



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE POST GRADO**

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA  
DECISIÓN DE INVERSIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE AYACUCHO-  
2019”**

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

**AUTOR**

**BALVÍN RAMÍREZ DAVID  
ORCID: 0000-0001-6736-6881**

**ASESOR**

**LLANCCE ATAO FREDY RUBÉN  
ORCID: 0000-0002-1414-2849**

**AYACUCHO - PERÚ  
2020**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE POST GRADO**

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA  
DECISIÓN DE INVERSIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE AYACUCHO-  
2019”**

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD CON  
MENCIÓN EN AUDITORIA**

**AUTOR**

**BALVÍN RAMÍREZ, DAVID**

**ORCID: 0000-0001-6736-6881**

**ASESOR**

**LLANCCE ATAO, FREDY RUBÉN**

**ORCID: 0000-0002-1414-2849**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2020**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR**

Balvín Ramírez, David

ORCID: 0000-0001-6736-6881

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

**ASESOR**

Llance Atao, Fredy Rubén

ORCID: 0000-0002-1414-2849

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

**JURADO**

Maravi Soto, Mayra Katherine

ORCID ID: 0000-0002-3138-388X

**PRESIDENTE**

Rocha Segura, Antonio

ORCID: 0000-0001-7185-2575

**MIEMBRO**

Taco Castro, Eduardo

ORCID ID: 0000-0003-3858-012X

**MIEMBRO**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....  
MGTR. CPC. MARAVI SOTO, MAYRA KATHERINE  
ORCID: 0000-0002-3138-388X  
PRESIDENTE

.....  
DR. CPC. TACO CASTRO, EDUARDO  
ORCID: 0000-0003-3858-012X  
MIEMBRO

.....  
MGTR. CPC. ROCHA SEGURA, ANTONIO  
ORCID: 0000-0001-7185-2575  
MIEMBRO

.....  
DR. CPC. LLANCCE ATAO, FREDY RUBÉN  
ORCID: 0000-0002-1414-2849  
ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis padres por el apoyo brindado, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi familia que siempre me dieron esperanzas y tuvieron fe en mí, a mis amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A mi familia por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, que con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Evaluar en qué medida los sistemas de control interno administrativo influyen en la decisión de inversión en las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho. La metodología utilizada fue tipo descriptivo corte transversal y enfoque cuantitativo, tuvo una muestra de 68 colaboradores de 3 empresas hoteleras 3 estrellas del distrito de Ayacucho. El instrumento fue cuestionario y la técnica encuesta. Cuyos resultados fueron: respecto al objetivo específico 1 los hoteles 3 estrellas si cuenta con procedimientos del control del efectivo donde el 78% de estos negocios si cuentan con un manual de control de efectivo. Con respecto al objetivo específico 2 el control interno del pasivo que la suma positiva hace 86.7% de lo cual se puede manifestar que las empresas hoteleras en estudio tienen un control en sus deudas y compromisos con las entidades financieras. Con respecto al objetivo 3 control interno de los gastos las empresas encuestadas indicaron que el 69.1% es positivo, por lo que se puede decir que el control interno de los gastos es bueno con un control apropiado en el manejo de stock lo que evidencia el manejo adecuado en el almacén. Se concluye “que empresas hoteleras mantienen un protocolo y procedimiento para la realización de sus compromisos en función de la administración del efectivo delimitando a su vez responsabilidades. Por lo general las empresas hoteleras reciben pagos en efectivo, con tarjeta de crédito o débito”.

**Palabras claves:** Sistema, Control, Interno, Hotelería, Administrativo y Mypes.

## **ABSTRACT**

The research had the general objective: To assess to what extent the administrative internal control systems influence the investment decision of the hotel companies in the Ayacucho district. The methodology used was a descriptive type, cross-section, quantitative approach, and had a sample of 68 collaborators from 3-star hotel companies in the Ayacucho district. The instrument was a questionnaire and the technique were the survey. Whose results were regarding the specific objective 1 the 3-star hotels if it has cash control procedures, 78% of these businesses do have a cash control manual. With respect to specific objective 2, the internal control of the liabilities that the positive sum makes 86.7% of which we can state that the hotel companies under study have control over their debts and commitments with financial entities. With respect to objective 3 internal control of expenses, the surveyed companies indicated that 69.1% is positive, so we can say that internal control of expenses is good with appropriate control of stock management, which shows good warehouse management. It is concluded "that hotel companies maintain a protocol and procedure for the fulfillment of their commitments based on the administration of cash, in turn delimiting responsibilities. Hotel companies generally receive payment in cash and payments by credit and debit card".

**Keywords:** System, Control, Internal, Hospitality, Administrative and Mypes.

# ÍNDICE

CARATULA.....	14
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Bases Teóricas Relacionadas con la Investigación .....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	20
2.1.3. Antecedentes Locales .....	23
2.2. Bases teóricas .....	25
Sistema de Control Interno .....	25
2.1. Hipótesis.....	41
III. METODOLOGÍA.....	42

3.1.	El tipo y el nivel de Investigación .....	42
3.2.	Diseño de la Investigación .....	42
3.3.	Población y Muestra .....	43
3.4.	Definición y Operacionalización de Variables y los Indicadores .....	45
3.5.	Técnicas e Instrumentos.....	47
3.6.	Plan de Análisis .....	48
3.7.	Matriz de Consistencia.....	50
IV.	RESULTADOS .....	51
4.1.	Resultados.....	51
4.1.1.	Resultados de objetivo específico N°1.....	51
4.1.2.	Resultados objetivo específico 2 .....	53
4.1.3.	Resultados del objetivo específico N° 3 .....	56
4.1.4.	Resultados de la prueba de hipótesis general.....	59
4.2.	Análisis de Resultados.....	61
4.2.1.	Análisis de resultado en base al objetivo específico N° 1.....	61
4.2.2.	Análisis de resultado en base al objetivo específico N° 2.....	62
4.2.3.	Análisis de resultado en base al objetivo específico N° 3.....	64
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
5.1.	Conclusiones .....	66
5.1.1.	Conclusiones en base al objetivo específico N° 1 .....	66

5.1.2. Conclusiones en base al objetivo específico N° 2 .....	66
5.1.3. Conclusiones en base al objetivo específico N° 3 .....	67
Aspectos complementarios .....	69
Referencias Bibliográficas.....	70
Anexos.....	73
Anexo 1 Instrumento de recolección de datos.....	73
Anexo 2 Instrumento de validación de datos.....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

### GRÁFICOS

Gráfico 1.....	52
Gráfico 2.....	53
Gráfico 3.....	54
Gráfico 4.....	55
Gráfico 5.....	56
Gráfico 6.....	57

## TABLAS

Tabla 1.....	51
Tabla 2.....	52
Tabla 3.....	54
Tabla 4.....	55
Tabla 5.....	56
Tabla 6.....	57
Tabla 7.....	58
Tabla 8.....	59
Tabla 9.....	60
Tabla 10.....	60

## I. INTRODUCCIÓN

La economía internacional como nacional progresa a pasos agigantados, que resulta fundamental para el desarrollo de cualquier empresa grande, mediana o pequeña, sin embargo, no solo la economía resulta ser un elemento de gran importancia, también es importante el control interno en las organizaciones ya que ha ido incrementándose con el paso del tiempo y que ha permitido asegurar la integridad de los controles internos implementados por la administración y que ayudan a la gestión administrativa en el cumplimiento de sus objetivos y responsabilidades. El aplicar controles internos en las operaciones de las empresas nos permite conocer su situación real mediante una planificación que permita verificar que se cumplan los controles para brindar una mejor perspectiva y mejorar su gestión administrativa.

Según expuesto arriba, el Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, y está diseñado para facilitar la consecución de los siguientes objetivos: la eficacia y las eficiencias de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera. La eficiencia del control interno dependerá del conocimiento que los empleados tengan de los procedimientos y las políticas de la empresa, por lo que, primordialmente, requiere de empleados competentes en todas las áreas.

Las empresas carecen de eficiencia en sus evaluaciones además no cuentan con información que les permita conocer los niveles de productividad, costos y gastos de sus adquisiciones, además presentan dificultades para promover el desarrollo de diversas funciones perjudicando directamente al rol que la empresa debe cumplir, una de las causas es la deficiente planeación y control administrativo existente como parte fundamental para mantener una correcta gestión administrativa.

Por lo tanto, implementar sistema de control interno en las empresas sería la solución a dichas deficiencias ya que este proceso permite aplicar mecanismos a fin de mejorar los resultados de la gestión administrativa de las empresas mejorando su economía para que se desempeñen con eficiencia y eficacia detectando a tiempo los errores para así implementar medidas correctivas, la problemática de la deficiente gestión administrativa requiere de un óptimo control interno el cual será necesario para obtener una adecuada organización planeación dirección y coordinación de la gestión administrativa que permita disponer de información para retroalimentar diversos aspectos que ayuden a la mejora institucional y a la toma de decisiones para mejorar la eficiencia y eficacia de las empresas.

Por otro lado, es de considerar que el control interno mejora la gestión administrativa. Esta es entendida como “el procedimiento para conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, por medio de otras personas y junta a ellas lograr que las actividades primordiales se ejecuten con éxito. De esta manera, la eficiencia y eficacia permite darnos un diagnóstico de cómo estamos haciendo las cosas y que debemos hacer al respecto, con el objetivo de alcanzar las metas programadas” (Robbins & De Censo, 2009, p.6).

La investigación corresponde a una investigación descriptivo de corte transversal correlacional con un enfoque cuantitativo, que además permitirá conocer de como el sistema de control interno administrativo se relaciona con la decisión de inversión en las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho; la información recogida es organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos propuestos, la población para la siguiente investigación consta de empresas hoteleras de categoría 3 estrellas que se ubican en la ciudad de Ayacucho.

Por todo lo expuesto anteriormente el enunciado del problema: ¿Cómo influyen los sistemas de control interno administrativo en la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho-2019?. Para responder el enunciado del problema nos planteamos el siguiente objetivo general: Evaluar en qué medida los sistemas de control interno administrativo influyen en la decisión de inversión de las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho, para descubrir el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar como el control interno del efectivo influye en el análisis sectorial para la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.
- b) Determinar la influencia del control interno del pasivo y su influencia en la evaluación técnica para la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.
- c) Comprobar de qué forma el control interno de los gastos influye en el corto, mediano y largo plazo en la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

Y finalmente la presente investigación se justifica porque permitirá conocer el nivel descriptivo de como el sistema de control interno administrativo se relaciona con la decisión de inversión en las empresas hoteleras, donde el sistema de control interno fomentará y fortalecerá la eficiencia, eficacia y economía de todos los recursos con los que cuenta la empresa hotelera, y que esto ayudará a garantizar la adecuada administración de recursos y la fiabilidad de su información financiera. Donde la investigación proporcionará diversos enfoques que le permitan lograr estabilidad en las organizaciones y cuán importante es el proceso del control interno para diferentes organizaciones.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases Teóricas Relacionadas con la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

(Pincay, 2015) en su tesis titulado “Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2015”, manifiesta que la presente propuesta tiene como **objetivo** evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, en primer lugar se planteó un bosquejo de la propuesta, luego se desarrolló el trabajo con la utilización de fundamentación teórica en base a las dos variables planteadas, también se especifica la parte legal que regula los procesos de control interno en las empresas privadas, conjuntamente para obtener información relevante se recurrió al uso de **metodología** de investigación de tipo descriptivo, correlacional cuantitativo para ello, se analizó el significado de las herramientas e instrumentos para poder aplicar correctamente encuesta y entrevista con preguntas dirigidas al objetivo de desarrollar el manual de control interno, sobre datos relevantes de la información financiera, políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos contables y las preguntas relevantes se basaron en el modelo Coso I” con sus componentes para un mejor análisis de los requerimientos del Hotel Salinas, se **concluye** en que la encuesta se evidencia con tablas, gráficas numéricas, análisis crítico y fotos del momento de la investigación, además de eso, esta propuesta contiene políticas y normas según el modelo Coso I con los cinco componentes que distinguen a este modelo para controlar las actividades de las empresas públicas y/o privadas, también se presenta un manual de funciones diseñado para el personal administrativo del Hotel Salinas, en este

caso para el gerente, el contador, el asistente contable y los recepcionistas, consecuentemente se desarrolló políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos para las cuentas contables que se identificaron por aplicación de concepto de materialidad, importancia relativa, riesgo y fraude al analizar la información financiera del Hotel Salinas del año 2014, al diseñar los cuatros capítulos se estructuró una planificación de capacitación, un presupuesto para la aplicación del manual de control interno contable y un plan de acción de la respectiva propuesta, del mismo modo se identificaron las conclusiones obtenidas y las debidas recomendaciones, por último se evidencian los anexos que sustenta por qué se desarrolló esta propuesta para el Hotel Salinas del cantón Salinas.

(Espinal, 2018) en su tesis denominada: "Optimización de las actividades de control en PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto, año 2018 - Bolivia", manifiesta que tiene por **objetivo** diseñar actividades de control que mitiguen los riesgos relacionados con la eficacia del control interno en PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto, con la finalidad que los hoteles identifiquen y valoren los posibles riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos. Para recabar información referente al tema, se utilizó la **metodología** cualitativa fundamentada en un proceso inductivo, habiéndose relevado la información mediante entrevistas estructuradas a los propietarios, gerentes y administradores de los hoteles participantes en la investigación, con preguntas cerradas para las áreas de Reservas y Recepción, de Alimentos y Bebidas, de Housekeeping y Ropería y de Administración; finalmente llega a **concluir** que las actividades de control diseñadas y aplicadas actualmente por PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto no son adecuadas ni suficientes; es así que, en el área de Reservas y Recepción, los resultados muestran la inexistencia de actividades de control relacionadas con el registro de reservas

canceladas y de control de hospedaje nocturno, en una proporción del 31%, en el área de Alimentos y Bebidas, los resultados muestran la inexistencia de actividades de control relacionadas con el registro y control de inventarios de alimentos y bebidas; la inexistencia de actividades de control relacionadas con el registro y control de los stocks de insumos y materiales de limpieza e higiene de habitaciones proporción del 74%, ausencia de toma de los inventarios de estos insumos e inexistencia de un bincard de ropa de cama, en una proporción del 86%. Es de este modo que en el Cuadro N° 7 "Matriz de Evaluación de Riesgos y Actividades de Control Recomendadas", se recomiendan las Actividades de Control diseñadas para mitigar los riesgos identificados en cada una de las áreas organizacionales de los hoteles que participaron en la investigación. Por otra parte, en el numeral 5.3 se expone el diseño de guías que operativizan la implantación de las recomendaciones formuladas, con base en conceptos doctrinales que sustentan cada una de las temáticas abordadas, para facilitar su implantación.

(Salcedo, 2015) En su tesis titulado “La Propuesta de un Sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo - Ecuador, manifiesta que la presente propuesta tiene como **objetivo** proponer un Sistema de Control Interno para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. “La **metodología** es la de tipo cuantitativo para la realización de la presente propuesta se ejecutó entrevistas, encuestas, y se observó el comportamiento de las personas y sus operaciones dentro del hotel para la toma de decisiones, tratando únicamente de corregir el pasado para obtener un mejor futuro alcanzando los objetivos de manera eficaz y eficiente mediante una serie de procedimientos y mecanismos que

permitan verificar que los recursos sean salvaguardados a fines predeterminados”. “En **conclusión** el Hotel Mansión Santa Isabella carece de un Sistema de Control interno que proporcione una mejor administración y el dinamismo de las operaciones, para brindar un mejor servicio al cliente interno y externo. Por medio del Sistema de Control Interno que se ha propuesto, se busca obtener eficiencia y eficacia en los procesos y actividades del Hotel Mansión Santa Isabella, además se elaboró un mapa de riesgos que permitirá prever algunos sucesos políticos, ambientales, de mercado y de recursos humanos. También se desarrolló un manual de contabilidad para facilitar los procesos contables basándose en las NIIF y NIC”.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Mancisidor, 2019) En su tesis titulado “Implementación de un Sistema de Control Interno En La Empresa Hotelera Residencial NG De Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018”. La investigación consiste en implementar un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG, que se encuentra ubicado en la ciudad de Huaraz, tuvo como **objetivo general** en determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018. **La metodología** de investigación utilizada fue tipo **cuantitativo**, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, la técnica fue la encuesta y observación y el instrumento el cuestionario estructurado de 15 preguntas, población de 45 personas entre administradores, clientes y personal de servicio, muestra de 25 personas relacionados a la investigación. Y se **concluye** que el 80% de las personas encuestadas entre los administradores, colaboradores y clientes de la empresa Hotelera Residencial NG, consideran que será

necesario la implementación del sistema de control interno en la empresa ya que este ayudara a la empresa a crecer de manera administrativa, contable y financiera, el 12% de los encuestados desconocen si existen normas, políticas, técnicas y procedimientos de control interno, y si estas se encuentran plasmados en el actual manual de control interno en la empresa que laboran, pero estos si consideran que para el logro óptimo de sus metas y objetivos de la empresa hotelera Residencial NG, deberá implementar un manual de control interno y debe actuar de manera rauda para mejorar su gestión y calidad de atención a sus clientes.

(Vento, 2017) En su tesis titulado “El Control Interno y la Gestión Financiera de la Industria Hotelera en la Provincia de Canta” La investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera; cuya problemática se origina por deficiencias en el control interno en las empresas hoteleras en la provincia de Canta. Se utilizó para alcanzar dicho objetivo el **método** descriptivo con enfoque **cuantitativo** y un diseño no experimental, asimismo la población objeto de estudio estaba constituida por 100 personas que conforman 30 hoteles de la provincia de Canta, y finalmente la muestra estuvo conformada por 80 personas que conforman la industria hotelera de Canta. El tipo de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Como **conclusión** se ha comprobado que el Control Interno se relaciona positivamente con la Gestión Financiera de las empresas hoteleras en la Provincia de Canta. Finalmente se han comprobado todas las Hipótesis específicas es decir que el Control Interno se relaciona

positivamente con cada una de los indicadores de la gestión financiera: medición y evaluación permanente, métodos y procedimientos y manejo financiero.

(Arcaya, 2018) en su tesis titulada: El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región puno, de la universidad nacional del altiplano manifiesta que “La investigación expone las modernas formas de servicios, frente al crecimiento del turismo en nuestro país. Teniendo como **objetivo** general evaluar en qué medida el control interno incide en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras en la región Puno. Mientras que la Hipótesis general fue, existe influencia significativa del control interno en la gestión de los servicios de las empresas hoteleras de la región Puno”. “La **metodología** usada fue el tipo de estudio descriptivo correlacional cuantitativo de relación múltiple o multivariada, determinando el grado de influencia del control interno sobre la gestión de servicios. La población estaba conformada por 300 trabajadores, seleccionando una muestra de 108 trabajadores de siete empresas hoteleras de cuatro y cinco estrellas de la región Puno y la recolección de datos se realizó con la técnica de encuesta”. “Para el procesamiento de datos se aplicó un diseño estadístico que incluye tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos y las pruebas de Hipótesis chi cuadrada y de correlación bi variada de Pearson y correlación multivariada para probar el objetivo general. En cuanto al objetivo general, la **conclusión** señala que según el modelo de regresión lineal múltiple, existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno, dado que el coeficiente de correlación múltiple R es igual a 0.495\*\* que indica una relación significativa mientras que el coeficiente de determinación R cuadrado es igual a  $0.245 = 24.5\%$  que indica el nivel de

gestión de servicios en los establecimientos hoteleros de la región Puno, en un 24.5% son influenciados por los factores de control interno”.

### 2.1.3. Antecedentes Locales

(Valencia, 2018) En su tesis titulado: Principales factores que determinan la decisión de inversión en la industria hotelera en la provincia de huamanga – centro histórico - año – 2017 de la Universidad San Martin De Porras manifiesta que “La industria hotelera en el Perú, es uno de los sectores dinámicos de la economía, que está asociado a la actividad turística e involucra a una proporción importante de la población con actividades de desarrollo alternativo que se relacionan directa o indirectamente con las otras actividades de la economía peruana. Sin embargo, toda actividad enfrenta problemas y limitaciones que dificultan su sobrevivencia, crecimiento y desarrollo; entre las que se encuentran los beneficios, los riesgos de invertir, el crecimiento del flujo turístico y la falta de financiamiento”. “El propósito de la presente investigación como **objetivo** es identificar los principales factores que determinan la decisión de invertir en la industria hotelera de la ciudad de Ayacucho en el año 2017, percibiéndose dentro de este objetivo variables como beneficios, los riesgos de inversión que asume el inversionista, el crecimiento del turismo y la disponibilidad del financiamiento. La investigación se trabajó, mediante el **método** descriptivo, correlacional **cuantitativo** para lo cual ha sido necesario indagar la inversión en la industria hotelera a nivel nacional e internacional, tomando como referencia estudios recientes y la información del MINCETUR”. Así mismo se aplicó una encuesta a una muestra de 44 establecimientos de hospedaje, cuyas conclusiones corroboran que efectivamente, los beneficios, los riesgos de inversión, el crecimiento turístico y la disponibilidad de financiamiento, son los determinantes principales que explican la

inversión en la industria hotelera ayacuchana. **Concluye** que los resultados de la investigación, claramente indican que el 93,2% de empresarios consideran como el factor principal de sus decisiones de invertir en la industria hotelera, los beneficios esperados. Le sigue en orden de importancia los factores de riesgo (88,6%) e incertidumbre (75%). A esto se suma en orden de importancia el factor de flujo turístico, que es considerado por el 68,2% de empresas hoteleras. Finalmente, la disponibilidad de financiamiento es el otro factor importante, que el 61,4% de inversionistas toman en cuenta para invertir en la industria hotelera.

(**Tania, 2018**) En su tesis titulado: “Control Interno para la Gestión de las Pequeñas Empresas Ferreteras de Huamanga- Ayacucho” de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Manifiesta Que “En la actualidad en que vivimos se han perdido los valores humanos, situación que para el empresario es preocupante y hay que tomar medidas para protegerse de los riesgos como actos de: fraude, corrupción y negligencia por parte de los dueños y/o gerentes, la investigación que se presenta como **objetivo** es realizar una propuesta de un Manual de control interno para las pequeñas empresas Ferreteras de Huamanga – Ayacucho; las MYPE tiene una importancia destacada y trascendental en nuestro país, desde el punto de vista económico y social, pues es importante resaltar que este sector ocupa un gran porcentaje de la Población Económicamente Activa. La investigación tiene **metodología** de tipo descriptivo, correlacional y enfoque cuantitativo. las empresas nacionales son MYPE, agregando a esto la gran cantidad de familias que dependen del trabajo y producción de estos negocios, no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos

operativos (M.P.O) que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa, a partir del diagnóstico realizado se determinó que las tres empresas seleccionadas, existe un control interno, con algunas deficiencias o debilidades; la naturaleza de la investigación es de campo, con carácter descriptivo, explicativo para el logro de los objetivos se procedió a la recopilación de información. A través de la entrevista. **Concluye** que las Empresas Ferreteras de la ciudad de Ayacucho vienen aplicando su control interno de manera informal ya que existen muchas carencias y deficiencias, las Empresas Ferreteras de la ciudad de Ayacucho que aplican medidas del control interno no realizan evaluaciones constantes, falta de conocimiento por parte de todo el personal de la existencia de Manual administrativo y contable, que le permitan adoptar políticas, que conlleven al cumplimiento de la misión, objetivos y metas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Sistema de Control Interno**

Según la federación de contadores de Venezuela el sistema de control interno Comprende todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas por el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p.310).

Esta definición está presente también en el Statement on Auditing Standards (SAS) N° 1, del Instituto Americano de Contadores Públicos, que en su control interno define al control interno como el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos. Verificar la exactitud y confiabilidad de

sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a la práctica ordenada por la gerencia. Menciona que el control interno se subdivide en dos:

- Controles contables: Dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros contables.
- Controles Administrativos: Dirigidos a la eficiencia de las operaciones y el apego a las prácticas de la gerencia (1973).

Un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y Eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las Leyes y normas aplicables (1992)

**Morocho et al. (2019)** plantean que el control interno es una herramienta que permite examinar las actividades relacionadas con el sistema de costos, consumo y egresos de recursos y como estos se adjudican a los productos y/o servicios, los ingresos y la utilidad operacional, en tal razón, y considerando que en la actualidad la gerencia manipula una gran cantidad de indicadores de costos que requieren de mayor exactitud.

**Casals & Associates Inc. – EAFIT. (2004)** mencionan al respecto de control interno que: El Sistema de Control Interno está integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las

actividades, procesos, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realice de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

Así mismo (**Cepeda, 1997**), agrega que el control interno contiene controles que se pueden considerar como contables o administrativos, donde los primeros comprenden el plan de organización ya todos los métodos y procedimientos, cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros y deben diseñarse de tal manera que brinden la seguridad razonable, que las operaciones se realicen según las autorizaciones de la administración, facilitando la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados para asegurarse de la existencia contable de bienes. En este sentido el control interno se expresa a través de políticas aprobadas por los niveles de dirección de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección y verificación de sistemas de información que contribuyen al mejoramiento de las funciones internas de la organización. El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable y administrativo y con este se determina si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas de los estados financieros y administrativos.

Sumado a esto, afirma el mismo autor que los sistemas de control interno, se deben implantar y orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (Control interno administrativo).

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales que los puedan afectar (Control interno Contable)
- Velar por que todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (Control interno administrativo).
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (Control interno administrativo).
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y de los registros que respaldan la gestión de la organización (Control interno contable).
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (Control interno administrativo).
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la administración (Control interno administrativo).
- Velar por que la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación, para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, característica y funciones (Control interno administrativo).

**Goxcns y Goznes (1999)**, alegan que toda organización bajo la responsabilidad de sus directivos, debe establecer aspectos que orienten la aplicación del control interno, entre las cuales tenemos las siguientes:

- Definición de los objetivos y las metas tanto generales como específicas además de la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guía de acción y procedimientos para la ejecución de políticas.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Admisión de normas de protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.

**Mejía (2005)** aporta al respecto que:

El sistema de control se estructura en diferentes partes de distintos niveles, debidamente interrelacionados, así: Los subsistemas son el primer nivel de desagregación del sistema; los componentes se encuentran en el segundo nivel, por medio de ellos se determinan las partes del subsistema; en el último nivel se encuentran los elementos, definidos como cada una de las partes de los componentes que, si bien pueden distinguirse separadamente, se mantienen interconectados con el fin de que el sistema no pierda su propósito. Al analizar el control interno como sistema, se estructuran tres subsistemas integrados e interrelacionados, que garantizan que la organización cumpla con su misión y objetivos trazados; éstos son: Subsistema de Control Estratégico, Subsistema de Control de Gestión y Subsistema de Evaluación a la Gestión.

### ***Decisiones de inversión***

Las decisiones para la inversión en una empresa se concretizan en la estructura económica, que simboliza el uso de fondos en bienes y derechos. Estas inversiones se dividen en dos grupos, en activos fijos y circulantes, los cuales presentan dos ciclos reales distintos en el proceso de generación de liquidez dentro de la sociedad: el ciclo largo, en el que la duración dependerá de la vida útil de los inmovilizados, y el ciclo corto, que es a corto plazo, corresponde a la transformación en efectivo de los circulantes de la empresa, pero se debe mantener en equilibrio ambos ciclos. De esta manera se pueden ver los dos tipos de inversión en la empresa en el aspecto decisivo.

Finalmente, las decisiones de inversión están dedicadas a la asignación del financiamiento en el tiempo, abriendo proyectos de inversión o adquiriendo activos. Para la creación de valor en la empresa son muy importantes estas decisiones ya que son las que determinan el valor de los resultados operativos en el futuro, el grado de riesgo económico y el crecimiento de la sociedad. Para que un proyecto se ejecute es necesario aplicar criterios de evaluación y selección adecuados, para lo cual debe considerarse los frutos económicos a lo largo de toda la inversión de inicio a fin. Teniendo en cuenta también el riesgo asociado a los mismos y el momento en que se producen se establece la rentabilidad esperada que al comparar con la rentabilidad exigida precisará si el proyecto permitirá incrementar el valor global de la empresa, los criterios usados regularmente para el cálculo de la efectividad de las inversiones son el valor actual neto y la tasa de rendimiento interno.

Al respecto a los **tipos de inversiones**, GITMAN y JOEHNK (2009) mencionan lo siguiente:

Una inversión cuando uno desea realizar, sea en una empresa o entidad gubernamental debe ser según el beneficio futuro esperado a partir del uso de fondos en ese instante; el uso de los fondos es según las organizaciones que compiten, para obtener un beneficio es según el dinero invertido que uno considera mejor lo que pueda ofrecer otro competidor en el mercado. Cada beneficio que se considera es según el inversionista de forma distinta. Constantemente hay inversionistas de todo tipo disponibles en el mercado desde las “seguras”, que cuando uno sea ganar el 1% de interés de su cuenta de ahorro bancaria, o rápidamente puede triplicar su dinero invirtiendo en acciones biotecnológicas recién expuestas.

Los autores indican que las inversiones que prefieran dependerán de los recursos, personalidad y metas que distinga a varios tipos de inversiones:

***Títulos o propiedad:***

Los bonos y las opciones, así como los tipos más comunes de títulos son las acciones: **Directa o indirecta:** La inversión directa es cuando el inversionista obtiene directamente un derecho sobre un propiedad o título, mientras la inversión indirecta es una inversión en propiedades o en un grupo de títulos, que son creadas comúnmente para satisfacer una o más metas de inversión.

***Deuda, patrimonio neto o derivados financieros:***

Los fondos suministrados simbolizan una deuda según el reembolso prometido del préstamo a cambio de recibir ingresos por intereses en una fecha futura específica, por lo

tanto, los derivados financieros son título o activo que no son deuda ni patrimonio neto de su valor, pero poseen características similares

***Bajo o alto riesgo:***

Cuyo riesgo de bajo a alto varía por una serie de inversiones que este confrontado, donde los inversionistas de bajo riesgo con respecto a un rendimiento positivo se consideran seguras; mientras inversiones de alto riesgo según sus niveles de rendimiento son muy inciertos y se consideran especulativas.

***Corto o largo plazo:***

Las inversiones a corto plazo, vencen comúnmente en un año y cuyo retorno sea inmediato. Las inversiones a largo plazo son las que tienen vencimientos mayores y requieren de mucho tiempo, pero normalmente se pueden obtener mayores beneficios, no tienen ningún vencimiento en absoluto.

***Internas o extranjeras:***

En inversiones internas, los inversionistas invierten en deuda, capital propio y derivados. Pero de manera rutinaria hoy en día los inversionistas buscan invertir en inversiones extranjeras (tanto directas como indirectas) que pudieran ofrecer rendimientos más atractivos que las inversiones internas.

***Clasificación de las Inversiones***

Para HIGUEREY (2016) existen diversas clasificaciones de las inversiones, las cuales se puede mencionar:

Según al sector al que pertenecen:

- Agropecuarios; se cuenta con aspectos técnicos, económicos y financieros ese tipo de proyectos están dedicados a la producción animal o vegetal, y son de carácter primario.
- Industriales; abarcar grandes extensiones geográficas y se caracterizan por una enorme ambición en “industria manufacturera, extractiva y de transformación, así como en las actividades de ganadería, agricultura y pesca” (Huerta Ríos E. y Siu Villanueva C. 1999:22).
- De Servicios; según e tipo de proyecto a invertir, mayormente están direccionado para infraestructuras de tipo social, es decir, educación, recreativos, salud, vivienda, comunicación entre otros.

Para obtener resultados favorables, se clasifican las inversiones de la siguiente forma:

- No Rentables; su objetivo principal es obtener beneficios de forma directa.
- No Mediables; cuyo propósito es obtener utilidad en forma directa, pero su cuantificación de la misma es difícil (Huerta Ríos E. Y Siu Villanueva C. 1999:23).
- De reemplazo; cuya finalidad es la de sustituir los elementos productivos del activo fijo de la empresa como consecuencia del desgaste, esto con la finalidad de conservar la eficiencia de la planta productiva.
- De Expansión, va destinada a incrementar el mercado potencial de la empresa con el objetivo de lograr una mayor capacidad productiva, mediante la creación de nuevos productos o la captación de nuevos mercados mediante la modernización de los mismos.

La clasificación de proyecto de inversión según su naturaleza es:

- Dependientes; son los que se hallan muy ligados o ajustados el uno del otro. La ejecución de este proyecto se realiza siempre en cuando se aprueben los otros proyectos de inversión.
- Independientes; la realización o aprobación de un proyecto no descarta a otro; en cada proyecto sus objetivos son distintos.
- Mutuamente excluyentes; en este tipo de proyecto la aprobación de éste implica el rechazo del otro; en el que la finalidad dentro de la empresa es igual.
- Complementarios; las operaciones que se ejecutan dentro de este proyecto mejoran las operaciones dentro de ella.
- Sustitutivos; en este caso las ventas de los productos pueden ser perjudicadas cuando son sustituidos por proyecto similares.

De acuerdo a su objetivo los proyectos también pueden clasificarse en:

- Nuevos productos o ampliación de los ya existentes; son proyectos ampliados o nuevos que han creado para los mercados completamente novedosos; dicha adquisición con estos proyectos de inversión se hace (vehículos pesados, edificios, maquinaria, etc.) o a la reproducción de los mismos. Donde la investigación de nuevas fórmulas o equipos, desarrollo de nueva tecnología van dirigidos para este tipo de proyectos, además los proyectos de exploración cuyos resultados son vistos en largo tiempo; los proyectos de seguridad o ambientales, están direccionados a la reducción de la contaminación ambiental, atención de seguridad industrial que son exigidos por la ley, cuyo objetivo de

este tipo de proyectos es cumplir con las regulaciones gubernamentales, donde el profesor Paredes F. los define como inversiones impuestas.

Andrés Suárez clasifica de la siguiente manera:

***De acuerdo a la Función de las Inversiones.***

- a) Inversiones de renovación o reemplazo, que se produce para cambiar un equipo o un producto obsoleto por uno nuevo.
- b) Inversiones de expansión, que son las que se realizan para enfrentar una demanda que va en crecimiento.
- c) Inversiones de modernización o innovación, en ésta, los productos ya existentes se mejorarán con la finalidad de lanzar productos nuevos.
- d) Inversiones estratégicas, es para reducir los riesgos que resultan del progreso técnico y de la competencia, para así reafirmar a la empresa en el mercado.

***Según los efectos de la inversión en el tiempo:***

- a) Corto Plazo; se comprometen a la Empresa a menos de un año.
- b) Largo Plazo; se compromete a la Empresa durante un largo período de tiempo. De acuerdo a la relación que guardan entre sí las inversiones:
- c) Complementarias: cuando la realización de una de ellas facilita la realización de las restantes, si la realización de una inversión exige la realización de otra u otras, se habla entonces de inversiones acopladas.
- d) Sustitutivas; cuando la realización de una de ellas dificulta la realización de las restantes.

- e) Mutuamente excluyentes; si la aceptación de una o varias inversiones excluye automáticamente la realización de las restantes; también se llaman incompatibles.
- f) Independientes; dos o más inversiones son independientes cuando no guardan ninguna relación entre sí.

### *Atendiendo a la corriente de pagos*

- a) Son inversiones que se hacen con un solo pago y un solo cobro.
- b) Son inversiones que se hacen con varios pagos y un solo cobro.
- c) Son inversiones que se hacen con un solo pago y varios cobros.
- d) Son inversiones que se hacen con varios pagos y varios cobros

También existen dos situaciones que se puede encontrar dentro de la empresa según la disponibilidad de recursos para realizar sus inversiones de capital: uno es, sin limitación de fondos, cuando éstas están comprendidas, la empresa puede invertir en todos los proyectos posibles sin restricciones en los fondos; el otro escenario es cuando la empresa racionaliza su capital, cuando sus recursos son limitados en la inversión, por lo que los proyectos pugnan entre sí, en esta situación el Director Financiero es quien decide que proyectos podrán ejecutarse.

### *Decisiones de Inversión*

#### *Análisis desde los aspectos más significativos*

Según enunciado de **Prieto (1976)** describe a la decisión de invertir, según el comportamiento del inversor que aseguraba:

“Porque, al fin y al cabo, el hombre es hombre, cuando funciona personalmente y funciona personalmente cuando ejercita su libertad, y esa libertad la ejercita decidiendo. Diremos, pues, que, desde el punto de vista sociológico, el hombre funciona personalmente cuando decide libremente”. “La decisión sigue diciendo - entraña el conocimiento de una perspectiva de posibilidades, por una parte, y una lógica de elección dentro de esas posibilidades por otra. Entonces es cuando podemos asegurar que esas posibilidades presentan al hombre una realidad en la cual puede desarrollarse de acuerdo con su categoría eminentemente humana. Pero el hombre funciona como hombre, cuando elige entre esas posibilidades aquellas que están avaladas por una especial lógica”.

El establecimiento de un esquema teórico adecuado depende de la naturaleza del fenómeno que se considera cuya convicción proporciona sin equivocación según el seguimiento que se realice para efectuar las decisiones de inversión; los enfrentamientos según el problema de elección pueden relatarse como: las posibilidades de un inversor con recursos disponibles, tiene la finalidad de invertir de la mejor manera posible o alcanzar de modo óptimo.

Las condiciones de satisfacer una finalidad propuesta son diversificando los proyectos según su dimensión, interrelaciones y el riesgo que puede haber entre ellos según sus limitaciones de recursos propios o ajenos, donde se requieren un análisis de costos según la valoración del proyecto seleccionado.

La finalidad concreta de un proyecto es según los encargados de su análisis y valoración y se deben considerar el medio económico como primer término en una acción proyectada, visto que comprende los recursos humanos, materiales y actividades. El análisis

esencial según F. Rosenfeld indica que la acción proyectada se debe precisar según el marco en que se va desenvolver ya que dicha acción es útil y necesaria según su relación.

Con las condiciones económicas existentes conviene actuar según los medios específicos para mejorar y definir los objetivos del proyecto a ejecutar, por lo que se debe exigir al mismo proyecto determinado.

Seguidamente hay que estudiar los objetivos del proyecto y dar soluciones técnicas, estas soluciones se conocen como variantes, luego se debe elegir una variante al término del análisis y se menciona:

- La naturaleza y dimensión de cada variante. - Son las necesidades según la vida útil la transformación, así como los costos de funcionamiento y los tipos de cuantía.
- La realización de plazos, tiempo de los recursos financieros y escalonamiento que se requiera.
- La fase de realización para el funcionamiento se requiere mano de obra necesaria (número y cualificación de la misma).
- Finalmente, los problemas de la organización y administración han de considerar: la legislación que permita realizarlo y la recabación de autorización de la Administración Pública, etc.

Las circunstancias económico-financieras, según las decisiones de inversión resulta adecuado apoyar según los criterios que se tenga en cuenta alguno de ellos. Por ejemplo, si el proyecto es viable la situación financiera solamente compromete a una pequeña parte de los fondos del inversor donde la esperanza según la matemática de la rentabilidad, el costo del capital puede proporcionar información según la base de un criterio de decisión válido.

También se debe tener en cuenta, el costo de financiamiento, la rentabilidad, el riesgo y la actitud del agente inversor según la situación económica que posee.

### ***Control Interno***

**Centellas & Gonzales (2006)** Sostienen: “Que las organizaciones son un sistema conformado por partes interdependientes y el cambio en uno de ellos afecta a todos los demás. Lo que se busca es identificar las características de las actividades, las personas y las organizaciones, permitiendo que los responsables comprendan la interdependencia entre los diferentes segmentos de la organización. La idea básica es que no existe una manera de planificar, organizar, dirigir y controlar que sea mejor, sino más bien los ejecutivos, deben encontrar modos distintos que se ajusten a situaciones distintas”. Un método muy efectivo en una situación puede no funcionar en otras. “Las empresas en la actualidad enfrentan un aumento en la globalización, las exigencias de un liderazgo ético y socialmente responsable, clientes cada vez más exigentes e informados, la necesidad de conocimientos polivalentes en el capital humano de la empresa, el surgimiento de nuevos modelos en las organizaciones que resaltan la importancia de la rapidez de respuesta ante los cambios en el ambiente interno y del entorno, necesidades, presencias y deseos cambiantes en los empleados en cuanto a seguridad en el trabajo, participación, propiedad y autorrealización personal; aspectos que indudablemente deben ser considerados de manera particular en cada organización”. (p. 24).

### ***Control interno administrativo***

“Comprende los planes, políticas y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia”.

El objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas”.

“La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo. De igual manera, se puede decir que el control interno solo existe cuando la administración puede confiar en una autoverificación de las operaciones y actividades, sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales”.

“Para que una entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), debe poseer una organización compatible con su razón de ser, es decir, debe cumplir con el proceso administrativo de planeamiento, organización, dirección y control”.

Por ejemplo, la “Operación o transacción de vender conlleva los siguientes pasos: aceptación del pedido, despacho de la mercancía, facturación y, por último, cobranza. Esta sola operación exige que se dicten políticas para reglamentar cada uno de estos pasos; asimismo, la autorización para llevarlos a cabo nace de la gerencia, puede ser delegada a otros funcionarios, sin que la primera pierda su responsabilidad. A su vez, cada paso precisa su respectiva aprobación, la cual indica que se han satisfecho las condiciones de la autorización para efectuarlo”.

### ***Características de los sistemas de control interno administrativo***

“De organización: control alcanzado por el modo en que la empresa asigna responsabilidades y delega la autoridad, el cual considera dos técnicas principales de control

organizativo: estructura organizativa y delegación de autoridad. En este sentido, debe orientar sobre temas como las relaciones jerárquicas, las responsabilidades asignadas a cada puesto y los límites de autoridad de los individuos clave en cada función”.

“De operación: control alcanzado mediante la observación de políticas y procedimientos dentro de la organización. Los controles de operaciones son los métodos mediante los cuales una organización planifica, ejecuta y controla la marcha de sus actividades”.

## **2.1. Hipótesis**

El sistema de control interno administrativo influye de manera significativa en la decisión de inversión de las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho-2019.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. El tipo y el nivel de Investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, dado que se buscaba ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente en el sujeto de investigación. Ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos sustentados en la operacionalización de las variables”.

Este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectarán datos o componentes de las micro y pequeñas empresas a estudiar y se realizará un análisis y medición de los mismos.

El nivel de investigación fue Descriptivo, según la opinión de los autores la investigación descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. Se describe intencionalmente la variable independiente para ver su influencia en la variable dependiente. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

**Enfoque:** cuantitativo

#### 3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación fue No experimental, de tipo correlacional, donde la investigación no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Es decir

que no se expone a estímulos a los sujetos de estudio y estos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Mientras los diseños no experimentales transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en el cual se recolecta información; por otro lado, los diseños no experimentales – transeccional de tipo correlacional – causal analiza las relaciones entre dos variables en un momento dado: **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)**.

En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

### 3.3. Población y Muestra

**La población** para la siguiente investigación constará de 07 empresas hoteleras de categoría 3 estrellas, que se ubican en la ciudad de Huamanga -Ayacucho, vigentes en el año 2019.

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>N° De Trabajadores</b>	<b>Total, de la Muestra</b>
Hotel Sierra Dorada S.A.C	24	10
Santa María Hotel S.A.C	20	8
Hotel Internacionales S.A.C	20	8
Altipacha Ayacucho Hotel S.R. L	24	10
Sumacc Dreams Hotel S.A.C	30	12
Hotel Incasol Ayacucho S.A.C	22	9
DM Hoteles Ayacucho S.R. L	26	11
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>68</b>

**Fuente:** Elaboración propia

El resumen la población total son dueños y trabajadores de hoteles 3 estrellas de la ciudad de Huamanga - Ayacucho que estará representado por 166 trabajadores.

**Muestra** dueños y trabajadores de las empresas hoteleras de categoría 3 estrellas de la ciudad de Ayacucho estará conformado por 68 trabajadores.

Técnicas de muestreo para hallar el tamaño de muestra óptimo usamos la siguiente formula:

**Donde:**

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

- $P = 0.5 = 50\%$  Proporción Favorable
- $Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\%$  Proporción no Favorable
- $Z(1-\alpha/2) =$  Valor de la distribución normal según tablas estadísticas
- $Z(1-\alpha/2) = Z(1-0.05/2) = Z(1-0.025) = 1.96$
- $e = 5\% = 0.05 =$  Margen de error muestral

$N = 166$  población total de trabajadores de los hoteles 3 estrellas reemplazando los datos en la formula tenemos:

$$n = \frac{(166)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(166 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 116.1238$$

$$N = \frac{116.1238}{166} = 0.6995 = 69.95\%$$

$$n = \frac{116.1238}{116} = 68.32 = 68$$

Entonces la fracción de muestreo es:

$$f = n/N = 68/166 = 0.4096$$

### 3.4. Definición y Operacionalización de Variables y los Indicadores

Variable independiente: **Sistemas de control interno administrativo**

	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Sistemas de control interno administrativo</b>	<p><b>Sistemas de control interno administrativo</b></p> <p>. Son sistemas que recopilan y utilizan información para evaluar el desempeño de los diferentes recursos empresariales, como los humanos, físicos, financieros y de la organización en general, como resultado de las estrategias gerenciales perseguidas.</p>	<p>Lo constituye una serie de procedimientos bien establecidos, con el propósito de monitorear todas las actividades de la Empresa, que puedan afectar el manejo del efectivo.</p>	<p><b>X1. Control Interno del Efectivo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División del trabajo</li> <li>• Delegación de autoridad</li> <li>• Asignación de responsabilidades</li> <li>• Promoción de personal eficiente</li> <li>• Identificación del personal con las políticas de la Empresa.</li> </ul>	<p>Cuestionario Entrevista Observación Internet</p>
		<p>La gerencia debe autorizar la contratación de todos los préstamos. La gerencia debe designar a los funcionarios para firmar los distintos documentos.</p>	<p><b>X2. Control interno del Pasivo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pasivo a corto plazo</li> <li>• pasivo a largo plazo</li> </ul>	
		<p>El control de gastos utiliza información para evaluar el desempeño de los diferentes recursos empresariales.</p>	<p><b>X3. Control Interno de los Gastos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar o reducir fraudes.</li> <li>• Salvaguarda contra el desperdicio.</li> <li>• Salvaguarda contra la insuficiencia.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

**Variable dependiente: Decisión de inversión.**

variable	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	ESCALA DE MEDICION
<b>Decisión de inversión.</b>	<p style="text-align: center;"><b>Decisión de inversión.</b></p> <p>Se basan principalmente en las utilidades posibles de la inversión. Aunque puede haber notables diferencias en la tasa de utilidad requerida para justificar la inversión, en las pequeñas empresas o de gran escala, donde el aspecto financiero es de importancia primordial para ambas categorías de inversionistas.</p>	<p>Es un grupo de empresas que suministra a un mercado. La diferencia entre estructura sectorial y de mercado es que en el análisis sectorial se entiende en que la rentabilidad del sector está determinada por la competencia en dos mercados.</p>	<p><b>Y1. Análisis sectorial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amenaza de entrada de nuevos competidores</li> <li>• El capital necesario</li> <li>• Economías de escala</li> </ul>	Escala Likert
		<p>Los métodos que se utilizan en finanzas: la evaluación de las inversiones y los proyectos de inversión.</p>	<p><b>Y2. Evaluación técnica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VAN</li> <li>• TIR</li> <li>• VPN</li> <li>• IR</li> <li>• Periodo de recuperación</li> </ul>	
		<p>Son horizontes temporales que dependen del tipo de inversión que se requiere realizar y estas también dependen del capital que se tiene o del tipo de</p>	<p><b>Y3. A corto, mediano y largo plazo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de financiamiento</li> <li>• Préstamos bancarios</li> <li>• Modalidades de evaluación</li> </ul>	

		financiamiento que se pueda utilizar.			
--	--	---------------------------------------	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.5. Técnicas e Instrumentos

De acuerdo con el método y tipo de investigación **Según Muñoz (2006)**, “La investigación descriptiva utiliza generalmente los siguientes instrumentos y técnicas para la recolección de información” a continuación un cuadro descriptivo de una investigación cuantitativa:

<b>Técnicas de una Investigación Cuantitativa</b>	
Encuesta	“Técnica más usada, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas para obtener información”.
Entrevista	“Técnica con contacto directo, tiene el propósito de obtener información más espontánea y abierta (profundizar)”.
Observación Directa	“Permite obtener información directa y confiable, mediante un procedimiento sistematizado (medios audiovisuales)”.
Análisis Documental	“Basada en fichas bibliográficas, se usa en la elaboración del marco teórico”.

Internet “Principal medio para recabar información como técnica para obtener información”.

---

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.6. Plan de Análisis**

Para lograr los objetivos se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes.

#### **a) Técnicas del plan de Análisis**

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- Conciliación de datos
- Indagación
- Rastreo

#### **b) Técnicas de procesamiento de datos**

En el desarrollo del trabajo de investigación se procesó los datos obtenidos de las diferentes fuentes de información a través de las técnicas que presentamos a continuación.

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Análisis documental
- “Tabulación de cuadros con porcentajes con el programa (SPSS) (Statistical Package for Social Sciences), Versión 22.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%”.
- Comprensión de tablas y gráficos.

**Estadística Descriptiva:** Se usaron las estadísticas, más conocidas para un mejor entendimiento de los resultados.

### 3.7. Matriz de Consistencia

**Título:** Sistema de Control Interno Administrativo para decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas Hoteleras del Distrito de Ayacucho-2019

Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra
<p>¿Cómo influyen los sistemas de control interno administrativo en la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho-2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b>                      Evaluar en qué medida los sistemas de control interno administrativo influyen en la decisión de inversión de las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>                      a) Determinar como el control interno del efectivo influye en el análisis sectorial para la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.                      b) Determinar la influencia del control interno del pasivo y su influencia en la evaluación técnica para la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.                      c) Comprobar de qué forma el control interno de los gastos influye en el corto, mediano y largo plazo en la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.</p>	<p>El sistema de control interno administrativo influye de manera significativa para la decisión de inversión de las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho-2019</p>	<p><b>Independiente: (X)</b>                      Sistema de Control Interno Administrativo  <b>Dimensiones</b>                      X1. Control Interno del Efectivo                      X2. Control interno del Pasivo                      X3. Control Interno de los Gastos</p> <p><b>Dependiente: (Y)</b>                      Decisión de Inversión  <b>Dimensiones</b>                      Y1. Análisis sectorial                      Y2. Evaluación técnica                      Y3. A corto, mediano y largo plazo</p>	<p>Tipo:                      Descriptivo correlacional</p> <p>Enfoque                      Cuantitativo</p> <p>Diseño:                      Bibliográfico documental</p> <p>Técnica                      Encuestas                      Análisis documental                      Instrumento                      Ficha bibliográfica                      Guía de entrevista                      Ficha de encuesta</p>	<p>Población:                      Está constituida por 7 empresas hoteleras de 3 estrellas con una población de 166 trabajadores</p> <p>Muestra:                      La muestra es de 68 personas elegidas bajo la modalidad de fracción de muestreo</p>

**Fuente:** Elaboración propia

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

Se presenta los resultados por cada objetivo específico, la correlación de dos dimensiones los cuales se tiene una sola interpretación por cada una.

#### 4.1.1. Resultados de objetivo específico N°1

Determinar como el control interno del efectivo influye en el análisis sectorial para la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

*Tabla 1*

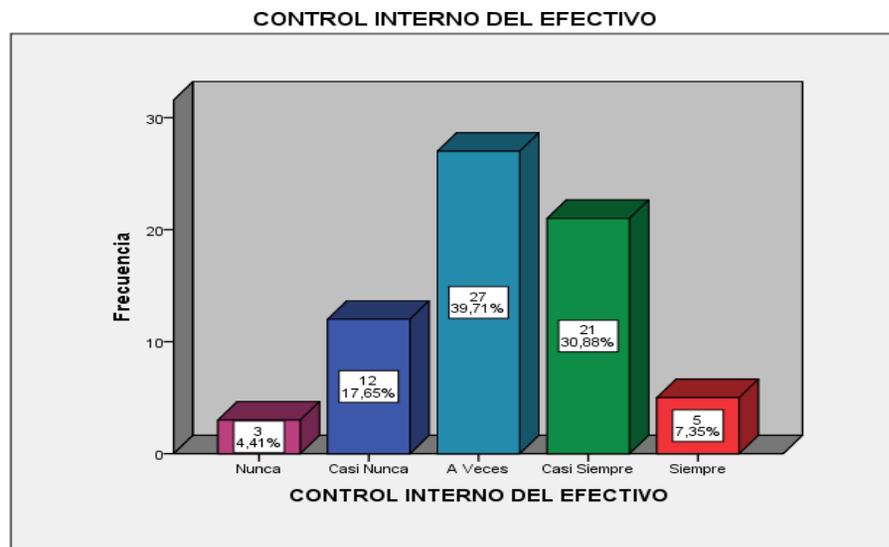
**Dimensión 1 Control Interno Del Efectivo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,4	4,4	4,4
	Casi Nunca	12	17,6	17,6	22,1
	A Veces	27	39,7	39,7	61,8
	Casi Siempre	21	30,9	30,9	92,6
	Siempre	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

Elaboración: propia

**Gráfico 1**



Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Nota:** De las preguntas de la dimensión 1 tenemos que 4.4% indicaron “Nunca” el 17.6% indicaron “Casi Nunca”, el 39.7% indico “A Veces”, el 30.9% indico “Casi Siempre” y el 7.4% indico “Siempre”.

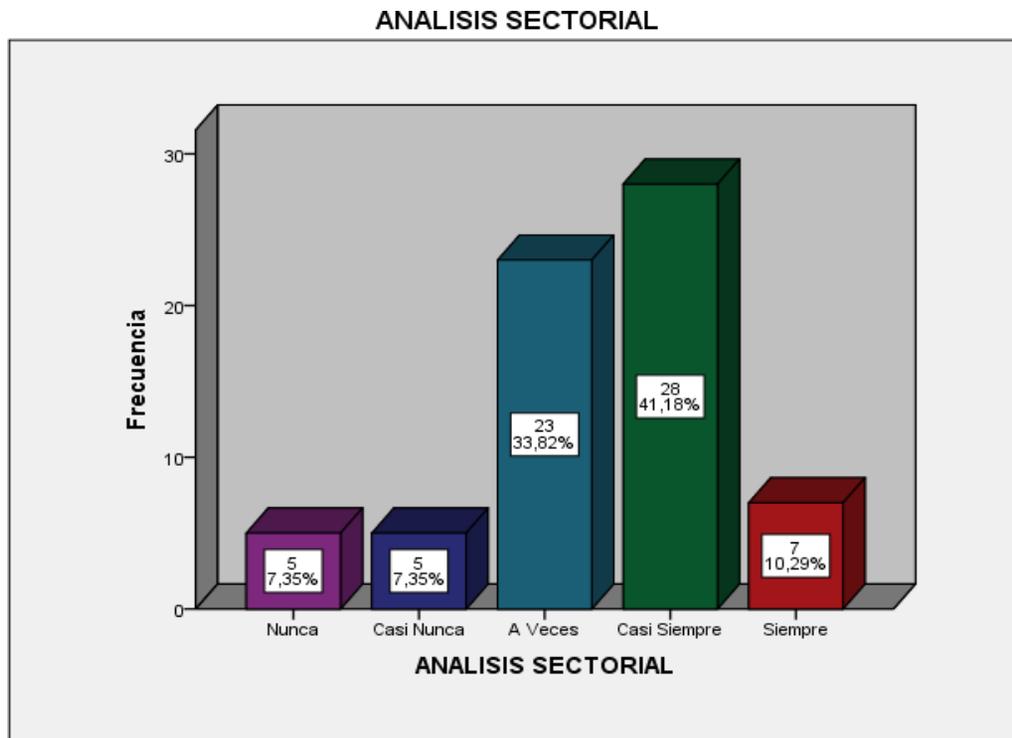
**Tabla 2**

**Dimensión 4 Análisis Sectorial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,4	7,4	7,4
	Casi Nunca	5	7,4	7,4	14,7
	A Veces	23	33,8	33,8	48,5
	Casi Siempre	28	41,2	41,2	89,7
	Siempre	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Gráfico 2**



Fuente: software SPSS

Elaboración: propia

**Nota:** De las preguntas de la dimensión 4 tenemos que el 7.4% indicaron “Nunca”, el 7.4% también indicaron “Casi Nunca”, el 33.8% indico “A Veces”, el 41.2 “Casi Siempre” y el 10.3% indico “Siempre”.

#### **4.1.2. Resultados objetivo específico 2**

Determinar la influencia del control interno del pasivo y su influencia en la evaluación técnica para la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

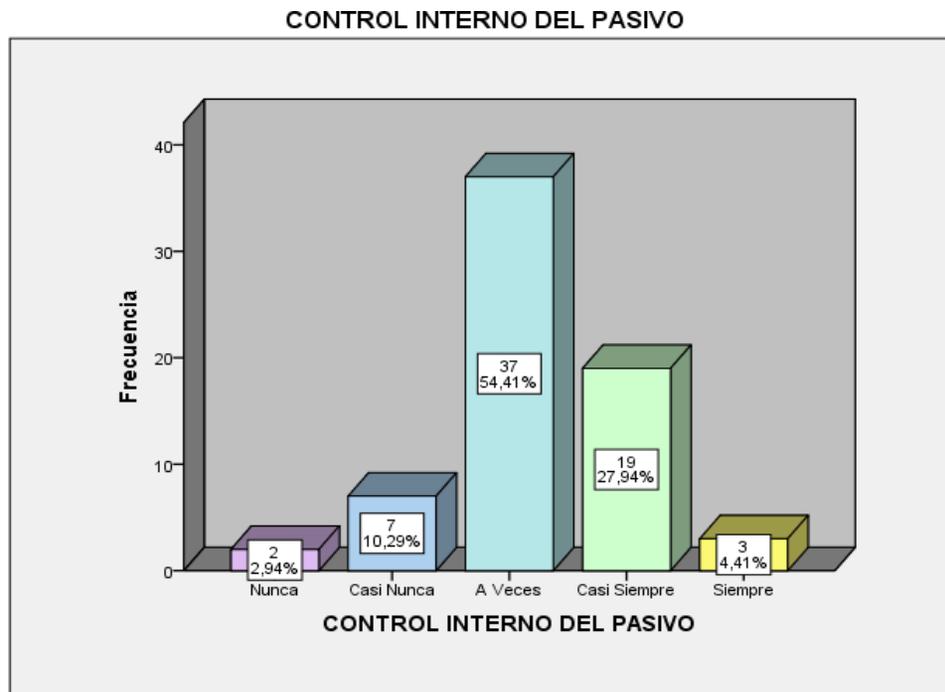
**Tabla 3**

**DIMENSIÓN 2 CONTROL INTERNO DEL PASIVO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,9	2,9	2,9
	Casi Nunca	7	10,3	10,3	13,2
	A Veces	37	54,4	54,4	67,6
	Casi Siempre	19	27,9	27,9	95,6
	Siempre	3	4,4	4,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Gráfico 3**



Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Nota:** De las preguntas de la dimensión 2 tenemos que el 2.9% indicaron “Nunca” el 10.3% indico “Casi Nunca”, el 54.4% indico “A Veces”, el 27.9% indico “Casi Siempre” y el 4.4% “Siempre”.

**Tabla 4**

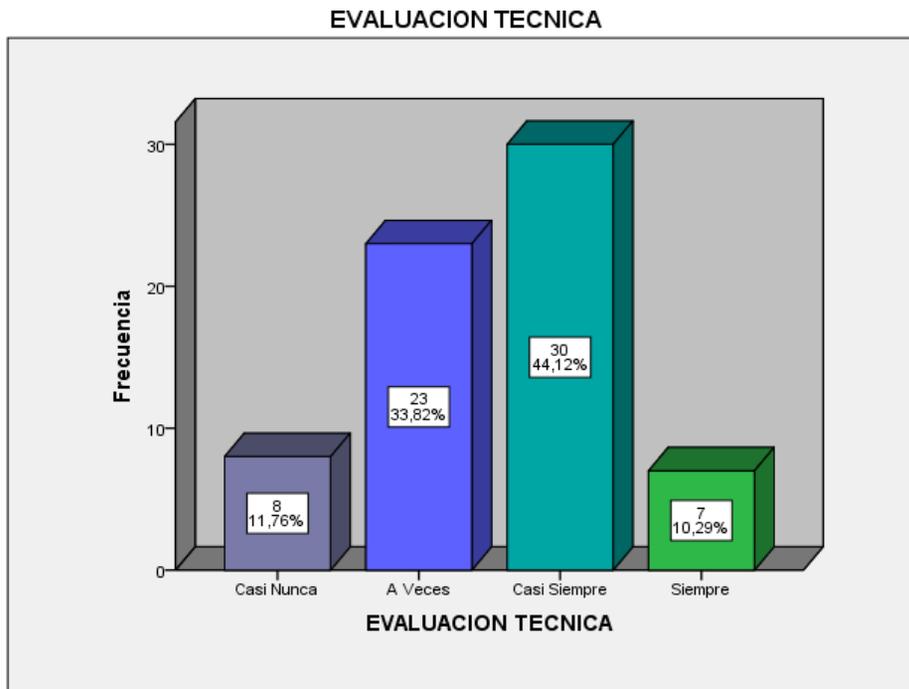
**DIMENSIÓN 5 EVALUACIÓN TÉCNICA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	11,8	11,8	11,8
	A Veces	23	33,8	33,8	45,6
	Casi Siempre	30	44,1	44,1	89,7
	Siempre	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

Elaboración: propia

**Gráfico 4**



Fuente: software SPSS

Elaboración: propia

**Nota:** De las preguntas de la dimensión 5 tenemos que el 11.8% indicaron “Nunca” el 33.8% indico “Casi Nunca” el 44.1% indico “A Veces”, el 44.1% indico “Casi Siempre” y el 10.3% indico “Siempre”.

#### 4.1.3. Resultados del objetivo específico N° 3

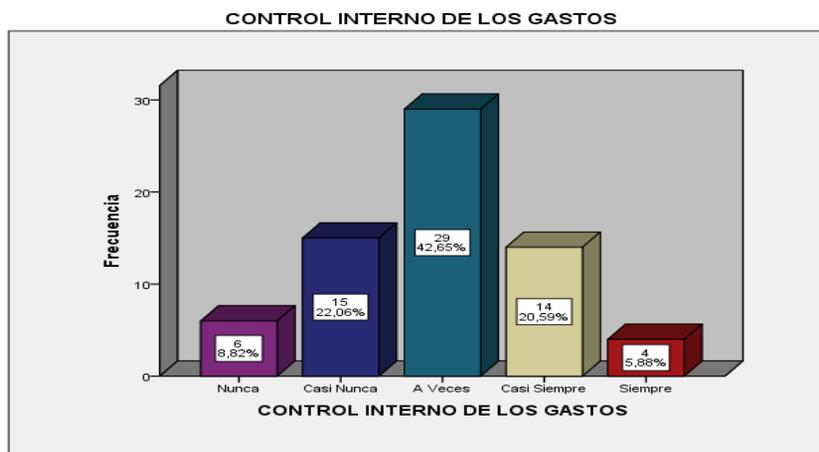
Comprobar de qué forma el control interno de los gastos influye en el corto, mediano y largo plazo en la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

**Tabla 5**

		DIMENSIÓN 3 CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	8,8	8,8	8,8
	Casi Nunca	15	22,1	22,1	30,9
	A Veces	29	42,6	42,6	73,5
	Casi Siempre	14	20,6	20,6	94,1
	Siempre	4	5,9	5,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Gráfico 5**



Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Nota:** De las preguntas de la dimensión 3 tenemos que el 8.8% indicaron “Nunca” 22.1% indico “Casi Nunca”, 42.6% indico “A Veces”, 20.6% indico “Casi Siempre”, el 20.6% indico “Siempre”.

**Tabla 6**

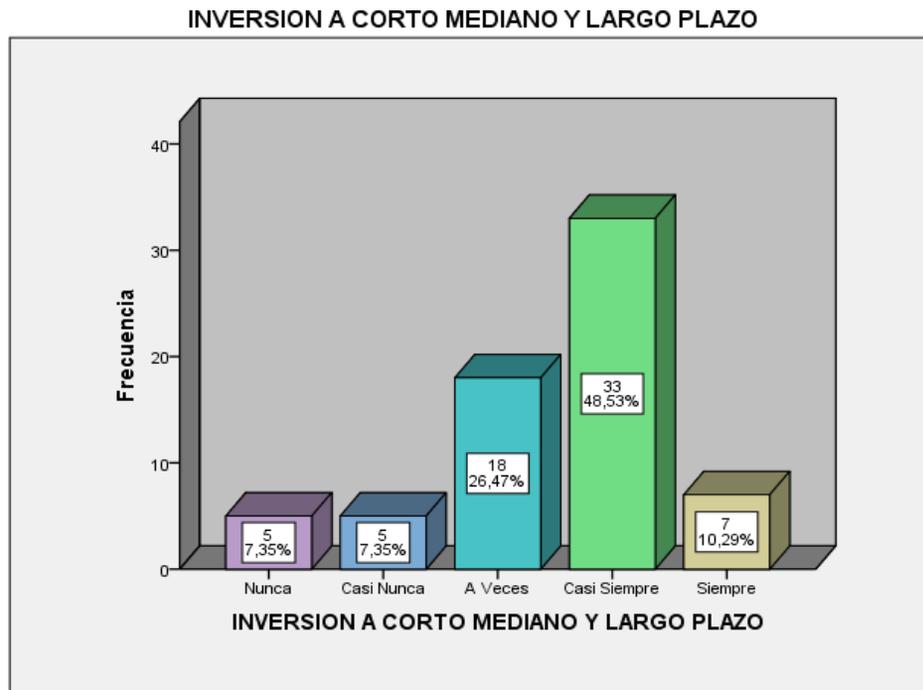
**DIMENSIÓN 6 INVERSION A CORTO MEDIANO Y LARGO PLAZO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,4	7,4	7,4
	Casi Nunca	5	7,4	7,4	14,7
	A Veces	18	26,5	26,5	41,2
	Casi Siempre	33	48,5	48,5	89,7
	Siempre	7	10,3	10,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

Elaboración: propia

**Gráfico 6**



software SPSS  
Elaboración: propia

Fuente:

**Nota:** De las preguntas de la dimensión 6 tenemos que el 7.4% indicaron “Nunca” el 7.4 también indico “Casi Nunca”, el 26.5% indico “A Veces” el 48.5% indico “Casi Siempre” y el 10.3% indico “Siempre”.

### Pruebas de normalidad validación de datos

**Tabla 7**

			Estadístico	Error estándar
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Media		2,94	,151
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,64	
		Límite superior	3,24	
	Media recortada al 5%		2,93	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,549	
	Desviación estándar		1,244	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		,210	,291
	Curtosis		-,607	,574
DESICION DE INVERSION	Media		3,72	,100
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,52	
		Límite superior	3,92	
	Media recortada al 5%		3,76	
	Mediana		4,00	
	Varianza		,682	
	Desviación estándar		,826	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	

Rango	4	
Rango intercuartil	1	
Asimetría	-,579	,291
Curtosis	,844	,574

Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Tabla 8**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	,246	68	,000	,876	68	,000
DESICION DE INVERSION	,280	68	,000	,854	68	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Como la muestra es mayor que 50 usaremos la Prueba de Kolmogorov-Smirnov

#### **4.1.4. Resultados de la prueba de hipótesis general**

**Nos planteamos la siguiente hipótesis estadísticas**

**H1.** El sistema de control interno administrativo influye de manera significativa en la decisión de inversión de las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho-2019

**H0.** El sistema de control interno administrativo no influye de manera significativa en la decisión de inversión de las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho-2019.

**Tabla 9**

**Correlaciones**

			SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DESICION DE INVERSION
Rho de Spearman	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	-,212
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	68	68
	DESICION DE INVERSION	Coeficiente de correlación	-,212	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	68	68

Fuente: software SPSS  
Elaboración: propia

**Tabla 10**

**Escala de Valores del Coeficiente de Correlación**

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta.
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta.
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada.
-0,2 a -0,39	<b>Correlación negativa baja.</b>
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula.
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja.
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja.
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada.
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta.
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta.

**Nota:** Según la escala de valores de coeficiente, como resultado del coeficiente es -0.2 a - 0.39 que tiene una correlación negativa baja. Es decir, menor que cero entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir; el sistema de control interno administrativo influye de manera significativa en la decisión de inversión en las empresas hoteleras del distrito de Ayacucho-2019.

## **4.2. Análisis de Resultados**

### **4.2.1. Análisis de resultado en base al objetivo específico N° 1**

Determinar como el control interno del efectivo influye en el análisis sectorial para la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

Presentamos el análisis de la dimensión 1 y 4 que corresponden al objetivo específico N° 1 de las cuales tenemos los siguientes resultados: dimensión 1 de las preguntas se tiene que 4.4% indicaron “Nunca” el 17.6% indicaron “Casi Nunca”, **el 39.7% indico “A Veces”, el 30.9% indico “Casi Siempre” y el 7.4% indico “Siempre”**. Dimensión 4 tenemos que el 7.4% indicaron “Nunca”, el 7.4% también indicaron “Casi Nunca”, **el 33.8% indico “A Veces”, el 41.2 “Casi Siempre” y el 10.3% indico “Siempre”**. De los datos obtenidos podemos manifestar que los hoteles de 3 estrellas si cuenta con procedimientos del control del efectivo, según el 78% de estos negocios si cuentan con un manual de control de efectivo, bajo responsabilidades las formas de control del efectivo. Esto evidencia que existe un control exhaustivo del efectivo, permitiendo conocer de cuánto dinero posee la empresa que esto incidirá en la toma de decisiones en la gerencia. Esto coincide con la teoría de **(Higuerey, 2016)** “Uno de los roles del control interno en caso del

efectivo consiste en informar con precisión la cantidad de efectivo en poder de la empresa. Las empresas confían en un reporte confiable de la cantidad de dinero en efectivo disponible para hacer los pagos requeridos. Las empresas también requieren saber la cantidad ideal de dinero en efectivo”. Según los resultados en la dimensión 4 tenemos que la suma positiva fue 85.3% de estos negocios hoteleros tiene conocimiento del análisis sectorial o mejor conocido como (evaluación financiera) de lo cual podemos manifestar que las empresas cuentan con este manual de importante aplicación en el negocio. Esto coincide con **(Vecino, Rojas, & Munoz, 2014)** “Al tomar la decisión luego del análisis sectorial de invertir en un proyecto, la empresa espera que este genere excedentes en un futuro que le permitan incrementar su valor. Dicho objetivo hace que el proceso de selección de los proyectos de inversión y el conocimiento que las empresas posean acerca de los criterios para evaluar la decisión de invertir donde son cruciales para el logro de los objetivos financieros. Para llevar a cabo la selección de proyectos en las empresas, la teoría sugiere que se deben utilizar métodos adecuados de evaluación de inversiones con el fin de que se tomen decisiones acertadas en cuanto a la destinación de los recursos correspondientes a cada una de las posibles inversiones”.

#### **4.2.2. Análisis de resultado en base al objetivo específico N° 2**

Determinar la influencia del control interno del pasivo y su influencia en la evaluación técnica para la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

Presentamos el análisis de la dimensión 2 y 5 que corresponden al objetivo específico N° 2 donde se tiene que el 2.9% indico “Nunca” el 10.3% indico “Casi Nunca”, el **54.4% indico “A Veces”, el 27.9% indico “Casi Siempre” y el 4.4% “Siempre”**. La

dimensión 5 tenemos que el 11.8% indico “Nunca” el 33.8% indico “Casi Nunca” el 44.1% indico “A Veces”, **el 44.1% indico “Casi Siempre” y el 10.3% indico “Siempre”**. de acuerdo a los resultados en la dimensión 2 en el control interno del pasivo la suma positiva hace 86.7% de lo cual podemos manifestar que las empresas hoteleras en estudio tienen un control en sus deudas y compromisos con las entidades financieras. Esto evidencia que el sistema de control del pasivo es apropiado el cual permite a la empresa contar con información oportuna y suficiente para la toma de decisiones y además permite la estabilidad de la empresa en el mercado, lo que concuerda con la teoría. **(Espinal, 2018)** “El control interno del pasivo debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura ya que ésta es un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo. Debe permitir también el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado”. Del mismo modo la dimensión 5 Evaluación técnica, el 54.4% de los encuestados de las empresas hoteleras tiene una respuesta positiva, del cual podemos manifestar que la evaluación técnica es buena, y podemos decir que control interno del pasivo SI influye en la evaluación técnica para la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho. en este punto coincide con la teoría de **(Arcaya, 2018)** que manifiesta “La importancia de hacer una buena evaluación técnica es tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, debido a que esto se ha incrementado en los últimos años debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan”. Pues de esto dependerá el futuro de la empresa.

#### **4.2.3. Análisis de resultado en base al objetivo específico N° 3**

Comprobar de qué forma el control interno de los gastos influye en el corto, mediano y largo plazo en la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

Presentamos el análisis de la dimensión 3 y 6 que corresponden al objetivo específico N° 3 tenemos que el 8.8% indico “Nunca” 22.1% indico “Casi Nunca”, **42.6% indico “A Veces”**, **20.6% indico “Casi Siempre”**, **el 5.9% indico “Siempre”**. De la dimensión 6 que el 7.4% indico “Nunca” el 7.4 también indico “Casi Nunca”, **el 26.5% indico “A Veces”** **el 48.5% indico “Casi Siempre”** y **el 10.3% indico “Siempre”**. De acuerdo a los resultados tenemos en la dimensión 3 control interno de los gastos las empresas encuestadas resultaron que el 69.1% es positivo, entonces podemos decir que el control interno de los gastos es bueno con un control apropiado del manejo de stock lo que evidencia un buen manejo en almacén. Lo que NO concuerda con la teoría de (**Valencia, 2018**) quien manifiesta que “El exceso de inventarios naturalmente lleva a márgenes de ganancias reducidas en muchas instancias. Las empresas normalmente terminan ofreciendo sus productos en exceso en oferta para inducir a los consumidores a comprarlos a un menor costo. Algunas empresas terminan vendiendo unidades adicionales de inventario a precios por debajo de los que pagaron por ellas. Esto reduce significativamente el margen de ganancias”. Del mismo modo, en la dimensión 6 la inversión en el corto mediano y largo plazo las empresas encuestadas indicaron el 85.3% es positivo por lo cual podemos manifestar que el control interno de los gastos influye en el corto, mediano y largo plazo en la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho, lo que concuerda con (**Vecino, Rojas, & Munoz, 2014**) que manifiesta:

“Durante el desarrollo de la investigación se encontraron evidencias suficientes para concluir que el tamaño de la empresa y el nivel de estudios los directivos consideran dos factores relevantes en el momento de elegir el método para evaluar proyectos de inversión: los métodos estáticos que calculan el rendimiento de la inversión en dinero y los métodos dinámicos que maneja la información correcta del valor del dinero”.

En el estudio se encontró que las empresas de menor tamaño en el proceso de toma de decisiones de inversión realizan el uso del VPN, TIR y en menor medida RB/C. Este hecho tiene relación con el nivel de estudios del personal que se ocupa de tales decisiones, pues en las pequeñas empresas se encontraron directivos de nivel de formación bajo en algunas áreas respecto al encontrado en las empresas de mayor tamaño (medianas y grandes), en las cuales, se puede señalar que utilizan, en mayor medida, y en forma más idónea, la combinación de las 3 técnicas sin descartar, según resultados del índice de buen uso, todavía hay muchas empresas que no tienen un adecuado conocimiento y uso de los métodos disponibles para evaluar sus proyectos de inversión”.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

#### **5.1.1. Conclusiones en base al objetivo específico N° 1**

Determinar como el control interno del efectivo influye en el análisis sectorial para la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

La investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras “Cuentan con manuales de procedimientos y funciones, en los cuales detallan las actividades que deben realizar cada trabajador según función administrativa y definiendo a su vez responsabilidades, el uso diario de los manuales ha minimizado los conflictos en diferentes áreas y ha fomentado el orden, garantizando la segregación de funciones y creando responsabilidad en las acciones”. Del mismo modo, las empresas en estudio realizan “alianzas estratégicas con sus proveedores, que les permita reducir los costos, para obtener los mejores precios.

#### **5.1.2. Conclusiones en base al objetivo específico N° 2**

Determinar la influencia del control interno del pasivo y su influencia en la evaluación técnica para la decisión de inversión en las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

La investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho. “Mantienen un protocolo y procedimiento para la realización de sus compromisos, como las deudas con las instituciones financieras a través de una evaluación técnica previa para hacer frente a sus pasivos financieros, en este caso los prestamos

adquiridos por la empresa ha permitido ejercer un control y orden en las adquisiciones, suministros y equipos, en cuanto al cumplimiento de las normas de control interno en las empresas cuya función principal es custodiar el patrimonio empresarial”.

### **5.1.3. Conclusiones en base al objetivo específico N° 3**

Comprobar de qué forma el control interno de los gastos influye en el corto, mediano y largo plazo en la decisión de inversión de las micro y pequeñas empresas hoteleras del distrito de Ayacucho.

La investigación ha determinado que las micro y pequeñas empresas hoteleras tienen “El control de los inventarios para la realización de los gastos que realizan en forma periódica, controlando ingreso, salida y stock de materiales a través de sistemas contables, que mediante archivo físico reportándose permanentemente a gerencia las documentaciones sustentatorios. Los manuales de procedimientos y funciones incluyen procedimientos para el control del efectivo y delimitan las responsabilidades para el encargado de caja. Por lo general las empresas hoteleras reciben el pago en efectivo y los pagos con tarjeta de crédito o débito”.

#### **5.1.4. Aportes a la investigación**

Contar con un sistema de control actualizado en las áreas básicas de la empresa, cual permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones, así como facilitar que las auditorías tanto de gestión como financieras sean efectivas.

Manejar el sistema de control interno como una tarea ineludible para lograr competitividad en el negocio; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y a su vez generarán un impacto positivo en el negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

Elaborar los manuales sobre los sistemas y procedimientos de las actividades administrativas que se realizan en la organización, actualizando los mismos cada vez que las circunstancias lo requieran.

Como resultado se ha contemplado que los aspectos de control interno son valorados como importantes en los informes financieros en las empresas, donde al desarrollar un sistema de Control Interno adecuado a cada tipo de organización permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, además las políticas de control interno se adecuen expresamente a ese escenario.

## **Aspectos complementarios**

Contar con mecanismos de control que aseguren la fiabilidad de la información, donde en la actualidad se está desarrollando el denominado SCIINF (Sistema de Control Interno sobre la Información No Financiera), esto se puede encaminar elaborando un manual con la definición y la operativa de cálculo de los indicadores seleccionados con el objetivo de homogeneizar y dar consistencia a la información de la empresa.

La crisis actual ha puesto de manifiesto que los sistemas de control interno y de gestión de riesgos no siempre funcionaron adecuadamente, por lo que se debe reforzar para generar más confianza y sobre qué aspectos deberían cambiar para evolucionar hacia un modelo acorde con los nuevos tiempos y capaz de responder a los nuevos desafíos del mundo globalizado.

En la actualidad, el entorno en el que se desenvuelven las organizaciones es cada vez más complejo, ambiguo, incierto y volátil, por lo que cada vez son más los riesgos a los que deben enfrentarse. Por todos estos motivos, las organizaciones deben crear un aseguramiento continuo y actualizado de que los controles funcionan, de forma que los riesgos puedan ser mitigados y permitan adaptarse al cambio.

## Referencias Bibliográficas

- Arcaya, C. J. (2018). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA REGIÓN PUNO*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, ESCUELA DE POSGRADO. PUNO, PERÚ: WEB. Recuperado el 15 de FEBRERO de 2020, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan\\_Guillermo\\_Arcaya\\_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinal, C. J. (2018). *OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN PYMES HOTELERAS*. UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - COLOMBIA, INVESTIGACION DE LA UNIVERSIDAD DE MEDELLIN. La Paz - BOLIVIA: WEB. Recuperado el 15 de FEBRERO de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00217.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *METODOLOGIAS DE LA INVESTIGACION* (Vol. QUINTA EDICION ). MÉXICO • BOGOTÁ • BUENOS AIRES • CARACAS • GUATEMALA, MÉXICO • BOGOTÁ • BUENOS AIRES • CARACAS • GUATEMALA, MÉXICO • BOGOTÁ • BUENOS AIRES • CARACAS • GUATEMALA: [www.FreeLibros.com](http://www.FreeLibros.com). Recuperado el 20 de ABRIL de 2020, de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Higuerey, G. A. (2016). Decisiones de Inversión. (U. D. ANDES, Ed.) *DCEAC Dpto. Ciencias Economicas, Administrativas y Contables*, Página 109 de 113. Obtenido de [http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias\\_finanzas2\\_pdf/tema\\_inversione.pdf](http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas2_pdf/tema_inversione.pdf)

- Mancisidor, L. L. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA HOTELERA RESIDENCIAL NG DE NORMA GAMARRA DE ROBLES-HUARAZ, 2018*. UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE, ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD. LIMA-PERU: web. Recuperado el 15 de FEBRERO de 2020, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10717/CONTROL\\_INTERNO\\_MANCISIDOR\\_LOPEZ\\_LIDA\\_LISBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10717/CONTROL_INTERNO_MANCISIDOR_LOPEZ_LIDA_LISBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Narváez, J. L. (31 de Agosto de 2006). Evaluación de inversiones: de la teoría a la práctica - I Parte. (R. e. 14/08/2006, & A. e. 31/08/2006, Edits.) *Business Administration*, 50 - 62. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0504/v5n4a4.htm>
- Pincay, B. e. (2015). *“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA EL HOTEL SALINAS, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”*. UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. LA LIBERTAD – ECUADOR: web. Recuperado el 15 de FEBRERO de 2020, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>
- Salcedo, L. F. (2015). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO*. ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO, ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. Riobamba – Ecuador: web. Recuperado el 15 de FEBRERO de 2020, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>
- Tania, L. R. (2018). *“CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS DE HUAMANGA- AYACUCHO”*. UNIVERSIDAD

NACIONAL DEL CENTRO , FACULTAD DE CONTABILIDAD DEL PERÚ.

HUANCAYO - PERÚ: WEB. Recuperado el 15 de FEBRERO de 2020, de

[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2380/Limache% 20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2380/Limache%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valencia, O. L. (2018). *PRINCIPALES FACTORES QUE DETERMINAN LA DECISIÓN DE INVERSIÓN EN LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA PROVINCIA DE HUAMANGA – CENTRO HISTÓRICO - AÑO - 2017*. UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRAS , ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN . LIMA – PERÚ: web. Recuperado el 15 de FEBRERO de 2020, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3893/valencia\\_ola.pdf?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3893/valencia_ola.pdf?sequence=1)

Vecino, C. E., Rojas, S. C., & Munoz, Y. (02 de AGOSTO de 2014). Prácticas de evaluación financiera de inversiones en Colombia. *SCIENEDIRECT*, 31, 41-49. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001612>

Vento, R. J. (2017). *EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN LA PROVINCIA DE CANTA*. UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA , ESCUELA DE POSGRADO. Lima-Perú: web. Recuperado el 15 de febrero de 2020, de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2769/DOCTO\\_CONTABILIDAD\\_VENTO% 20ROJAS% 2C% 20Juan% 20Francisco.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2769/DOCTO_CONTABILIDAD_VENTO%20ROJAS%2C%20Juan%20Francisco.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 1 Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
 ESCUELA DE POST GRADO  
 CUESTIONARIO SOBRE “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA  
 DECISIÓN DE INVERSIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS HOTELERAS DEL  
 DISTRITO DE AYACUCHO-2019”

**INSTRUCCIONES:** Estimado Sr.(a), anote la respuesta al margen derecho, en uno de los tres recuadros con un aspa de **X**, se detalla a continuación las siglas: **Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)** solo debe marcar una de las opciones

ITEMS		ESCALAS				
		1	2	3	4	5
<b>Sistema de Control Interno Administrativo</b>	La estructura organizativa se encuentra debidamente establecida en la empresa.					
	Los controles implementados para los procesos y procedimientos se encuentran bajo un sistema de control interno.					
	Los sistemas de información cuentan con sus correspondientes planes de contingencia en la empresa.					
	Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo mediante sistema de información.					
	El sistema de control implementado asegura la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia y objetividad de la información					
<b>Acciones de control interno</b>	La implementación del sistema de control interno beneficiaría a la organización.					
	La clasificación de la información bajo un sistema de control interno facilitaría su consulta y correcta interpretación de los procesos en la organización.					

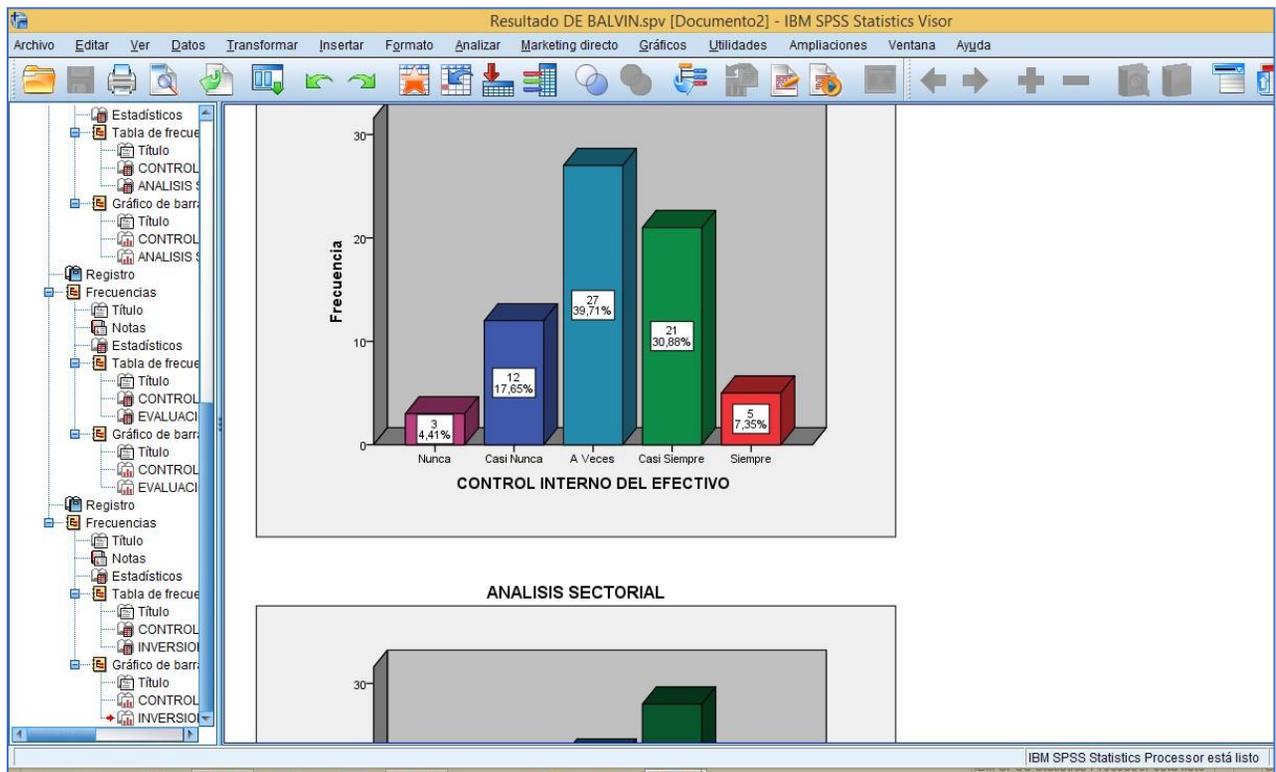
	La empresa proporciona formación sobre mejores prácticas de control interno.					
	El sistema de control administrativo ayuda a documentar, analizar, evaluar la ejecución de los controles de la organización.					
	Un sistema de control interno puede mejorar la eficiencia y la eficacia del control interno.					
<b>Técnicas de control interno</b>	Los procedimientos relacionados con la actividad y el control interno se efectúan documentaciones y registro en el sistema.					
	Existe un método gráfico o diagramas de flujo de los procedimientos a ejecutar en cada uno de las áreas en la empresa.					
	Existe métodos de cuestionario para evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno en la empresa.					
	Hay un estudio detallado de cada operación para obtener un mejor conocimiento de la empresa.					
	Hay un compromiso formal de la Alta Dirección para conducir el proceso de Implementación del Sistema de Control Interno.					
	La empresa ha solicitado financiamiento alguna vez desde inicio de sus operaciones.					
	La empresa utiliza recursos propios para solventar sus operaciones.					
	La empresa conoce las tecnologías financieras para financiamiento colectivo.					
	Con el resultado de sus decisiones financieras se siente totalmente satisfecho la empresa.					
	Con el rendimiento de la inversión realizada se encuentra satisfecho la alta dirección.					

<b>Decisión de inversión</b>	Lleva a cabo planes de expansión según su decisión de inversión.					
	Hace falta un capital elevado para invertir en una infraestructura hotelera.					
	Hay que diversificar mucho para reducir el riesgo en una inversión hotelera.					
	Hay que arriesgar más para ganar más según una decisión de inversión.					
	Para obtener mayor rentabilidad hay que disponer de información privilegiada.					
	Según la situación financiera actual la empresa tiene un plan de inversión.					
	La empresa describe sus hábitos de ingreso anual para sus inversiones a corto, mediano y largo plazo.					

**Fuente:** Elaboración Propia

## Anexo 2 Instrumento de validación de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Numérico	8	0	SISTEMA DE CONT...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V2	Numérico	8	0	DESICION DE INVE...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D1	Numérico	8	0	CONTROL INTERNO...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	D2	Numérico	8	0	CONTROL INTERNO...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D3	Numérico	8	0	CONTROL INTERNO...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	D4	Numérico	8	0	ANALISIS SECTORIAL	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	D5	Numérico	8	0	EVALUACION TECN...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	D6	Numérico	8	0	INVERSION A CORT...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **Lic. Denis Calcina Asillo** con DNI N° 41733382 en calidad de administrador residente de DM Hoteles Ayacucho de propiedad de Derrama Magisterial con numero RUC 20136424867 doy constancia de haber sido informado y haber entendido en forma clara el presente estudio de investigación elaborado titulado “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA DECISIÓN DE INVERSIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE AYACUCHO - 2019**”, siendo como encargado de este estudio el **Lic. David Balvín Ramírez**, cuya finalidad es obtener información recogida que recibirá un tratamiento absolutamente confidencial, por lo que acepto contribuir con las respuestas a la entrevista.

Ayacucho, 20 de Abril del 2020

  
DM HOTELES AYACUCHO  
Lic. Denis Calcina Asillo  
ADMINISTRADOR RESIDENTE

Firma

