plan de análisis que corresponda a la línea de investigación.			
Presenta matriz de consistencia.			
Precisa los principios éticos en los que basaron su investigación procedentes del Código de Ética de la investigación de la Universidad.			
<b>V. Resultados</b>			
Los cuadros y gráficos estadísticos tienen título y fuente y están debidamente numerados.			
Redacción adecuada del análisis de cuadros y/o gráficos estadísticos.			
Redacción adecuada de la interpretación de cuadros y/o gráficos estadísticos culminando con una propuesta de conclusión.			
Los resultados responden a los objetivos de la investigación			
Los resultados presentados se describen y se centran en la contrastación de las hipótesis, en caso corresponda.			
Describe objetivamente los hallazgos de la investigación, de acuerdo al orden planteado en los objetivos específicos y metodología.			
Explica los resultados obtenidos teniendo en cuenta el marco empírico y teórico correspondiente.			
<b>VI. Conclusiones</b>			
Se redactan para dar respuesta a los objetivos planteados.			
Incluye aportes del investigador.			
Incluye valor agregado al usuario final.			
<b>VI. Aspectos complementarios</b>			

En caso que se requiera se plantearán las recomendaciones.			
<b>7.1 Referencias bibliográficas</b>			
Utiliza la norma APA/VANCOUVER según corresponda.			
Considera fuentes primarias y secundarias.			
El número de citas bibliográficas coincide con el número de referencias bibliográficas.			
<b>Presentación del trabajo</b>			
Utiliza una correcta ortografía y redacción.			
Redacción clara, congruente y fluida.			
Aplica el formato establecido en el Reglamento de Investigación			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL PARA LAS ASIGNATURAS DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN Y TESIS, ASÍ COMO DE LOS TALLERES CO-CURRICULARES Y DE TESIS PARA LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE PREGRADO, POSGRADO Y SEGUNDA ESPECIALIDAD**

ITEMS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Carátula según las normas de ULADECH-Católica.			
Índice de contenidos con la numeración requerida que incluye			
títulos y subtítulos de acuerdo a normas APA/VANCOUVER, según corresponda al programa de estudio.			
Índice de gráficos, tablas y cuadros			
<b>Título de la tesis</b>			
El título es conciso e informativo			
En el título está implícito el objetivo general de la tesis.			
El título especifica el lugar y tiempo donde se realizó la investigación			
<b>Del resumen y abstract:</b>			
Se muestran claramente el planteamiento del problema con			
objetivos y alcances del estudio.			
Contiene la metodología resumida; sobre todo, contiene las técnicas e instrumentos de recojo de la información.			
Resultados (descubrimientos).			
Contiene las conclusiones de manera resumida.			
Se han ubicado las palabras claves del estudio.			
No excede de 250 palabras redactadas en un solo párrafo y traducidas al inglés.			
Incluye un máximo de 6 palabras claves y como mínimo 3, ordenadas			
alfabéticamente y traducidas al inglés			
<b>I. Introducción</b>			
Describe de manera resumida: el problema, los objetivos, la justificación, la metodología, los principales resultados y las conclusiones de la investigación.			
Contiene citas bibliográficas en caso corresponda.			
<b>II. Revisión de literatura/marco teórico</b>			
Incluye antecedentes y marco teórico-conceptual que sustentan la investigación.			

En los antecedentes incluye título de la fuente, objetivos, metodología, conclusiones y citas locales, regionales, nacionales e internacionales.			
En el marco teórico considera teorías y conceptos que fundamenten las variables de estudio.			
El marco teórico presenta citas bibliográficas suficientes de la(s) variable(s) de estudio.			
Usa normas APA/Vancouver para las citas bibliográficas; de acuerdo a lo establecido en cada programa.			
<b>III. Hipótesis (según corresponda)</b>			
Indica lo que supone va a encontrarse en la investigación.			
Da respuesta tentativa a la pregunta de investigación.			
Está en correlación con los objetivos específicos.			
<b>IV. Metodología</b>			
Redacta la metodología con verbos en tiempo pasado			
Explica el diseño de investigación escogido y lo justifica.			
Elije adecuadamente la población y la muestra.			
Define y operacionaliza adecuadamente las variables e indicadores.			
Describe las técnicas e instrumentos, validadas en la línea de investigación, a utilizar en la recolección de datos.			
Explica el plan de análisis que corresponda a la línea de investigación.			
Presenta matriz de consistencia.			
Precisa los principios éticos en los que basaron su investigación procedentes del Código de Ética de la investigación de la Universidad.			
<b>V. Resultados</b>			
Los cuadros y gráficos estadísticos tienen título y fuente y están debidamente numerados.			
Redacción adecuada del análisis de cuadros y/o gráficos estadísticos.			
Redacción adecuada de la interpretación de cuadros y/o gráficos estadísticos culminando con una propuesta de conclusión.			
Los resultados responden a los objetivos de la investigación			
Los resultados presentados se describen y se centran en la contrastación de las hipótesis, en caso corresponda.			
Describe objetivamente los hallazgos de la investigación, de acuerdo al orden planteado en los objetivos específicos y metodología.			
Explica los resultados obtenidos teniendo en cuenta el marco empírico y teórico correspondiente.			
<b>VI. Conclusiones</b>			
Se redactan para dar respuesta a los objetivos planteados.			
Incluye aportes del investigador.			
Incluye valor agregado al usuario final.			
<b>VI. Aspectos complementarios</b>			

En caso que se requiera se plantearán las recomendaciones.			
<b>7.1 Referencias bibliográficas</b>			
Utiliza la norma APA/VANCOUVER según corresponda.			
Considera fuentes primarias y secundarias.			
El número de citas bibliográficas coincide con el número de referencias bibliográficas.			
<b>Presentación del trabajo</b>			
Utiliza una correcta ortografía y redacción.			
Redacción clara, congruente y fluida.			
Aplica el formato establecido en el Reglamento de Investigación			