



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO
DEL PERÚ: CASO EMPRESA DESTINO VICHAYITOS
S.A.C DEL DISTRITO DE MÁNCORA, 2017**

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

AUTOR

DE LA CRUZ GUTIÉRREZ, GIANELLA ADELA

ORCID: 0000-0002-4964-9703

ASESOR

POLO RUIZ, ROBERT IVÁN

ORCID: 0000-0002-9215-0932

PIURA – PERÚ

2019

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR HOTELERO DEL PERÚ: CASO EMPRESA DESTINO
VICHAYITOS S.A.C DEL DISTRITO DE MÁNCORA, 2017**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

De La Cruz Gutiérrez, Gianella Adela

ORCID: 0000-0002-4964-9703

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

ASESOR

Polo Ruiz, Robert Iván

ORCID: 0000-0002-9215-0932

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel

Presidente

Dr. Ulloque Carrillo, Victor Manuel

Miembro

Mgtr. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

Miembro

Mgtr. Polo Ruiz, Robert Iván

Asesor

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento al Mg. Robert Ivan Polo Ruiz, por su comprensión en el transcurrir del este proyecto de investigación y haberme orientado con sus conocimientos.

Asimismo, agradezco a mis mejores amigas por el apoyo moral que me han aportado, para la culminación con éxito de este proyecto.

Gianella.

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, por permitirme seguir forjando en mi camino y cumplir cada una de mis metas de buena manera. También quiero dedicarles a mis padres porque siempre me apoyaron en los momentos difíciles, por su comprensión, y por sus consejos que me ayudaron hacer mejor persona, llena de valores y principios en mi vida.

A mis hermanos y demás familia en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Gianella.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa Destino Vichayitos S.A.C del Distrito de Máncora, 2017. Ofreciendo el servicio de alojamiento para que el huésped se sienta como en su casa. La razón de esta investigación es de método descriptivo, ya que se detalla todos los acontecimientos que se han venido dando durante este periodo, en la cual se ha elaborado un cuestionario entablado tanto al gerente como también a los trabajadores para examinar cómo está la situación del hotel y si realmente están cumpliendo con sus actividades. Según los resultados obtenidos en el hotel es que no cuenta con un sistema de control interno adecuado. Por ende, uno de los problemas más destacados es que no realizan convocatoria y reclutamiento para la contratación de nuevo personal, de igual manera otro de los problemas encontrados es que no cuenta con personal autorizado para evaluar el desempeño de cada trabajador. Se ha llegado a la conclusión que en dicho hotel se deberá de trabajar constantemente para controlar y prevenir perdidas que sucedan a su alrededor. Además, es necesario que todo esté debidamente registrado para el logro de los objetivos trazados, una coordinación de los recursos, gente y tiempo. Asimismo, se aplicará la observación detallada en donde el personal está laborando con la debida confianza del caso.

Palabras claves: Administrativa, control interno, gestión, hospedaje.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine and describe the influence of internal control in the administrative management of micro and small companies in the hotel sector of Peru and the company Destino Vichayitos SAC of the District of Máncora, 2017. Offering the accommodation service for Let the guest feel at home. The reason for this investigation is of a descriptive method, since it details all the events that have been occurring during this period, in which a questionnaire has been prepared for both the manager and the workers to examine how the situation of the Hotel and if they are really fulfilling their activities. According to the results obtained at the hotel, it does not have an adequate internal control system. Therefore one of the most prominent problems is that they do not call and recruit for the hiring of new personnel, in the same way another problem is that they do not have authorized personnel to evaluate the performance of each worker. It has been concluded that the hotel must constantly work to control and prevent losses that occur around it. It is also necessary that everything is duly registered for the achievement of the objectives set, a coordination of resources, people and time. The detailed observation will also apply where the staff is working with the due confidence of the case.

Keywords: Administrative, internal control, management, hosting.

CONTENIDO

TITULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN LITERARIA.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
2.2.1 Marco teórico	12
2.2.2 Marco Conceptual	15
2.2.3 Bases Jurídicas	18
2.2.4 Caso de Estudio	20
III. HIPÓTESIS.....	23

IV. METODOLOGÍA	24
4.1 El tipo de investigación	24
4.2 Nivel de la investigación	24
4.3 Diseño de la investigación.....	24
4.4 El universo y muestra.....	25
4.5 Definición y operacionalización de variables.....	26
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.7 Plan de análisis	27
4.8 Matriz de consistencia.....	30
4.9 Matriz de coherencia interna	31
4.10 Principios éticos	32
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 Análisis de resultados.....	67
VI. CONCLUSIONES	72
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	75
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	76
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Posición Del turismo año 2016 al 2019	35
Tabla 2. ¿Las políticas del hotel generan resultados eficientes para su reconocimiento?	37
Tabla 3. ¿Usted realiza convocatorias cuando necesita trabajadores?	38
Tabla 4. ¿El hotel desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	39
Tabla 5. ¿Usted realiza actividades recreativas para sus trabajadores creando un buen clima laboral?.....	40
Tabla 6. ¿El hotel cuenta con señalizaciones de emergencia ante algún oleaje?.....	41
Tabla 7. ¿Cuál es el número de trabajadores en el área administrativa?	42
Tabla 8. ¿El hotel aplica algún sistema normativo para el desarrollo de las Actividades del personal administrativo?	43
Tabla 9. ¿Usted tiene conocimiento de las 7 funciones más importantes de un administrador?.....	44
Tabla 10. ¿Se ha presentado alguna queja en el área de recepción?	45
Tabla 11. En la parte de recepción ¿Usted brinda la información detallada sobre lo que contiene en los adentros del hospedaje a los huéspedes?.....	46
Tabla 12. ¿Existe personal que evalúa el desempeño del trabajador de esta área y provee la información al dueño?	47
Tabla 13. ¿Existe alguna protección adecuada para el resguardo de la información registrada y que tenga acceso el dueño del hotel?.....	48
Tabla 14. ¿Tiene una oficina específica para esta área?.....	50
Tabla 15. ¿La documentación contable está al día y de manera ordena?.....	51

Tabla 16. ¿Están al día en sus pagos de sus obligaciones tributaria?.....	52
Tabla 17. ¿Existe una cultura de rendir cuentas con los rasgos de integridad, oportunidad y confiabilidad?	53
Tabla 18. ¿Se le enseña al personal de recepción sobre como es el procedimiento para emitir una factura?.....	54
Tabla 19. ¿Existe controles adecuados que permita verificar la asistencia y permanencia de los trabajadores en dicho hotel?	55
Tabla 20. ¿Ud. trabaja horas extras y son pagables?.....	56
Tabla 21. ¿Para la selección del personal es de acuerdo a su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga algún inconveniente con la justicia para desempeñar el cargo?.....	57
Tabla 22. ¿Existe información oportuna y periódica sobre el cumplimiento de los objetivos y metas por área para un mejor seguimiento de las estrategias?	58
Tabla 23. ¿Todo trabajador que está de vacaciones es suplantado por otra persona durante su ausencia?.....	59
Tabla 24. ¿Existe control en las salidas de los huéspedes y también el correspondiente pago por el servicio?.....	60
Tabla 25. ¿Existe control sobre las operaciones del centro de proceso de datos oportunamente?.....	61
Tabla 26. ¿Son claras las funciones para cada trabajador en el hotel?.....	62
Tabla 27. ¿Los trabajadores reciben con amabilidad y respeto a los huéspedes?.....	63
Tabla 28. Actividad	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Porcentaje sobre los visitantes.....	36
Grafico 2. Porcentaje de la pregunta relacionada a las políticas del hotel	37
Grafico 3. Porcentaje si el hotel realiza convocatoria cuando necesita trabajadores .	38
Grafico 4. Porcentaje sobre si plantea una administración estratégica	39
Grafico 5. Realiza actividades recreativas para sus trabajadores.....	40
Grafico 6. Porcentaje sobre si cuentan con señalizaciones de emergencia	41
Grafico 7. N° de trabajadores en el área administrativa	42
Grafico 8. Aplica Algún sistema normativo para el desarrollo de las Actividades ...	43
Grafico 9. Conoce sobre las 7 funciones más importantes de un administrador	44
Grafico 10. Se han quejado en esta área.....	46
Grafico 11. Brinda información detallada	47
Grafico 12. Evaluación del desempeño	48
Grafico 13. Resguardan la información.....	49
Grafico 14. Cuenta con oficina especifica.....	50
Grafico 15. La documentación contable está al día	51
Grafico 16. Cumplimiento de sus obligaciones	52
Grafico 17. Rendir cuentas	53
Grafico 18. Se le enseña al recepcionista como es el procedimiento para emitir una factura.....	54
Grafico 19. Verificar si asiste el trabajador	55
Grafico 20. Horas extras.....	56
Grafico 21. La selección del personal es de acuerdo a su capacidad	57
Grafico 22. Información oportuna sobre el cumplimiento de los objetivos	58

Grafico 23. Trabajador que está de vacaciones es suplantada	59
Grafico 24. Existe control en las salidas de los huéspedes	60
Grafico 25. Existe control sobre las operaciones del centro de proceso de datos	61
Grafico 26. Funciones para cada trabajador	62
Grafico 27. Los trabajadores reciben con amabilidad a los huéspedes	63

I. INTRODUCCIÓN

El sentido a esta investigación sobre cómo se está llevando la gestión administrativa tanto en el País y como en el hotel es muy importante ya que no solo se debe evaluar, sino también aplicar los procesos de control interno para que mejoren su funcionamiento de una manera constante en el accionar de los que componen dicho ente. Además, cabe recalcar que administrar es cuidar y aprovechar lo que tenemos, con el fin de obtener el mejor beneficio, y uno de los primeros pasos es a donde quiero llegar, cuanto debo gastar y cuanto quiero ganar, y la respuesta que demos a esas preguntas es el plan a seguir.

Asimismo, otro de los pasos es que, si se organizan para trabajar mejor sería excelente ya que todos trabajan a la par y se aprovecha el esfuerzo al máximo de todos, lo cual se complementa con el siguiente punto que es dirigir las actividades de todos hacia el mismo objetivo, que es brindar un servicio más seguro a los clientes. Y por último está el otro paso que es controlar para llevar al detalle las cuentas, poder tener control de los recursos y un buen servicio de atención al cliente.

Como lo menciona la autora **Munch (2010)** sobre que “La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos.” (pág. 18). Cabe recalcar ante este fundamento, es importante cumplir con las condiciones en el área de administración de dicho hotel Destino Vichayitos S.A.C, para la mejora de oportunidades y llegar a resolver problemas que en algún futuro puedan verse más claras y ya no con dificultad en la verificación de actividades patrimoniales y cuentas en situación operativa.

Se debe de considerar que para llevar una buena gestión administrativa del hotel se ejecute un mejoramiento en cuestión del personal servicial para el trabajo de la recepción, administración, contabilidad y seguridad integral con ayuda necesaria a la supervisión de las actividades realizadas. Asimismo el hotel Destino Vichayitos S.A.C por parte de jefatura ha tomado la decisión de realizar controles internos para la verificación que provoque un nivel de seguridad confiable y se informe de dichos procesos ocurridos en el periodo dado.

En el caso, de que el hotel para que pueda llegar a cumplir los objetivos deseados se deberá análisis y estudiar un buen plan de negocio, que cada uno de sus miembros mayoritarios se comprometa tanto en una mejor planificación (en mantenerse al día en la información financiera e incluso tener algunas ideas para aumentar sus ingresos).

En la importancia de que exista controles internos en el hotel Destino Vichayitos S.A.C es favorable tanto para el dueño ya que podrá tomar una correcta decisión y que se verá reflejado en el desarrollo del buen funcionamiento de dicho hotel, además se pondría en regla a cada uno de sus trabajadores y las funciones que realizarían cada uno de ellos sin provocar ningún inconveniente en su progreso.

La expectativa que genera para el crecimiento y liderar en la popularidad de este distrito, es brindar información detallada de todo lo que conlleve desde el ingreso al hotel y salida de ello, como también una mejor atención al cliente para que se lleve una buena impresión y regrese en otra oportunidad. Además, es importante reconocer que el hotel deberá de estar a la altura de tener una infraestructura que llame la atención a simple vista a los huéspedes.

El control interno abarca un plan de entidad, ya que refiere a la ayuda y proporción confiable en los registros, también permite una mejor seguridad en las transacciones de la empresa, en la cual están de acuerdo con las órdenes establecidas por la gerencia. Tal es el caso que toda empresa debe de cumplir leyes y reglas, evitando que haiga perdidas y otras consecuencias, así mismo esto llegara a ocurrir en gastos que no están contemplados dentro de las operaciones, como son las multas y los intereses. La administración es responsable de todas las actividades de la organización, incluyendo su estructura del control interno. Donde tienen diferentes niveles, tales como responsabilidades que difiere a frecuencia dependiendo de las características de la organización, debiendo conducir sus actividades y tomando actos específicos de dicho proyecto, entonces hará que establezca un buen comportamiento en el cumplimiento de la empresa.

Se estable un sistema de controles para la creacion de nuevas politicas, manuales y procedimientos en el sector hotelero, identificando por ello algunas debilidades que este ocurriendo en dicho ente. De tal modo se establece algunos programas de preparación al personal, ademas la supervision si la empresa cuenta con personas autorizadas para revisar los reglamentos, manuales de la organización y pueda obtener una proteccion en el desarrollo de las actividades entablado una confianza total, plena y deteccion futura de algun inconveniente que perjudique el plan en marcha de dicho ente.

En esta presente investigacion tiene como **enunciado del problema** el siguiente:
¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa Destino Vichayitos S.A.C del Distrito de Máncora, 2017?

Se estableció con respecto a la interrogante formulada el **objetivo general**: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” del Distrito de Máncora, 2017.

Asimismo se sostuvo como desglosamiento del objetivo general fueron generados los **objetivos específicos** que son los siguientes:

- Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, 2017.
- Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” del Distrito de Máncora, 2017.
- Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” del Distrito de Máncora, 2017.

Cabe recalcar que se ha **justificado** en esta investigación llevar un control adecuado, en la cual se deberá realizar un chequeo en el estado que se encuentre el hotel, y los movimientos que ocurren dentro de ello. Las razones para la aplicación de controles internos en el hotel es implementar un manual de funciones para los trabajadores ya que no cuenta con uno. Es importante que hoy en día el hotel cuente con todos estos puntos a favor de lo contrario se vería perjudicada tanto dentro de dicho ente como también no captaría a los clientes que es la razón fundamental para su buen funcionamiento de su gestión.

En el presente trabajo de investigación nace de la necesidad para tratar de mejorar y difundir el conocimiento de realizar una buena gestión en cada una de las áreas que se

encuentre en el hotel, asimismo se acudio a entablar un cuestionario para el analisis del caso y efectuar algunas medidas de control en el desarrollo eficaz de las acciones tanto de los gerentes como de los trabajadores. El impacto en realizar controles internos es un proceso para mejorar y forma una idea planteada para ponerlas en practica con sus respetivas conclusiones, esta información servira como sugerencia para ser incluida en el plan de negocio de dicho hotel.

De acuerdo con los autores **Fernandez & Vasquez (2014)** comentaron que el control interno se presenta como el instrumento practico para mostrar e informar las malas conducciones, además el uso y malgastos de los recursos o materiales productivos de la empresa. Como se ha dicho que el CI debe establecerse en todas las empresas ya que por ellos como junta establecen las politicas de control que se deben efectuar, asi como tambien deberan de ser ordenadas, supervisadas y que estas se acomoden a las necesidades de la empresa.

Es importante que la empresa deba asegurar que esta informacion sea confiable y luego evitar riesgos en cuanto su ente, el beneficio que favorece las metas y logros propuestos, tambien ayuda al personal contar con un buen desempeño, y como resultado seria que la organización se desarrolle con el tiempo. Este trabajo de investigacion servira como antecedentes para los estudiantes proximos, ya que este tema es muy importante conocer y aplicarlo, en la carrera profesional de contabilidad del control interno y su influencia en la gestion administrativa, esta informacion servira para futuras investigaciones.

La razón de esta investigación es de **métodología** descriptiva, ya que se detalla todos los acontecimientos que se han venido dando durante este periodo, en la cual se ha

elaborado un cuestionario entablado tanto al gerente como también a los trabajadores para examinar cómo está la situación del hotel y si realmente están cumpliendo con sus actividades.

Como **resultado** obtenido en el hotel es que no cuenta con un sistema de control interno adecuado. Por ende, uno de los problemas más destacados es que no realizan convocatoria y reclutamiento para la contratación de nuevo personal. Se deberá aplicar convocatorias públicas para todas las personas que busquen un empleo y que tenga experiencia en dicha área que están solicitando. Se ha llegado a la **conclusión** que en dicho hotel se deberá de trabajar constantemente para controlar y prevenir perdidas que sucedan a su alrededor. Además, es necesario que todo esté debidamente registrado para el logro de los objetivos trazados, una coordinación de los recursos, gente y tiempo. Asimismo, se aplicará la observación detallada en donde el personal está laborando con la debida confianza del caso

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes

De acuerdo con los autores **Ayensa y Menorca, (2007)** expresaron que el compromiso del estudiante para revisar las diferentes fuentes, es buscar los puntos mas relevantes que seran plansmados en el marco teorico y conceptual con su respectivo citado de los diferentes autores, en la cual se debera de respetar la integridad y los derechos ante un relato original.

2.1.1 Internacionales:

De acuerdo con el autor **Jimenes (2017)** en su tesis mencionada: *“El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría Riobamba – Ecuador”*. Explico que, para llegar a tomar algunas decisiones apropiadas, se deberá aplicar SCI en mejora de la economía, cuidado y eficiencia de sus operaciones. Por motivo a que todas las áreas se perfeccionen adecuadamente y cada una respete de sus programas para que así generen seguridad en el personal y socios con la finalidad de potencial cada vez más el desempeño en el entorno del hotel. Además de realizar reuniones constantes para otorgar la iniciativa en generar acciones claras y reportes de las actividades mensualmente, asimismo se elaboran juntas para coordinar supervisiones en cada puesto de trabajo, cuando se efectuó dicho acto será adecuado realizarlos en horario improvisado y no comunicarle al trabajador.

Como expresa el autor **Camacho (2016)** en su tesis mencionada: *“Propuesta de control interno administrativo a la empresa hostería la Ciénega CIA LTA Latacunga*

– **Ecuador**”. Expresa lo siguiente, antes que ocurra algún inconveniente o problema mayor la empresa deberá asistir y evaluar de una manera razonable todos los recursos del hotel ya que esto sirve para la satisfacción de los huéspedes generando un desarrollo óptimo. Asimismo para alcanzar los objetivos definidos y las metas de talla alta deberán seguir el principio de responsabilidad y respeto mutuo de accionistas a empleados. El resultado que exista íntimamente en el hotel debe de ser formal, es decir que los procedimientos, y reglas estén plantados en escrito y no de una manera verbal. Además, es fundamental implementar algunas políticas al hotel que favorezcan al empleado por su reconocimiento y desenvolvimiento en el puesto de trabajo como también pueda ascender de cargo.

Desde el punto del autor **Yambay (2017)** en su tesis mencionada: **“Diseño de un sistema de Control Interno para la empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Chimborazo - Ecuador”**. Da mención a toda empresa que tiene un plan de negocio con el propósito de mejorar en la construcción eficiente y transparente del proceso en la gestión administrativa a través de la herramienta de control. Asimismo, cabe destacar que se puede agregar una muestra como cumplimiento de seguridad del plan estratégico de lo que resulta para generar las ganancias en el hotel desde su reserva de los departamentos, su cuidado y la salida del visitante con su debida supervisión de cualquier hurto en dichas habitaciones. Se puede tomar como medida estos controles ya que permite establecer alternativas para que no caiga en una crisis financiero en la cual sería observada por las entidades crediticias en otorgar algún préstamo.

2.1.2 Nacional

Como planea la siguiente autora **Mancisidor (2019)** en su tesis mencionada: *“Implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra De Robles Huaraz – Perú”*. Considera que para garantizar una adecuada administración de los recursos tanto los empleados y propietarios realicen un trabajo conjunto, para que los huéspedes se lleve una impresión de satisfacción ante el servicio empleado, requerir una buena atención, seguridad y limpieza impecable, con la alta tecnología que será de inspección por la jefatura o el encargado de realizar los controles internos en dichas áreas. Además recalcó que el CI no representa ser el medicamento a las malas gestiones que se realicen en el hotel, pero da consuelo a la impresión de que por más que el hotel se encuentre arreglado y estructurado, no se podrá certificar si están cumpliendo con los objetivos y estos los llegue a lograr, sino ejecutan dicho sistema.

Según el autor **Arcaya (2018)** en su tesis mencionada: *“El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región Puno – Perú”*. Plantea que el control no solo debe de existir en las grandes empresas sino también en las microempresas para conocer como esta funcionando su plan de negocio, observando si dicho ente cuenta con políticas, y reglas que favorezcan tanto al gerente como también a los trabajadores. Asimismo, se elaboran estos procesos para determinar el riesgo y reducir deficiencias o algún acto deshonesto en los hoteles de Puno. Por parte del trabajador en el entorno laboral se hace responsable en seguir y cumplir las labores diarias con su respectivo reporte en el horario establecido, además

cabe recalcar que el trabajador durante su gestión deberá cumplir con su perfil responsable, ético y disciplinario en el hotel.

Desde la perspectiva del autor **Barriga (2016)** en su tesis mencionada: ***“Implementación de un sistema hotelero y su influencia en la gestión del proceso de auditoría nocturna del hospedaje Tres Sesenta Trujillo – Perú”***. Analiza que cuando se realiza chequeos de manera nocturna es más fácil, porque se revisan todos los movimientos que fueron elaborados durante el día. También lo más importante de estas verificaciones es que generan confianza de seguridad tanto fuera y dentro del hospedaje. Otro punto a tomar en cuenta es la tecnología ya que hoy en día el mundo se mueve en esos temas, el hotel deberá implementar un sistema innovador para facilitar el registro del llenado actualizado en las habitaciones reservadas y sin equivocaciones de queja de los clientes. El responsable de las malas acciones no solo debe de ser el empleado sino también el propietario de dicha empresa.

2.1.3 Locales:

Como expresa la autora **Maza (2018)** en su tesis mencionada: ***“Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura”***. Concluye que es necesario cuidar todos los recursos económicos de la empresa hotelera, ya que no se vería afectada en solicitar créditos, y endeudarse. Los hechos de realizar controles internos afirman que se ejecutaron algunas modificaciones en la estructura organizacional, planes de estrategia, planes de evacuación de oleajes y antisísmicas para la seguridad del huésped. Otra condición que tiene como objetivo

este sistema es la confiabilidad de las operaciones, es necesario que todos los documentos en físicos estén ordenados de los suministros y materiales adquiridos con sus respectivos archivadores cada uno correspondiente al mes y año de manera correlativa ante una posible supervisión de las entidades como la SUNAT.

Tal como explicó el autor **Chanta (2019)** en su tesis mencionada: ***“Los mecanismos de Control Interno Administrativo de las empresas del sector servicios – Rubro Hotelero en el Perú. Caso: Hotel Sol María E.I.R.L - Piura”***. Considera que en nuestra región costeña acuden demasiados turistas y que se ha convertido en uno de los lugares más visitado del Perú. Tiene como principal objetivo de que cada año aumente en sus ingresos y que puedan ser invertidos en la producción y ampliación del hotel. La razón por la cual se usa el instrumento para realizar una buena gestión administrativa que conlleva al gerente ser el responsable de contratar a personal capacitado para elaborar programas que verifique el cumplimiento de manera legal y normativo si la empresa cumple con todos los requisitos ante la ley, esto es importantes para el reconocimiento ante la sociedad y no perjudique ante algún desalojo, en la cual es más recomendable tener su propio hospedaje ya que crea una acción de formalidad.

Como manifiesto el autor **Calle (2017)** en su tesis mencionada: ***“Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestion en las empresas del sector servicios – Rubro hoteles de una Estrella Piura – Peru”***. Según los resultados de tal información brindada por el hotel da la importancia para revelar el nivel de

confiabilidad, como también la razonabilidad del análisis a la situación financiera para la toma de decisión que los usuarios necesitan en cuestión de prevenir ciertos problemas “ilícitos”. En la elaboración del Control Interno y la persona encargada de dicho trabajo en visitar y conocer las actividades de desarrollo en el hotel es algo complementario ya que de esos estudios se plantearán los objetivos con el informe para la prevención de distorsiones operacionales y administrativos en los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Marco teórico

Teoría Del Control Interno

Según **Hurtado (2016)** nos comentó que el control interno es el hecho que involucra a todos los miembros del ente. Es la labor de toda empresa que cumpla con los objetivos y metas trazadas. Tal es el caso que las persona se den cuenta y descubran los problemas ocasionados en dicha organización. Si bien es cierto para algunos individuos, tienen un lazo negativo, ya que se puede relacionar con la supervisión e impedir algún comportamiento indebido. Permite que el control interno pueda determinar las acciones y producir un efecto mínimo a los riesgos de las operaciones de la entidad.

Requisitos Del Control Interno

Trabajar los controles de manera coordinada: es la situación de realizar un proceso de reforzamiento a los resultados obtenidos y que no haiga desvíos en las operaciones, en la cual se realiza si es el caso de comprobar el efectivo se efectuará un arqueo de

caja u otros métodos posibles. Además, se deberá de supervisar constantemente para tomar medidas correctivas y que no se haga inmenso el problema.

Asegurar el cumplimiento del producto final: abarca los cumplimientos de las metas y objetivos trazados (quiere decir cumplir con las obligaciones formales y sustanciales) de dicho ente.

El control que desempeña gerencia en el hotel: la gerencia es la cabeza de la organización, cuya labor es garantizar que todas las áreas estén funcionando correctamente. En un estudio real de las habilidades de cada trabajador, la toma de decisión, y como resultado de esté mejoraría la productividad de la empresa.

Condiciones antes de aplicar el control: todos los controles tienen que ser efectivos, como hemos comentado primero la gerencia es la responsable para que todos los departamentos entreguen la información de manera oportuna, como reflexión que pueda mejorar sus ingresos, puedan abrir más sucursales y ser reconocida por el mundo entero.

Teorias De La Gestion Administrativa

Según **Terry (1956)** nos dijo que el control interno en la administración deberá de examinar los procesos de las operaciones, para la protección de los recursos. Lo que ocasiona es (que haiga montos que no estén con su debida sustentación y que se retrasen por el pago de sus deudas, esto ocasionaría un mayor problema a largo plazo.)

La idea expuesta sobre tener una buena gestión administrativa es fomentar la eficiencia en las operaciones, para que luego confíen en todas las autoevaluaciones realizadas.

Es recomendable abarcar exámenes para el monitoreo del rendimiento del personal, en el tiempo necesario, establecer capacitaciones, y presentar informes correctos, etc.

Funciones En La Gestión Administrativa

- **Planificación:**

En toda empresa se deberá crear estrategias para llegar a cumplir los planes en el futuro. Se realizará un análisis previo de la situación del hotel y de su entorno, para descubrir las fortalezas y debilidades, como además hacer un examen externo a la competencia de dicho rubro.

- **Organización:**

De las estrategias creadas se pondrán en práctica en la empresa, también ocurrirá que se tomen medidas necesarias (que sean apropiadas). Todas las tareas tienen que estar separadas para cada trabajador y no tiene que haber sobrecarga para ellos. Como resultado es obtener un buen ambiente laboral de (jefes a trabajadores).

- **Dirección:**

Es la evaluación hacia los empleados, si están motivados, si tienen el dominio para alcanzar el propósito de su trabajo. Al mismo tiempo se puede agregar que la dirección consiste en la orientación de las acciones para un determinado fin.

- **Control:**

Es la acción del hecho mismo para la toma de medidas y reglas que son necesarias para las operaciones del ente. Es de modo que utilizan los gerentes para intervenir en las actividades y para facilitar los planes de la organización.

Importancia

El control interno es un proceso: porque es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; esto quiere decir que constituyen una serie de acciones que se

extienden en todas las áreas o dependencia de una empresa, asimismo es una herramienta útil para la gestión, pero no la sustituye, está incorporado en todas las actividades de la organización.

Involucra a todos los integrantes de la organización: porque son las personas que llevan a cabo ese control interno dentro de las mismas, no solo trata de depender de las políticas o manuales de organización y procedimientos, que muchas veces estos se encuentran archivados sin darle uso, son las personas en cada uno de los niveles las que tiene la responsabilidad de realizarlas.

Proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos: porque es su misión principal, además se considera el logro de los objetivos tanto de manera general como específico en el ente.

Beneficios

- Estos controles generar confianza y conocimiento al gerente para el logro de los objetivos.
- Permite que los trabajadores cumplan con algunas normas o políticas que se hayan empleado en dicho proceso.
- Examina y chequea el proceso donde se realiza las actividades para verificar si las están ejecutando bien.

2.2.2 Marco Conceptual

Definición Del Control Interno

El control interno son las normas que se tiene que llevar a cabo en la organización para un determinado propósito y así la empresa tenga mejores oportunidades en el futuro.

El control interno de la administracion trata de manejar el fortalecimiento de los logros obtenidos de la empresa, además tambien estan los aprovechamientos adecuados que se realiza en la organización con una gran inversion. Con respecto a la contabilidad forma un apoyo de suma importancia, puesto que sus funciones sirven como ayuda para llevar un buen control en el ente y bienes que corrigen su patrimonio.

Antiguamente el control interno no era tan importante en absoluto para las nuevas entidades banqueras ya que en ellos se encargaba de situar y mejorar sus capitales. Estos banqueros saben la excelencia en sus negocios y tambien los controlaban en la cual se realizaban en pequeños niveles y si se originaba algun error inmediatamente acudian a solucionarlo.

Pero es indispensable establecer ideas para la organización que provean un apartamiento apropiado de control razonable de cualquier desigualdad o carencia en su conducta y para evitar dicha irregularidad y mejorar su calidad personal, ya que esto facilita, que los trabajos tenga ejercicios sanos de contratacion. Los distintos procedimientos se explican con este sistema del control interno y la contabilidad, vienen a establecer como una cadena del mismo.

En la contabilidad administrativa aparece como origen del control interno en las empresas de nuestro tiempo. Las reglas y convenios que tienen como proposito conocer la guia de accion establecida de conducta o practica.

La Mision Del Control Interno

Se forma un respaldo en la gerencia para los estados, el informe y apuntes usuales que procedente a este tema, ya que son precisos y se pueden cumplir estas obligaciones del suceso particular que trata. Para evitar cualquier tipo de malentendido y envergadura

es importante pensar en este sistema que prevea todas las salvaguardas y siga los requisitos de cada entidad financiera.

Toda empresa tiene problemas y medidas superponibles en una pueden no serlo y en otras si, según esta recopilación, si en una empresa existen el control interno tienen que ser instalados y lograr que este resulte y sea buena, toda su información correcta, adecuada, y excelente para sus utilidades, y luego hay que tener una prevención contra la corrupción.

El desinterés es infectado y luego se difunde, esto hace que el control interno se descuide sus utilidades. Tal es el caso que es recomendable crear un departamento de auditoría interna, se encarga de que la empresa tenga mejor asesoramiento en la información proporcionada, y como resultado será tener una mejor calidad de gestión.

Mypes

La idea que todo microempresario debe de plantearse es seguir creciendo y no estancarse en solo ser una pequeña empresa. Permite explicar que cuando pertenece a este régimen es necesario estar informados, y hacerse las preguntas de cuánto deben de ser sus ingresos anuales y que porcentaje se deduce en dicha ejecución. Entre los beneficios de este régimen es que se pueden emitir cualquier tipo de comprobantes, en la cual esto genera una mayor facilidad en los movimientos para satisfacción del cliente.

Los Beneficios Que Tiene El Trabajador

- ✓ Es obligatorio que todos los trabajadores cuenten por menos 15 días de descanso.

- ✓ Todas las empresas deberan respetar el horario del trabajador que son las ocho horas dias.
- ✓ Al inicio de cada trabajo, el jefe de recurso debera de explicarle a que seguro quiere pertenecer y las gratificaciones que recibira.

Sociedad Anonima Cerrada

Para conformar una empresa de S.A.C es mas conveniente que sea compuesta por una empresa familiar o de lo contrario estar compuesta por personas naturales o juridicas. Asimismo la cantidad minima que concierta es de dos y maximo de cantidad es veinte, para su constitucion de esta sociedad se solicita los siguiente: el nombre en cual se realizar los tramites para ser inscrita en registro publicos y que otro no haiga elegido el mismo nombre. Ademas toda empresa debera tener un capital social que puede ser en efectivo o en bienes.

2.2.3 Bases Juridicas

El hotel “Destino Vichayitos S.A.C” logra una personalidad juridica, y es inscripta en registros publicos como se indica en esta ley general de sociedades N° 26887. Tambien se tendra que solicitar una licencia temporal de funcionamiento.

Tal es el caso que se pasaria a la legalizacion de los registros contables (para llevar la cuenta y luego analizar los estados del hotel.

Ley del impuesto a la Renta

El hotel “Destino Vichayitos S.A.C” esta acogido al regimen tributario Mype en la cual se encargada de que cumpla con todas sus obligaciones como pagar sus impuesto

tributario. Sus actividades laborales esta en la renta de tercera categoria por la prestacion de servicio del hospedaje. La informacion de todos los registro contables que son (documentos con autorizacion del reglamento del comprobante de pago presentan las boletas de viajes, recibos emitidos por servicios publicos, etc.)

Ley del impuesto general a las venta

En el Art. N°29 de esta ley habla sobre las declaracion y del pago, ya que tienen la responsabilidad de presenta la declaracion jurada y luego para proceder al pago dependiendo del cronograma tributario, a no hacer este proceso se ganara problemas con la SUNAT llamada multas, sanciones, etc.

Ley de control interno en la empresas N° 28716

Esta ley se encarga mas que todo de restablecer la administracion para que este en supervicion con un control previo para medir la situacion que este padeciendo el hotel y que despues no ocurra una desviacion en los ejercicios con fines lucrativos.

Ley de protección al turista N° 28982

Según el Art. 189 trata del “Robo Agravado” que pueden ocurrir en el tiempo que este habitada por los huespedes en la cual ocurre algun hurto. Este tema presentado para el conocimiento tanto al propietario como tambien a los huespedes, es importante acotar que se pueden pasar por personal de servicio o por cualquier acto de deshonra, esta ley es complementaria a disposicion de defensa a los derechos sobre los actos ilicitos.

2.2.4 Caso de Estudio

Vichayitos queda ubicada al Norte de Piura con sus hermosas playas, calido clima y con un sol radiante. El hotel Destino Vichayitos S.A.C se inicio en el año 2016, y ya lleva sirviendo 2 años según las leyes fiscales en la localidad de Mancora. Asi mismo acuden la mayoría de peruanos y extranjeros que se quedan encantados del paisaje y su comida.

Logotipo de presentacion en web

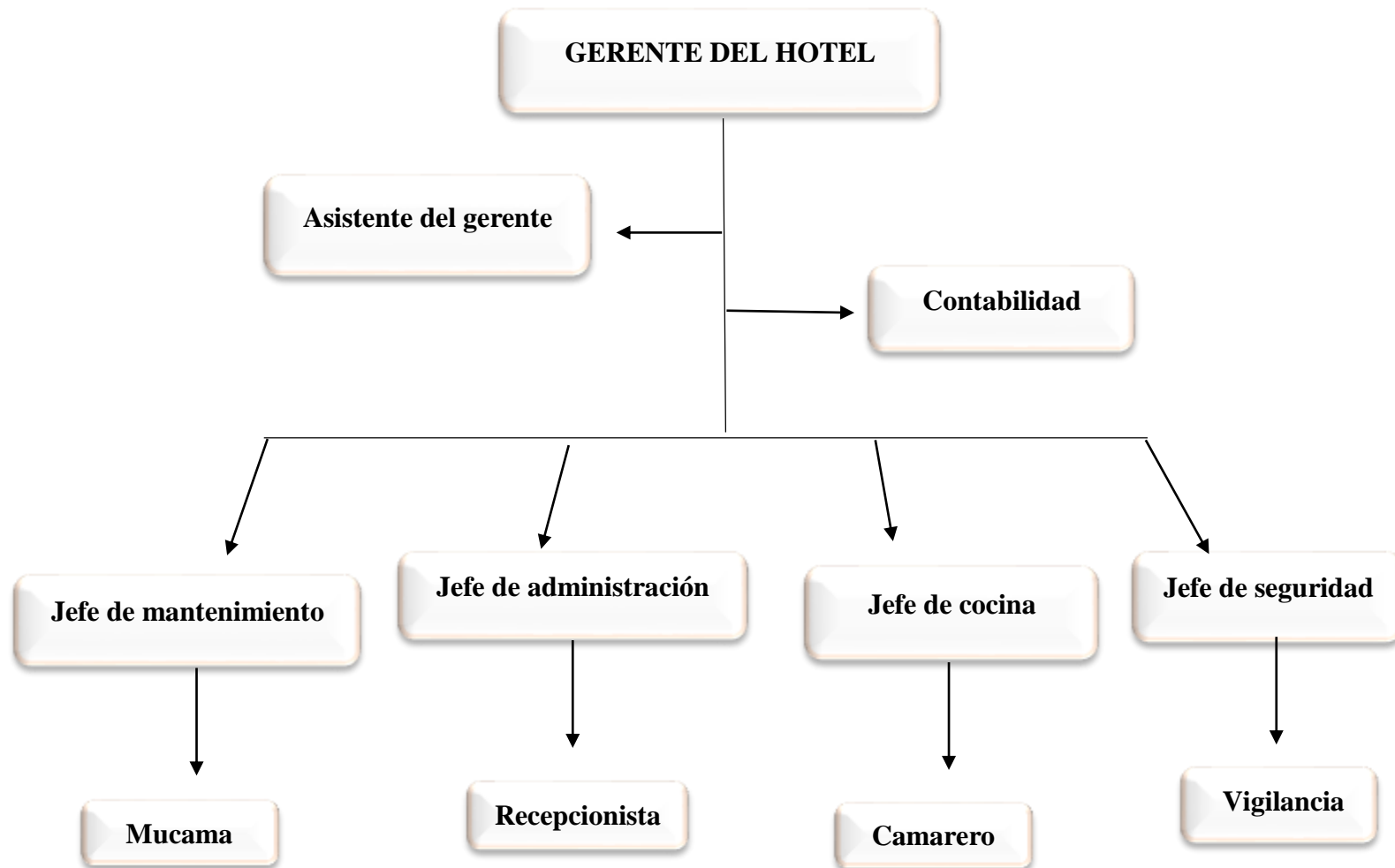


Misión y visión del hotel

Encargados de mejorar y brindar las necesidades del huésped, en alcance de su bolsillo para que disfruten de su estadía al lado del mar. Se respeta a todos los visitantes sin discriminación a nadie. Este hospedaje está cumpliendo de una manera legalizada con su licencia de funcionamiento, ante algún inconveniente.

Tratar de mejor durante el transcurso del tiempo, otorgar más seguridad a sus huéspedes. El propósito de llevar a cabo este plan de servicio al cliente es de mayor oportunidad por ser accesible al llegar turistas todo el año, ocasionando a que mejoren en su atención al servicio de visitante.

Estructura orgánica



Funciones de los trabajadores

Gerente del hotel: es la persona que manda y apoya a los jefes de dichas áreas que están conformadas en el hotel con la finalidad de ofrecer un mejor servicio al huésped, para dicha satisfacción de comodidad.

Asistente del gerente: es la mano derecha del gerente cuya información de algún dato sea informado, de manera oportuna y con sus respectivas pruebas.

Contabilidad: es el encargado de informar de manera tributaria y contable los aspectos de gestión, así mismo para el cumplimiento de las obligaciones se efectuar días ante de su vencimiento.

Jefe de mantenimiento: es el encargado de la supervisión si están en orden cada una de las habitaciones.

Administrador: es el procurador de brindar la información en el cumplimiento de gestionar algunos pagos comunes.

Jefe de cocina: Es el encargado de la inspección cuando contratan a un chef nuevo en la cual tenga demasiada experiencia para la preparación de platillos deliciosos.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación de tipo descriptiva, ya que no manifestara hipótesis, así como estable el siguiente autor **Galan (2009)** con el tema de *“Las hipótesis en la investigación”* explica que *“No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”*.

IV. METODOLOGÍA

4.1 El tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo aplicada, aun cuando todos los aspectos son teorizados, sin embargo, pueden ser aplicados para llevar a cabo en la evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa, aplicada en las micros y pequeñas empresas del sector hotelero del Destino Vichayitos S.A.C.

4.2 Nivel de la investigación

La investigación a realizar será del nivel descriptivo-explicativo, por cuanto se describirá la evaluación del sistema de control interno y se explicará la forma como facilitar una mejor gestión administrativa aplicada en el hotel Destino Vichayitos S.A.C – alojamiento. En esta investigación se utilizará los siguientes métodos:

Descriptivo. - Para describir todos los aspectos relacionados al control interno aplicado a las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del rubro de servicio de hospedaje en Máncora.

4.3 Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado será No experimental, bibliográfico, documental y de caso. La investigación a realizar, buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

Descriptivo. - Para describir todos los aspectos relacionados al control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú.

Inductivo. - Para inferir la evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú. También se utilizará para inferir los resultados de la muestra en la población.

Deductivo. – Para sacar las conclusiones del trabajo realizado.

4.4 El universo y muestra

4.4.1 Población

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, no aplica población

4.4.2 Población de la investigación

La población de la investigación estará conformada por propietarios, trabajadores y usuarios del sector hotelero, rubro servicio de hospedaje en la ciudad de Máncora.

4.4.3 Muestra

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, no aplica muestra.

4.5 Definición y operacionalización de variables

Variable independiente	Definición de la variable	Descripción operacional		Escala	Instrumento
		Dimensión	Indicadores		
Control Interno	Está constituido por incluir nuevos principios, normas, metas trazadas para supervisar todas las áreas en la empresa.	Control	¿Verificar si todos los trabajadores cumplen sus obligaciones?	Nominal	Encuesta
	Es importante el CI para una mejor protección en los bienes y recursos, en la cual actúa para la detección de algunos fraudes o errores que existan.		¿Revisar si llevan un adecuado control en sus operaciones?	Nominal	Encuesta

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnica

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

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

a) Toma de información

Se aplicará para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información.

b) Análisis documental

Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación.

4.6.2 Instrumento

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

4.7 Plan de análisis

Para alcanzar el objetivo específico 1:

Se utiliza como método de recolección de los datos el cuestionario que será formulado tanto a los propietarios como también a los trabajadores, que serán necesarios para entablar el conocimiento en la aplicación de controles internos para mejorar la gestión en el hotel.

Para alcanzar el objetivo específico 2:

Se elabora un análisis de los resultados obtenidos del cuestionario para dar las respectivas recomendaciones y apreciaciones en describir el control interno y la influencia que generan una mejor oportunidad de la gestión en el hotel.

Para alcanzar el objetivo específico 3:

Se realizará el análisis de comparación sobre la influencia que tiene los controles internos tanto en el Perú como también en el hotel, generando una información extra al conocimiento del gerente y los trabajadores.

Técnicas de procesamiento de datos

Se aplicarán las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

1. **Ordenamiento y clasificación:** Se aplicará para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
2. **Registro manual:** Se aplicará para digitar la información de las diferentes fuentes.
3. **Proceso computarizado:** Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

Instrumentos: Bueno decimos que los instrumentos se han utilizado en la investigación fueron los siguientes:

- **Encuesta:** que han contenido de las preguntas de carácter cerrado sobre el control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero Destino Vichayitos S.A.C. El carácter

cerrado por el poco tiempo de que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. Décimos que también contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.

- **Fichas bibliográficas:** Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes sobre el control interno y su influencia en la gestión administrativa del micro y pequeñas empresas del sector hotelero Destino Vichayitos S.A.C.
- **Formas de análisis de datos:** Los datos obtenidos fueron interpretados según los objetivos de la investigación, generándose el contraste de la hipótesis. Entre las principales técnicas de análisis que se emplearon en la presente investigación, ya aplicada la encuesta se presentara el análisis de resultado.

4.8 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
		General	Específicos		
El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú. caso: empresa Destino Vichayitos S.A.C del distrito de Máncora, 2017	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” de Máncora, 2017?	Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa Destino Vichayitos S.A.C del distrito de Máncora 2017.	-Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, 2017 -Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” de Máncora, 2017 -Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” de Máncora, 2017.	<ul style="list-style-type: none"> • El control interno • Gestión Administrativa 	<p>Tipo: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental descriptivo, bibliográfico Documental y de caso. Técnica. Revisión Bibliográfica y Documental.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

4.9 Matriz de coherencia interna

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicador	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” de Máncora, 2017?	<p>General</p> <p>Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa Destino Vichayitos S.A.C del distrito de Máncora 2017.</p>	<p>En esta investigación de tipo descriptiva, ya que no manifestara hipótesis, así como estable el siguiente autor Galan (2009) con el tema de “<i>Las hipótesis en la investigación</i>” explica que “<i>No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis</i>”.</p>	<p>Variable independiente: El control interno</p> <p>Variable dependiente: Gestión Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis el control interno • Gestión financiera en la mype 	<p>Técnicas: Toma de información. - Se aplicará para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información. Análisis documental. - Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación.</p>
	<p>Específicos</p> <p>Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, 2017</p> <p>Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” de Máncora, 2017</p> <p>Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y la empresa “Destino Vichayitos S.A.C” de Máncora, 2017.</p>				<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Fichas bibliográficas • Procesamiento de datos • Formas de análisis de datos

4.10 Principios éticos

Principios que rigen la actividad investigadora

Bibliografía mexicana, (1997) Para la investigación por medio que necesitan que cierto grado de protección, en el cual se determinara un acuerdo de los riesgos que incurran a la probabilidad que obtengan sus beneficios

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia.

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.

En la investigación tiene que ver un respeto y que no se perjudique tanto el investigador como el participante, porque por nosotros los participantes aprenderán nuevos conocimientos ya que van hacer transmitidos siempre con responsabilidad y obviamente nos dañarlos para no ocurrir después malentendidos o actos fuera de lugar.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

Con relación al objetivo específico N° 1

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero de Perú, 2017

AUTORES	RESULTADOS
Jiménez (2017)	Se diagnosticó en la investigación que la mayoría de hoteles no cuenta con un sistema control interno adecuado, en la cual impide a la junta que tomen alguna decisión con respecto al desarrollo y bienestar del hotel, ocasionado por algunas deficiencias como la falta de desconfianza y comunicación en dichas áreas, perjudicando toda la parte operativa y funcional de los procesos por las cuales fueron establecidos. Sin duda alguna como se comentó anteriormente cuando se trata de que se reúna la junta directiva no trae la suficiente indagación o averiguación de cada puesto de trabajo, por lo cual puede perjudicar tanto los recursos o el efectivo en dicha gestión en el hotel. Es importante considerar llevar controles con su debida supervisión que son apropiadas a las necesidades de cada ente y deberán ser elaboradas por personas capacitadas utilizando procedimientos en función dependiendo del giro de cada negocio.
Arcaya (2018)	Se precisó que si preexiste una influencia reveladora del control interno en las empresas hoteleras en cuestión que alcanza un

	<p>nivel de satisfacción para generar una mejor productividad. Asimismo, cuyos elementos son necesarios aplicarlos llevando controles generales como el efectivo, los pasivos y el gasto generan una seguridad significativa que incluye una mejor gestión administrativa como (cuidado de las habitaciones, una buena atención en recepción y el cuidado de los inmuebles). Es de modo necesario que los hoteles de todo el Perú deberán de aplicar controles internos incluyendo los planes estratégicos para mejorar el compromiso de calidad tanto como los propietarios hasta los trabajadores permitiendo una mejor conducta y compromiso generando ingreso óptimos en dichas empresas. También permite el rastreo de algunas variaciones de manera económica, en la cual es recibida y analizada por la gerencia y el personal de contabilidad ya que esto básicamente genera a que puedan realizarse compras de materiales necesarios en dicho giro de negocio cubriendo las necesidades de los huéspedes.</p>
<p>Calle (2017)</p>	<p>Hace una mención a nuestra localidad en la Ciudad de Piura en la cual más de la mitad de los hoteles no cuenta con un sistema de control interno ya que no tienen una estructura organizacional actualizada, en la cual se deberá incluir en dicha estructura cada puesto creado en el transcurrir del tiempo. Otro de los problemas que han ocurrido en esta investigación es que no cuentan los hoteles con seguros en la cual ellos no tienen la confianza contra los riesgos que corren en dicho hotel por robo de algún bien,</p>

	<p>equipo o cualquier tipo de riesgo que sean perjudicial. Tiene como resultado que se deberá aplicar controles físicos de la mobiliaria que se encuentra en las habitaciones se efectuará periódicamente y luego ser comparados en la verificación de inventarios anteriores. El hotel tendrá que crear políticas para su debido seguimiento de control y ser castigados por esos actos impuros o como otra opción que sea más perjudicial al personal que esté trabajando esa suspensión indefinida dependiendo del error, para eso es útil y necesario utilizar un sistema de control interno.</p>
--	---

Con relación al objetivo específico N° 2

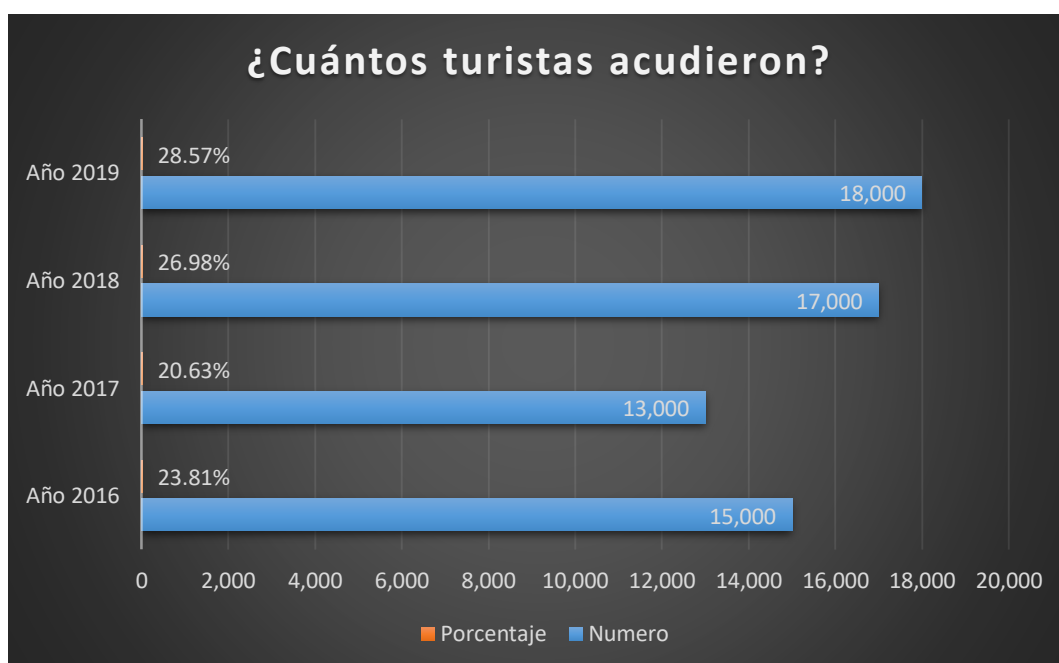
Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Destino Vichayitos S.A.C del Distrito de Máncora, 2017.

Tabla 1. Posición Del turismo año 2016 al 2019

Durante este periodo se elaboró un análisis en la cual da a entender mediante este cuadro, los turistas que asistieron a la Ciudad de Máncora y que ha surgido alguna que otra variación por motivo que ya se escapa de las manos del hombre en cuestión de la naturaleza, y que además ocurriera la ausencia de los visitantes que acuden a estas playas, asimismo perjudicando también a las diferentes actividades que generaban ingresos en sus negocios creando progreso y desarrollo de esta ciudad de Máncora.

¿Cuántos turistas acudieron?	Numero	Porcentaje
Año 2016	15,000	23.81 %
Año 2017	13,000	20.63 %
Año 2018	17,000	26.98 %
Año 2019	18,000	28.57 %
Total	63,000	100 %

Gráfico 1. Porcentaje sobre los visitantes



Interpretación:

Los visitantes que acuden a la Ciudad de Máncora desde el año 2016 al 2019 han incrementado a medida del tiempo. En el año 2019 acudieron 18,000 visitantes en dicha ciudad cuyo porcentaje es 28.57%, mientras que en el año 2016 acudieron 15,000 visitantes cuyo porcentaje es 23.81%, en la cual ha influido en el crecimiento y productividad de los recursos.

TABULACIÓN DEL HOTEL DESTINO VICHAYITOS S.A.C

Preguntas establecidas a los propietarios y trabajadores del hotel, regidas al cumplimiento de respetar la privacidad de cada uno de los encuestados, en la cual nos sirve de ayuda para la recolección de información y conocer otros problemas que se vengan presentando en dicho hotel.

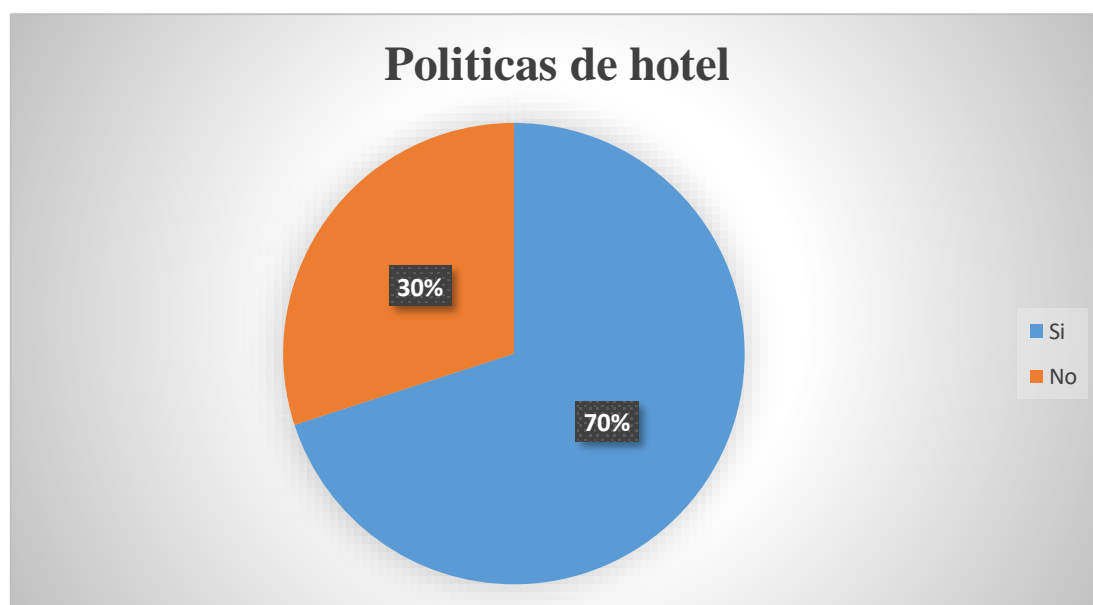
Proceso Clave En El Entorno

Pregunta N° 1

Tabla 2. ¿Las políticas del hotel generan resultados eficientes para su reconocimiento?

Alternativas	N° Personas	%
SI	7	70 %
NO	3	30 %
Total	10	100%

Grafico 2. Porcentaje de la pregunta relacionada a las políticas del hotel



Interpretación:

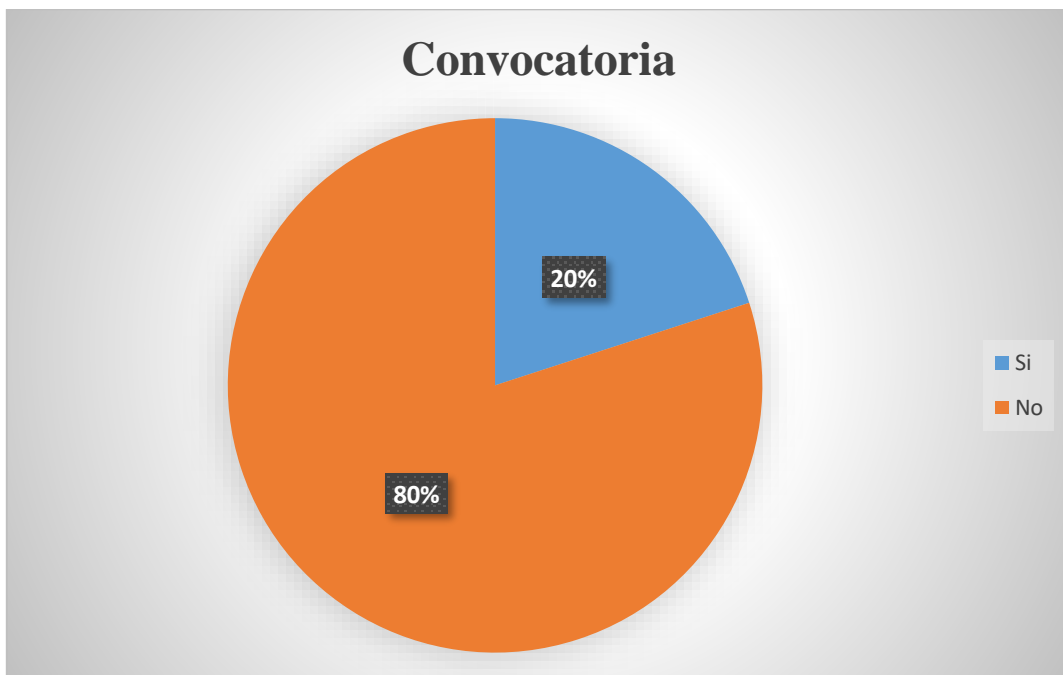
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicado en la ciudad de Máncora. El 70% indicaron que sí, las políticas del hotel generan resultados eficientes para su reconocimiento. Mientras que un 30% opinaron lo contrario.

Pregunta Nª 2

Tabla 3. ¿Usted realiza convocatorias cuando necesita trabajadores?

Alternativas	Nº Personas	%
SI	2	20%
NO	8	80 %
Total	10	100%

Grafico 3. Porcentaje si el hotel realiza convocatoria cuando necesita trabajadores



Interpretación:

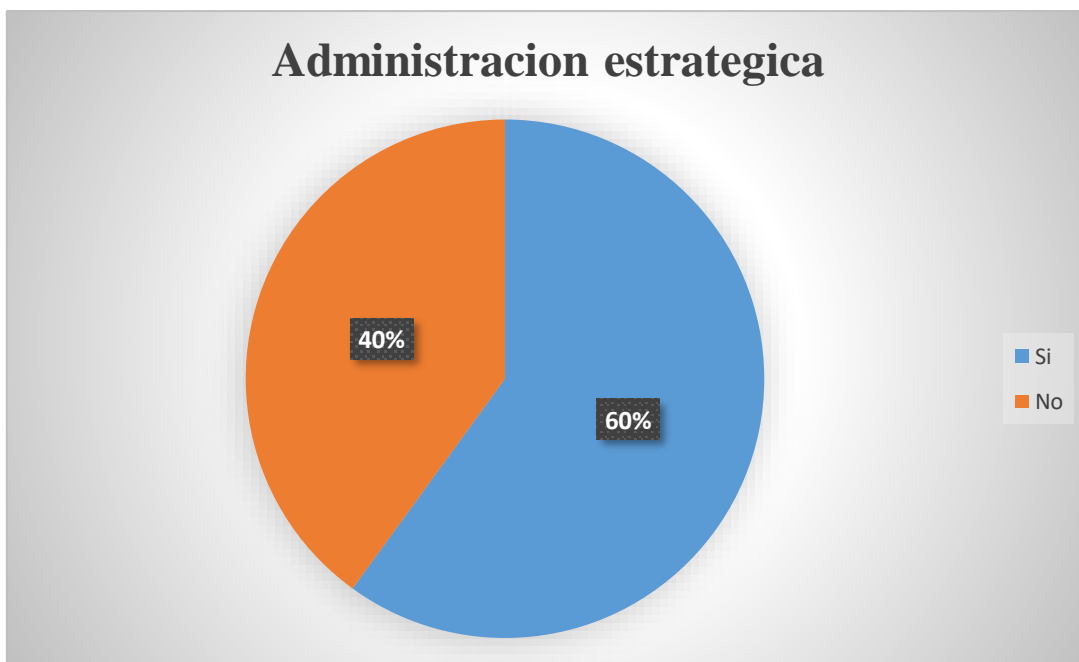
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 80% indicaron que no, realizan convocatorias cuando necesitan trabajadores. Mientras que un 20% opinaron lo contrario.

Pregunta N° 4

Tabla 4. ¿El hotel desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?

Alternativas	N° Personas	%
Si	6	60 %
No	4	40 %
Total	10	100%

Gráfico 4. Porcentaje sobre si plantea una administración estratégica



Interpretación:

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 60% indicaron que sí, desarrollan una administración estratégica para el cumplimiento de su misión. Mientras que un 40% opinaron lo contrario.

Pregunta Nª 5

Tabla 5. ¿Usted realiza actividades recreativas para sus trabajadores creando un buen clima laboral?

Alternativas	Nº Personas	%
SI	4	40 %
NO	6	60 %
Total	10	100%

Grafico 5. Realiza actividades recreativas para sus trabajadores



Interpretación:

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 60% indicaron que no, realizan actividades recreativas para los trabajadores. Mientras que un 40% opinó lo contrario.

Pregunta N^a 6

Tabla 6. ¿El hotel cuenta con señalizaciones de emergencia ante algún oleaje?

Alternativas	N° Personas	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 6. Porcentaje sobre si cuentan con señalizaciones de emergencia



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 90% indicaron que sí, cuentan con señalizaciones de emergencia ante algún oleaje. Mientras que un 10% opinó lo contrario.

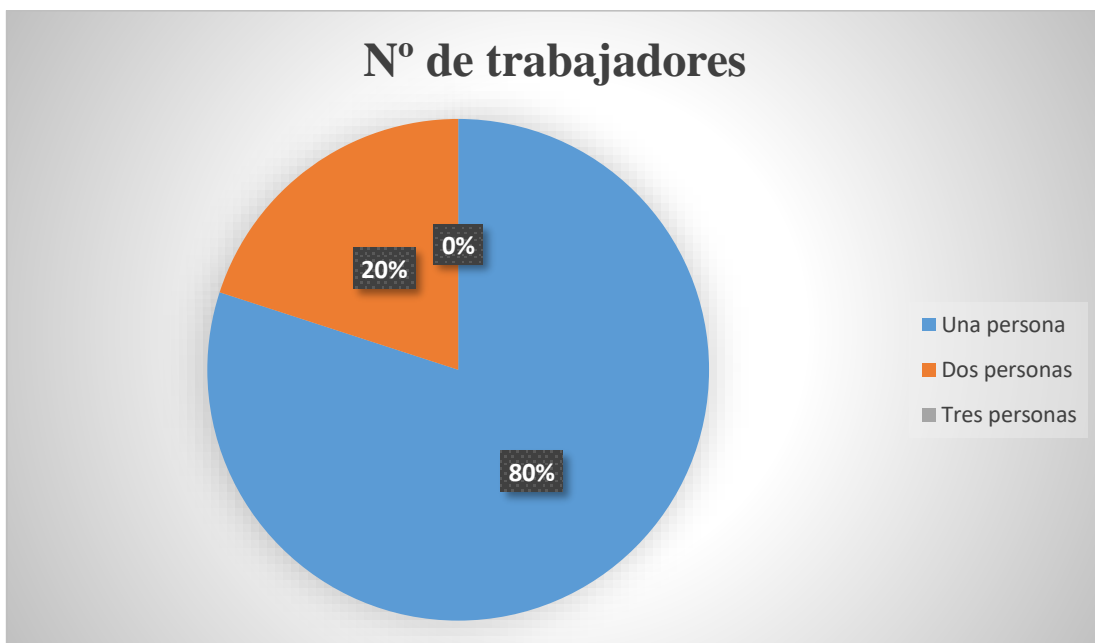
Aspectos Condicionales (Área De Administración)

Pregunta N^a 7

Tabla 7. ¿Cuál es el número de trabajadores en el área administrativa?

Alternativa	Nº Personas	%
Una persona	8	80%
Dos personas	2	20%
Tres personas	0	0%
Total	10	100%

Grafico 7. N° de trabajadores en el área administrativa



Interpretación:

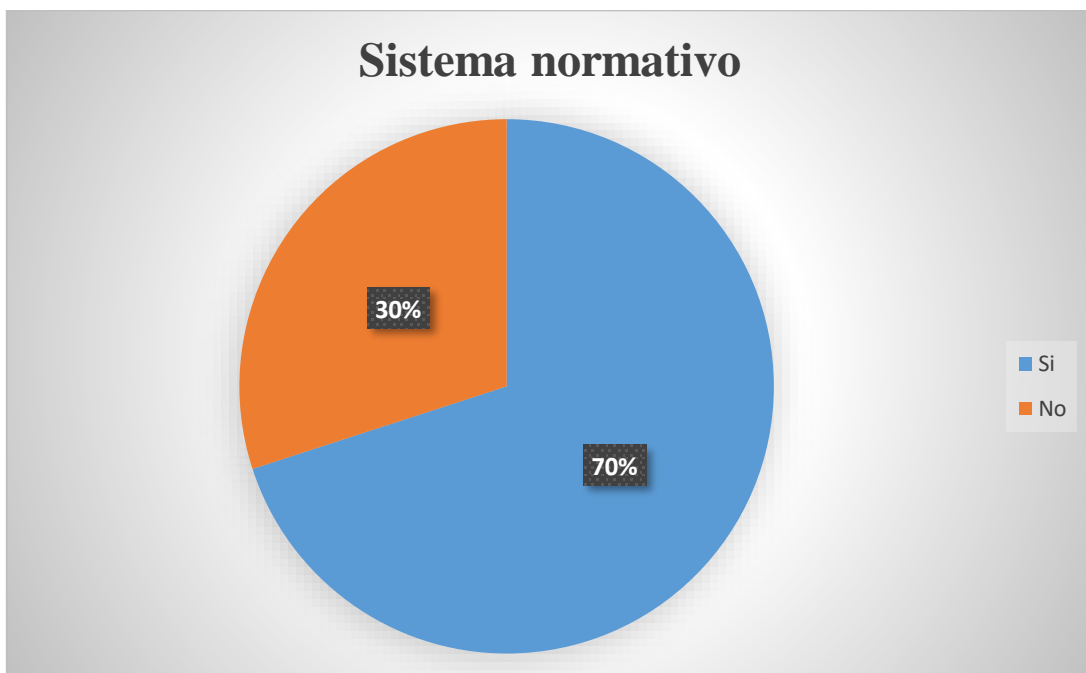
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C ubicada en la ciudad de Máncora. El 80% indicaron que en el área de administración solo trabaja una persona, mientras que un 20% opinaron que trabajan 2 personas en esta área.

Pregunta Nª 8

Tabla 8. ¿El hotel aplica algún sistema normativo para el desarrollo de las Actividades del personal administrativo?

Alternativas	Nº Personas	%
SI	7	70 %
NO	3	30 %
Total	10	100%

Grafico 8. Aplica Algún sistema normativo para el desarrollo de las Actividades



Interpretación:

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 70% indicaron que sí, aplican un sistema normativo para el desarrollo de las actividades. Mientras que un 30% opinó lo contrario.

Pregunta N° 9

Tabla 9. ¿Usted tiene conocimiento de las 7 funciones más importantes de un administrador?

Alternativas	N° Personas	%
Si	2	20 %
No	8	80 %
Total	10	100%

Grafico 9. Conoce sobre las 7 funciones más importantes de un administrador



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 80% indicaron que no, tiene conocimiento de las 7 funciones más importantes de un administrador. Mientras que un 20% opinó lo contrario.

Pregunta N^o 10

¿Usted como administrador recibe capacitaciones en orientación a su trabajo en el hotel?

Si (X) No ()

- El administrador confirma que sí recibe capacitación de manera individual por el gerente.

Aspectos Para La Información (Área De Recepción)

Pregunta N^o 11

Tabla 10. ¿Se ha presentado alguna queja en el área de recepción?

Alternativas	N ^o Personas	%
Si	1	10 %
No	9	90 %
Total	10	100%

Grafico 10. Se han quejado en esta área



Interpretación:

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 90% indicaron que no, se ha presentado ninguna queja en el área de recepción. Mientras que un 10% opinó lo contrario.

Pregunta Nª 12

Tabla 11. En la parte de recepción ¿Usted brinda la información detallada sobre lo que contiene en los adentros del hospedaje a los huéspedes?

Alternativas	Nº Personas	%
SI	9	90 %
NO	1	10 %
Total	10	100%

Grafico 11. Brinda información detallada



Interpretación:

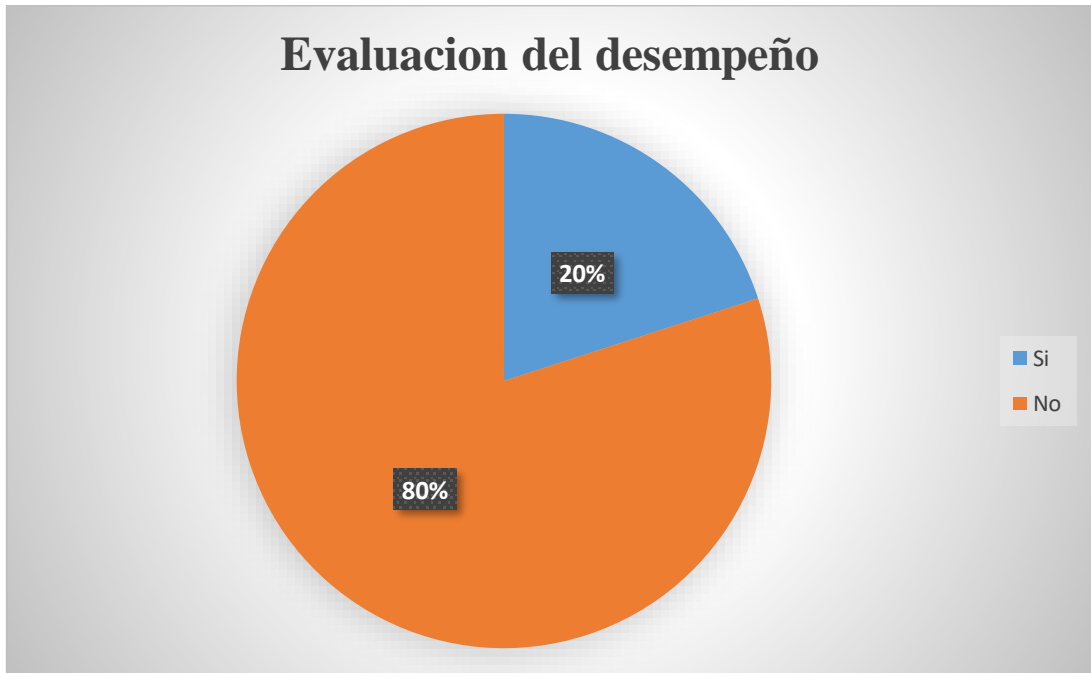
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 90% indicaron que sí, se brinda la información detallada sobre lo que contiene en los adentros del hospedaje. Mientras que un 10% opinó lo contrario.

Pregunta N° 13

Tabla 12. ¿Existe personal que evalúa el desempeño del trabajador de esta área y provee la información al dueño?

Alternativas	N° Personas	%
SI	2	20 %
NO	8	80 %
Total	10	100%

Grafico 12. Evaluación del desempeño



Interpretación:

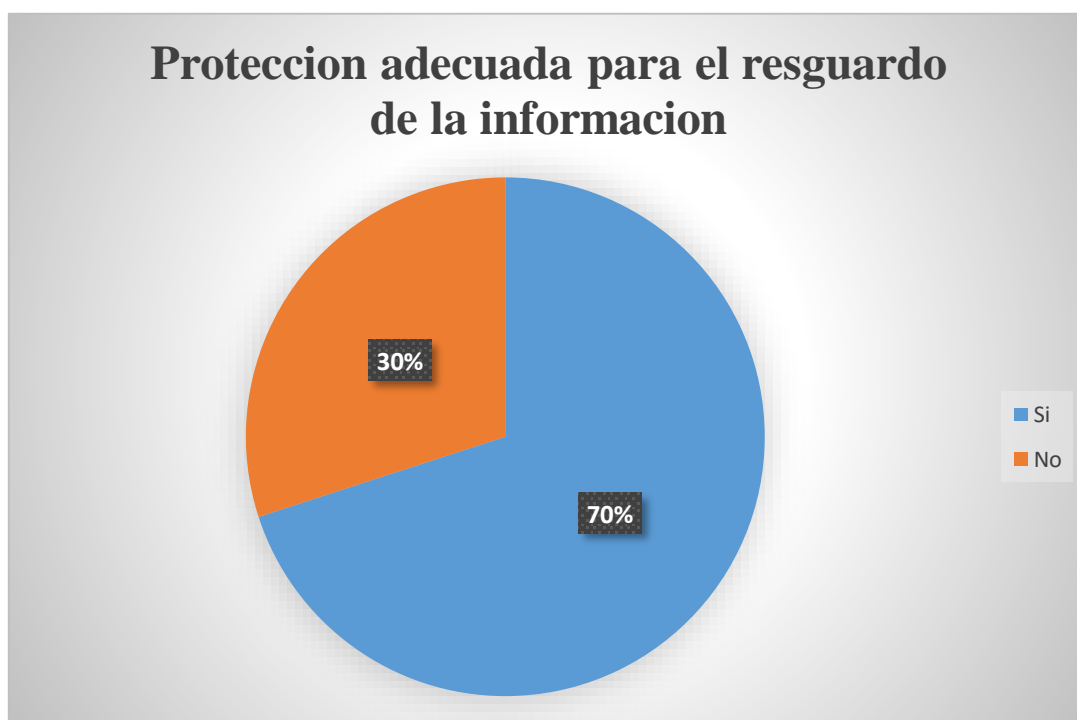
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 80% indicaron que no, evaluaban el desempeño del trabajador de esta área. Mientras que un 20% opinó lo contrario.

Pregunta Nª 14

Tabla 13. ¿Existe alguna protección adecuada para el resguardo de la información registrada y que tenga acceso el dueño del hotel?

Alternativas	Nº Personas	%
SI	7	70 %
NO	3	30 %
Total	10	100%

Grafico 13. Resguardan la información



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 70% indicaron que sí, existe alguna protección adecuada para el resguardo de la información registrada y que tenga acceso el dueño del hotel. Mientras que un 30% opinó lo contrario.

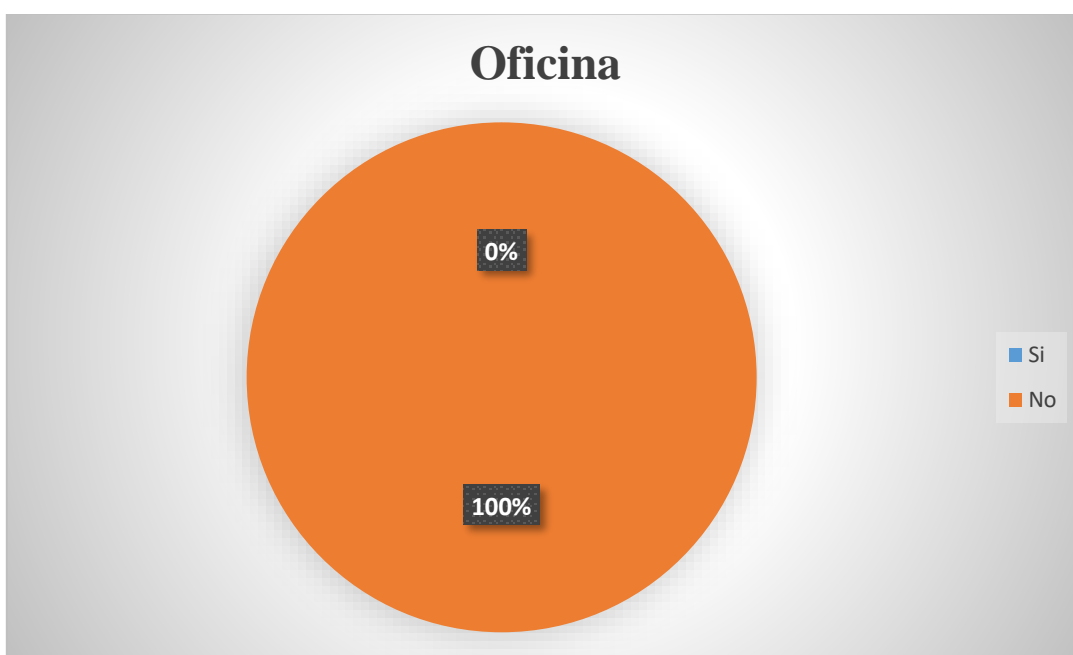
Aspecto Para El Cumplimiento (Área De Contabilidad)

Pregunta N^o 15

Tabla 14. ¿Tiene una oficina específica para esta área?

Alternativas	N ^o Personas	%
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	10	100%

Grafico 14. Cuenta con oficina especifica



Interpretación:

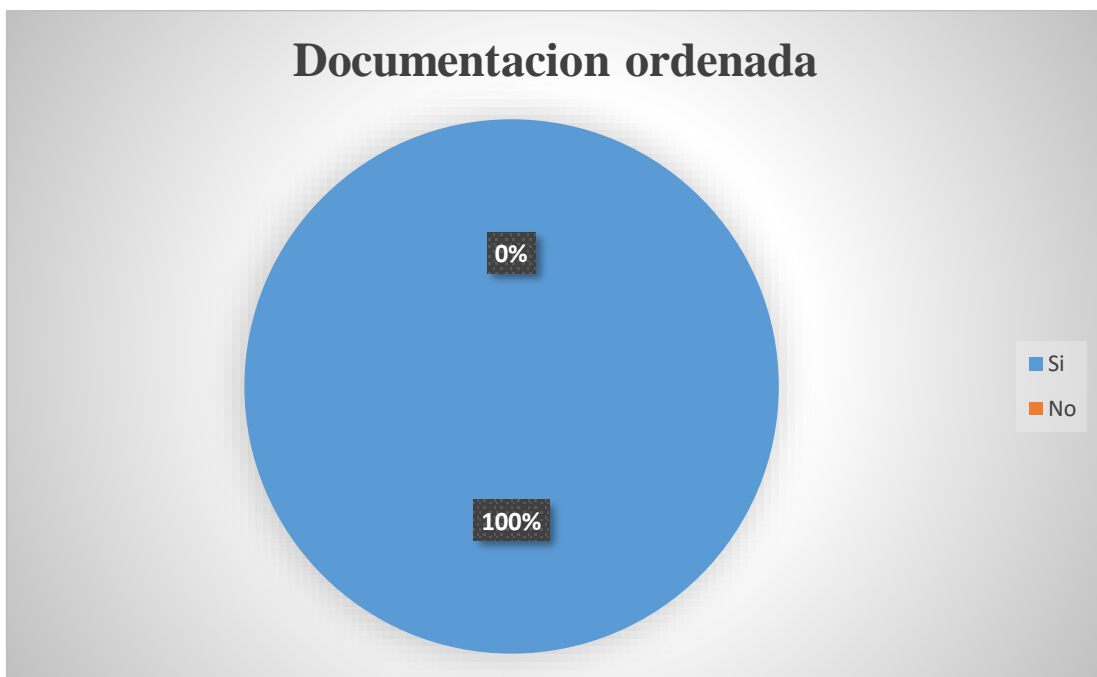
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 100% indicaron que no, cuenta con una oficina especifica en el área de contabilidad.

Pregunta N° 16

Tabla 15. ¿La documentación contable está al día y de manera ordena?

Alternativas	N° Personas	%
SI	10	100 %
NO	0	0 %
Total	10	100%

Gráfico 15. La documentación contable está al día



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 100% indicaron que sí, la documentación contable está al día y de manera ordena.

Pregunta N° 17

Tabla 16. ¿Están al día en sus pagos de sus obligaciones tributaria?

Alternativas	N° Personas	%
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 16. Cumplimiento de sus obligaciones



Interpretación:

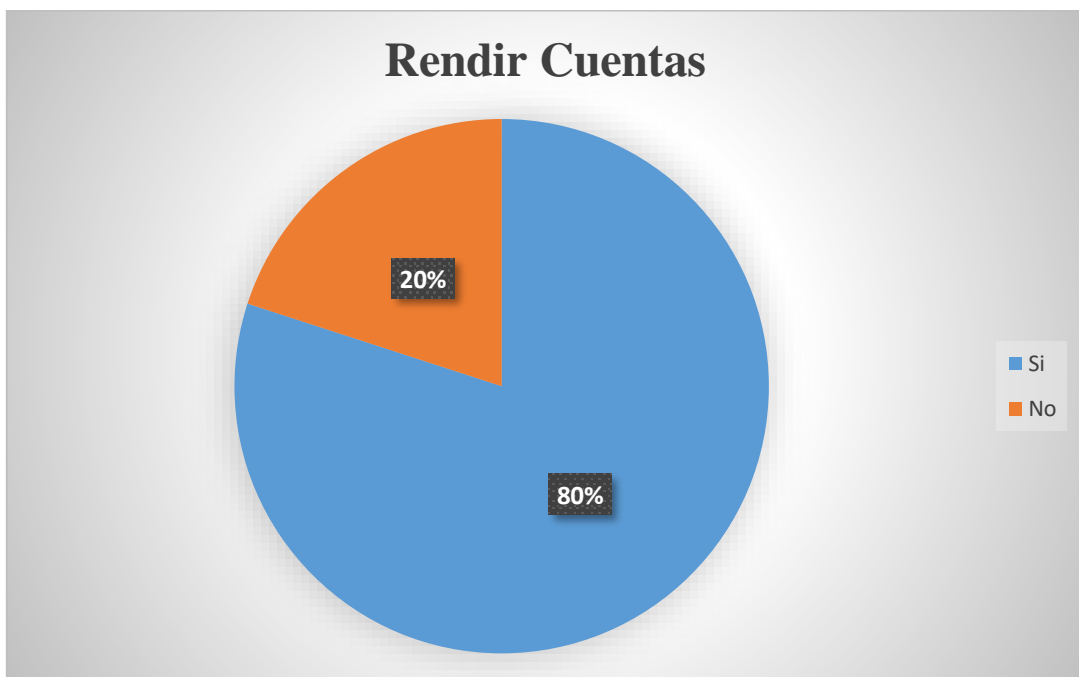
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 90% indicaron que sí, están al día en sus pagos de sus obligaciones tributarias. Mientras que un 10% opinó lo contrario.

Pregunta N^o 18

Tabla 17. ¿Existe una cultura de rendir cuentas con los rasgos de integridad, oportunidad y confiabilidad?

Alternativas	N ^o Personas	%
SI	8	80 %
NO	2	20 %
Total	10	100%

Gráfico 17. Rendir cuentas



Interpretación

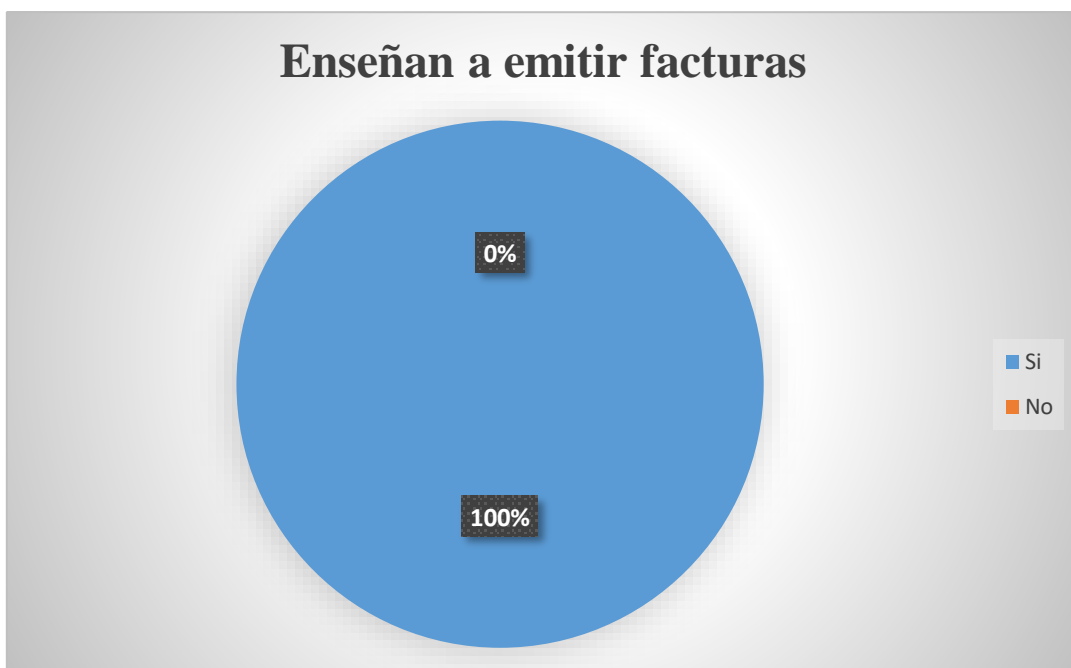
De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 80% indicaron que sí, existe una cultura de rendir cuentas con los rasgos de integridad, oportunidad y confiabilidad. Mientras que un 20% opinó lo contrario.

Pregunta N° 19

Tabla 18. ¿Se le enseña al personal de recepción sobre como es el procedimiento para emitir una factura?

Alternativas	N° Personas	%
SI	10	100 %
NO	0	0 %
Total	10	100%

Grafico 18. Se le enseña al recepcionista como es el procedimiento para emitir una factura



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 100% indicaron que sí, se le enseña al personal de recepción sobre como es el procedimiento para emitir facturas.

Aspectos De Seguridad

Pregunta N° 20

Tabla 19. ¿Existe controles adecuados que permita verificar la asistencia y permanencia de los trabajadores en dicho hotel?

Alternativas	N° Personas	%
SI	4	40%
NO	6	60%
Total	10	100%

Gráfico 19. Verificar si asiste el trabajador



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 60% indicaron que no, existen controles adecuados que permita verificar

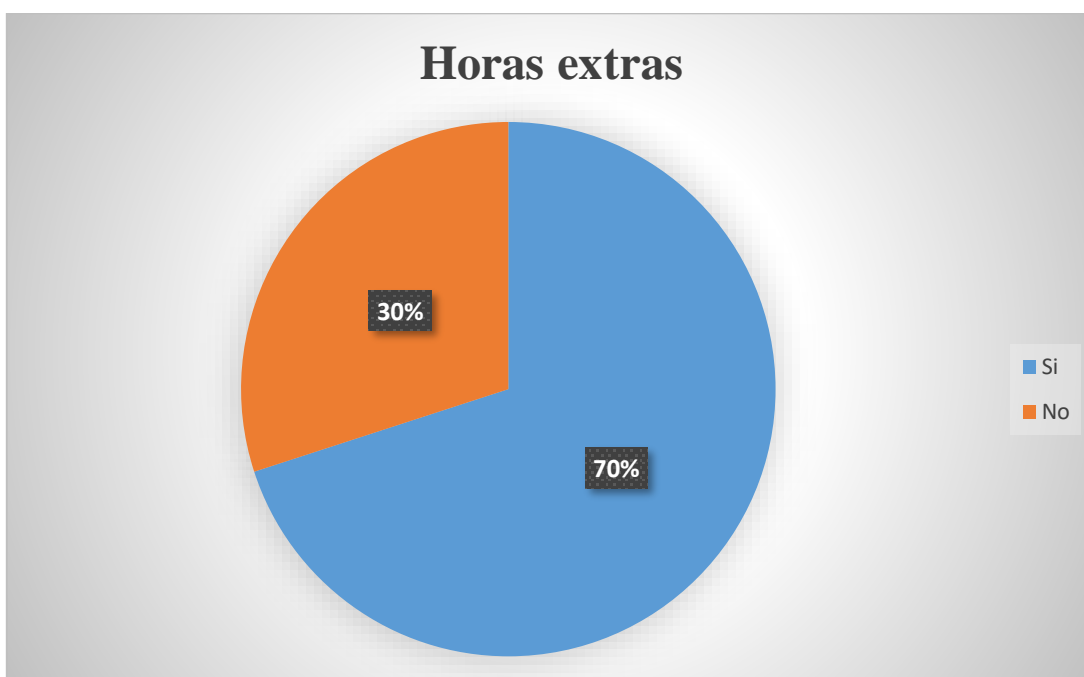
la asistencia y permanencia de los trabajadores en dicho hotel. Mientras que un 40% opinó lo contrario.

Pregunta N^o 21

Tabla 20. ¿Ud. trabaja horas extras y son pagables?

Alternativas	N ^o Personas	%
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Grafico 20. Horas extras



Interpretación:

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 70% indicaron que sí, trabajan horas extras y son pagables. Mientras que un 30% opinó lo contrario.

Pregunta N° 22

Tabla 21. ¿Para la selección del personal es de acuerdo a su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga algún inconveniente con la justicia para desempeñar el cargo?

Alternativas	N° Personas	%
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 21. La selección del personal es de acuerdo a su capacidad



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 90% indicaron que sí, para la selección del personal es de acuerdo a su

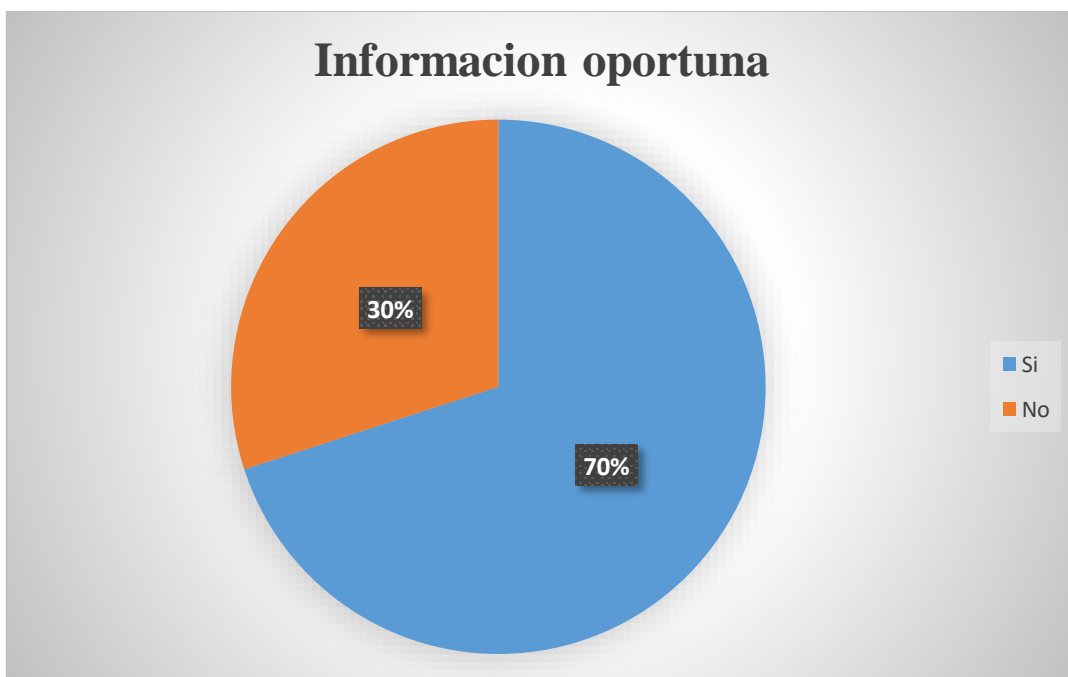
capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga algún inconveniente con la justicia para desempeñar el cargo. Mientras que un 10% opinó lo contrario.

Pregunta N^o 23

Tabla 22. ¿Existe información oportuna y periódica sobre el cumplimiento de los objetivos y metas por área para un mejor seguimiento de las estrategias?

Alternativas	N° Personas	%
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Gráfico 22. Información oportuna sobre el cumplimiento de los objetivos



Interpretación:

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 70% indicaron que sí, existe la información oportuna y periódica sobre el

cumplimiento de los objetivos y metas por área para un mejor seguimiento de las estrategias. Mientras que un 30% opinó lo contrario.

Pregunta N^o 24

Tabla 23. ¿Todo trabajador que está de vacaciones es suplantado por otra persona durante su ausencia?

Alternativas	N ^o Personas	%
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Gráfico 23. Trabajador que está de vacaciones es suplantada



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 60% indicaron que sí, todo trabajador que está de vacaciones es

suplantado por otra persona durante su ausencia. Mientras que un 40% opinó lo contrario.

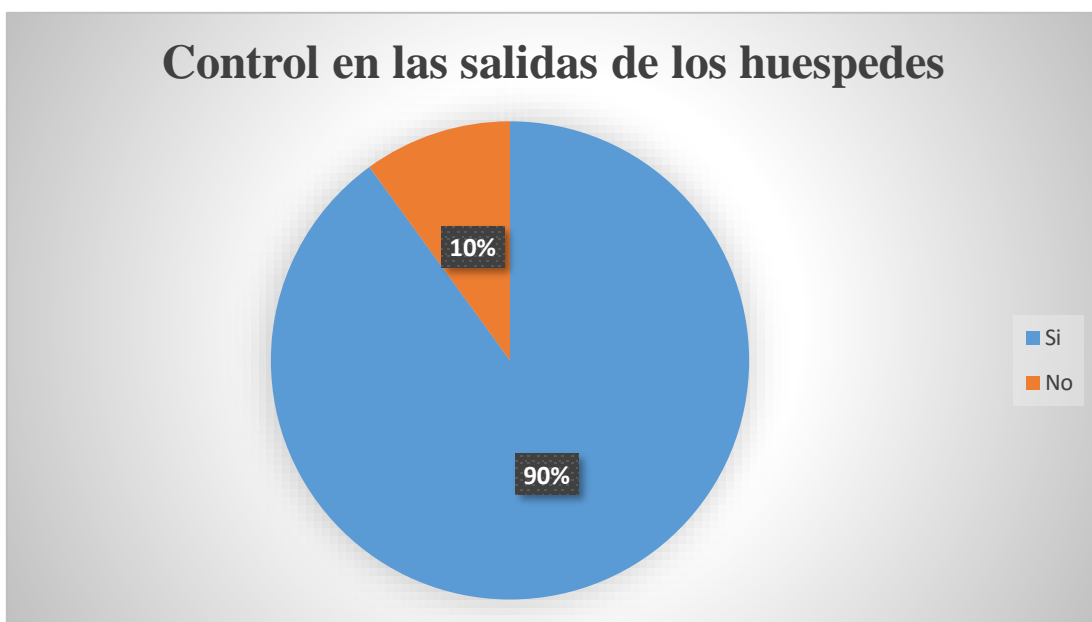
Aspectos De Disposición A Tomar En Cuenta

Pregunta N° 25

Tabla 24. ¿Existe control en las salidas de los huéspedes y también el correspondiente pago por el servicio?

Alternativas	N° Personas	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 24. Existe control en las salidas de los huéspedes



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 90% indicaron que sí, existe control en las salidas de los huéspedes y también el correspondiente pago por el servicio. Mientras que un 10% opinó lo contrario.

Pregunta N° 26

Tabla 25. ¿Existe control sobre las operaciones del centro de proceso de datos oportunamente?

Alternativas	N° Personas	%
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Grafico 25. Existe control sobre las operaciones del centro de proceso de datos



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 80% indicaron que sí, existe control sobre las operaciones del centro de proceso de datos oportunamente. Mientras que un 20% opinó lo contrario.

Pregunta N^a 27

Tabla 26. ¿Son claras las funciones para cada trabajador en el hotel?

Alternativas	N° Personas	%
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 26. Funciones para cada trabajador



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 50% indicaron que sí, son claras las funciones para cada trabajador en el hotel. Mientras que un 50% opinó lo contrario.

Pregunta N^a 28

Tabla 27. ¿Los trabajadores reciben con amabilidad y respeto a los huéspedes?

Alternativas	N° Personas	%
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Gráfico 27. Los trabajadores reciben con amabilidad a los huéspedes



Interpretación

De los 10 encuestados del hotel Destino Vichayitos S.A.C, ubicada en la ciudad de Máncora. El 80% indicaron que sí, los trabajadores reciben con amabilidad y respeto a los huéspedes. Mientras que un 20% opinó lo contrario.

Con relación al objetivo específico N° 3

Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y la empresa Destino Vichayitos S.A.C del distrito de Máncora, 2017.

Comparación	Resultado del Objetivo específico N° 1	Resultado del Objetivo específico N° 2	Resultados
Control interno	Según los antecedentes se hace una mención a nuestra localidad en la Ciudad de Piura en la cual más de la mitad de los hoteles no cuenta con un sistema de control interno ya que no tienen una estructura organizacional actualizada, en la cual se deberá incluir en dicha estructura cada puesto creado en el transcurrir del tiempo. Otro de los problemas que han ocurrido en esta investigación es que no cuentan los hoteles con seguros en la cual ellos no tienen la confianza contra los riesgos	Según los resultados obtenidos del hotel Destino Vichayitos S.A.C no cuenta con Sistema de control interno, en la cual esto es muy importante porque ayuda a ver cómo es su desenvolvimiento tanto interno como externo de dicho hotel. Los problemas encontrados son casi idénticos ya que no cuenta con seguridad y protección de los recursos en la cual estos generan	Si coinciden

	<p>que corren en dicho hotel por robo de algún bien, equipo o cualquier tipo de riesgo que sean perjudicial. Tiene como resultado que se deberá aplicar controles físicos de la mobiliaria que se encuentra en las habitaciones se efectuará periódicamente y luego ser comparados en la verificación de inventarios anteriores. El hotel tendrá que crear políticas para su debido seguimiento de control y ser castigados por esos actos impuros o como otra opción que sea más perjudicial al personal que esté trabajando esa suspensión indefinida dependiendo del error, para eso es útil y necesario utilizar un sistema de control interno.</p>	<p>productividad y mejor servicio a los huéspedes.</p> <p>Asimismo dependerá de la unión y coordinación que tengan los propietarios y también los trabajadores para el logro de los objetivos trazados, incluyendo una reestructuración adecuada como recreando nuevas políticas, generando empleo a personal con experiencia donde se realizara convocatoria y reclutamiento personal capacitado para dicho puesto.</p>	
--	---	--	--

5.2 Análisis de resultados

Con relación al objetivo específico N° 1

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, 2017

Como lo mencionaban los diferentes autores sobre la influencia que tiene el control interno en los hoteles para conocer un poco más, la situación de lo está afectando o para ser más específicos algunas deficiencias que carecen dichos hoteles, se realiza una supervisión desde la entrada de los huéspedes hasta la salida de ellos, en la cual se deben de cumplir los tres objetivos fundamentales del control interno el cuidado y seguridad de los recursos, asimismo mostrar valores éticos ya que si no se diera perjudicaría la administración y vigilancia en la cual estos son los componentes clave de una empresa hotelera.

Con relación al objetivo específico N° 2

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Destino Vichayitos S.A.C del distrito de Máncora, 2017.

Fundamentalmente para mejorar en el desarrollo y en el cumplimiento de las metas proyectadas del hotel Destino Vichayitos S.A.C se usó como método de evaluación y recolección de los datos en el hotel mediante un cuestionario, para dar respuesta a la problemática encontrada.

Es importante fundamentar que desde el año 2016 al año 2019 se ha incrementado, por la llegada de turistas en el balneario de Máncora, sin embargo, en ese lapso del año 2017 disminuyó, debido a las fuertes lluvias que azotaron al norte peruano ocasionando daños en carreteras que son accesibles a las playas, en la cual

desfavoreció tanto a los hoteles como también al resto de actividades de involucran ingresos en dichos negocios.

El hotel

Se considera necesario para el hotel Destino Vichayitos, ya que para poder optimizar los resultados obtenidos es favorable y fortalecedor que exista un eficiente reclutamiento del personal. Asimismo, según el autor Chiavenato (2009) explico que el ser humano no es una maquina sino una persona que cumple con sus labores diarias y sin excederse de ello, además para que una empresa tenga un adecuado reclutamiento de nuevo personal deberá realizar convocatorias honestas con revisión Curricular, experiencia en dicho puesto disponible y con condición de aprender. Cabe destacar que para medir el rendimiento y desenvolvimiento deberá realizarse inspecciones para dicho proceso de desarrollo de las actividades. Se puede adicionar en el hotel para un mejor rendimiento y abastecimiento de las actividades y posteriormente contar con más trabajadores.

Para que mejore la gestión administrativa en el hotel es muy importante ya que parte sobre cómo está planificada dicha empresa para el logro y cumplimiento de los objetivos, en la cual dicha gestión envuelve las acciones, conjuntos y formas que se utilizan en los recursos humanístico, financiero y materiales de un ente. Así explico la autora Calix (2011) que tanto el propietario debe de tener el conocimiento, la habilidad y la destreza sobre hasta dónde quiere llegar su propósito que tiene para el hotel, ya que conoce su misión y visión del hospedaje y seguir encaminando a cada uno de los trabajadores para que realicen excelente sus labores con una buena gestión administrativa, empleando una buena atención a los clientes.

La razón por lo cual es necesario tomar algunas decisiones en la implementación del control interno para la estimulación de las buenas prácticas en el entorno laboral, según el autor Bonilla (2019) comento que toda empresa debe de ser controlada para que no corra el riesgo de ser castigada, en la cual quiere decir que cuando existe control ocurrirá menos riesgo que cuando no hay. Asimismo, menciono algunas declaraciones para llegar a controlar esta situación son las siguientes: deberá ver un marcador de ingreso y salida del personal, un cuaderno de apuntes para su firma, además normas que rijan los derechos de todos los empleados, un aseguramiento en el efectivo (incluida caja fuerte), más seguridad en protección de los huéspedes, entre otros.

Se deberá realizar una correspondiente evaluación del personal de acuerdo a los formatos correspondientes para observa si este cumplimiento con su desempeño. Según la autora Reyes (2018) comento que no es nada novedoso que en una entidad realicen evaluaciones al personal para ver cómo se desenvuelve cada uno en su labor, es favorable hacer esto porque ayuda a que el personal especialista (supervisor) de su opinión sobre los problemas encontrados. Además, es una parte clave que una empresa realice este tipo de supervisión ya que se observara el nivel que tiene cada trabajador en su puesto, y proporcionará algunas implementaciones necesarias en dicho ente.

Otra de las alternativas es sobre que, si existía alguna rotación en el área de administración, registro y custodia de recursos y bienes, en la cual no pasaba eso, porque no se abastecían con bastantes trabajadores y contaban con un poco para la realización de cada una de las funciones. Según el autor Escobedo (2013) explico que es fundamental que exista una rotación de los trabajadores, pero primero se tiene que tomar cartas en lo que es una nueva incorporación de futuros empleados que benefician

el hotel. También se puede involucrar que el nuevo personal a ingresar tendrá capacitaciones y luego el resultado sería que sean eficiente en sus labores.

Es importante considerar que tanto los propietarios como también a los trabajadores cuenten con horarios de descanso, asimismo planear reuniones de distracción ocasionando esto al trabajador para que pueda desenvolverse en sus actividades laborales. Además, es importante recalcar que para cada trabajador es necesario que tenga un espacio donde puedan realizar sus labores correctamente en este caso es el área de contabilidad, al mismo tiempo si se implementa mejoraría tanto en el desarrollo personal como también profesionalmente.

Podemos considerar que, para implementar un control interno en el hotel, con sus respectivas evaluaciones es de modo necesario para el gerente ya que es un detector de algunos procedimientos que no se están cumpliendo y que obviamente están causando algunos problemas en dicho ente.

Con relación al objetivo N° 3

Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y la empresa Destino Vichayitos S.A.C del distrito de Máncora, 2017.

Como se relató anteriormente que si coincidían tanto como el objetivo específico uno y dos que son pertenecientes a las empresas hoteleras globales y la empresa Destino Vichayitos S.A.C en que la mayoría no cuentan con un sistema de control interno adecuado por lo tanto algunas empresas hoteleras se vieran afectadas y no continuaran con su negocio, en la cual teniendo como resultado penoso que fueran vendidas a otro

empresarios para implantar otro negocio, perjudicando obviamente tanto a los dueños y trabajadores desempleados.

Como Influye el control interno

Contar con una buena estructura organizacional: en esta parte se incluye los elementos mencionados anteriormente se planea, se ejecuta, se controla y vigila todas las actividades de cada trabajador para llegar juntos a un mismo objetivo.

Que exista la comunicación entre los dueños y los trabajadores: la autoridad y responsabilidad que corren los dueño de cada empresa hotelera deberá ser comunicada a los trabajadores para informales la gestión de deberán hacer en un periodo determinado, en cada uno se deberá de comprometer para ir de la mano mejorando en el desarrollo y que, más decir que la empresa pueda abrirse y ser reconocida por la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general:

Al examinar las áreas de cada actividad y conocer sobre la gestión administración en el hotel Destino Vichayitos se concluye que, para la implementación de un buen control interno es muy importante, ya que no se abastecen tanto el propietario y los empleados en el cumplimiento de las obligaciones expuestas, al mismo tiempo dicho hotel deberá obtener resultados eficientes para el aumento y asistencia de los huéspedes.

Como relación al objetivo específico N° 1:

El propósito que nos mueve para lograr de manera efectiva y un mejor desarrollo adecuado de cada actividad hotelera, es establecer un Sistema de Control Interno para que así el propietario, acuda a este, y tenga conocimiento sobre lo que se realizó en dicha evaluación por especialistas y luego pase a aclarar las dudas que tenga con su respectiva solución. De una manera global en el Perú se establecen estos sistemas para la aplicación de medidas que serán necesarias en el cuidado de los recursos ya que estos son considerados como bienes mobiliarios que servirá para satisfacer las necesidades y comodidad de los huéspedes.

Como relación al objetivo específico N° 2:

Como mencionamos anteriormente para que exista un control y tengan una confianza plena y una seguridad razonable es muy importante su ejecución, asimismo es una observación y análisis en el desarrollo a los trabajadores del hotel, además que pueden implementar con ayuda de expertos en el caso de control interno. Asimismo, se podrá destacar que para controlar cada una de estas áreas de manera eficaz y transparente se

pasará a las respectivas observaciones y visitas continuas al hotel para conocer al detalle de tal modo que se esté cumpliendo de los objetivos correctamente.

Como relación al objetivo específico N° 3:

Al comparar la situación que se encuentra en el hotel y en el sector hotelero del Perú, el control interno influye en la gestión administrativa para prevenir riesgos y así poder incorporar medidas, en la cual esto tiene como finalidad el resguardo de los recursos, procurar la incorporación del personal y los manejos de nuevas estrategias generando mejores condiciones de cambio en el hotel.

Recomendaciones

Es recomendable que en el hotel Destino Vichayitos mejore eficientemente en sus labores e incluso puedan contratar a nuevos personales para alcanzar el desempeño de las metas proyectadas del hotel.

La aplicación de este sistema es útil, porque es el rastreo desde el ingreso y salida de todo lo que constituye el hotel: en el chequeo de los huéspedes en primer lugar estén seguros y no ocurra ningún robo.

Asimismo, en su implementación de este sistema, ayuda a medir el desempeño que están haciendo cada empleado en su área y cumpliendo con su labor responsable, correcta y honesta en el día a día.

También permite el otorgamiento de nuevas ideas para adecúalas al hotel. El control interno es como un paraguas que previenen algunos de estos inconvenientes como las deficiencias que este trae, en la cual tiene como finalidad a que se preocupen más de sus intereses propios del hotel Destino Vichayitos S.A.C para el logro de sus actividades a futuro y puedan desarrollarse de buena manera.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Arreglo que se implementaría

- Para una mejor seguridad deberá contar con señalizaciones de (salidas de emergencia anti oleajes), para el cuidado y protección de los huéspedes.



REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arcaya, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestion de los servicios en las empresas hoteleras de la region Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ayensa, E., & Menorca, L. (2007). *Definicion, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo* . Rioja: Universidad de Rioja.
- Barriga, L. (2016). *Implementacion de un sistema hotelero y su influencia en la gestion del proceso de auditoria nocturna del Hospedaje Tres Sesenta* . Trujillo : Universidad Privada Del Norte.
- Bonilla, M. (2019). *La cultura del control, una practica universal*. Auditool.
- Calix, M. (2011). *Gestion administrativa*. Blogpot.
- Calle, M. (2017). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestion en las empresas del sector servicios - Rubro Hoteles de una Estrella*. Piura: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Camacho, D. (2016). *Propuestas de control interno administrativo a la empresa hosteria la Cienega CIA LTDA*. Quito : Universidad Central Del Ecuador.
- Chanta, V. (2019). *Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios - Rubro Hotelero en el Peru. Caso Hotel Sol Maria E.I.R.L*. Piura: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Chiavenato, I. (2009). *Reclutamiento de personal*. Quinta edicion .
- Escobedo, M. A. (2013). *Rotacion de personal*. Gestipolis.

- Fernández y Vasquez, S. S. (2013). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. *IN CRESCENDO*, 89 - 98.
- Fernandez, S., & Vasquez, F. (2014). EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DE LATINOAMÉRICA, PERÚ Y CHIMBOTE, 2013. *IN CRESCENDO*, 89 - 91.
- Galan, M. (29 de Mayo de 2009). *Metodología de la investigación* . Obtenido de La entrevista de investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/>
- Gonzales, J. L. (Septiembre de 2017). *GESTIÓN DE INVENTARIOS Y CONTROL INTERNO*. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe>
- Gonzales, J. L. (Septiembre de 2017). *GESTIÓN DE INVENTARIOS Y CONTROL INTERNO*. Piura: Universidad Nacional De Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe>
- Hurtado, P. M. (2016). *TEORÍA GENERAL DEL CONTROL*. Colombia: Corporación Universitaria Remington.
- Jimenes, S. (2017). *El Sistema de Control Interno y la toma de decisión en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera Categoría*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato .
- Mancisidor, L. (2019). *Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa Hotelera Residencial NG de Norma Gamarra De Robles*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

- Maza, S. (2018). *Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Peru Caso: Hotel Villa del Sol Piura*. Piura: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Munch, L. (2010). *Administracion Gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo* . Mexico : Primera ediccion .
- Navarro y Ramos, S. F. (Enero - Junio de 2016). *El control interno en los procesos de produccion de la industria litografica en Barranquilla*. Obtenido de Dialnet: <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElControlInternoEnLosProcesosDeProduccionDeLaIndus-5432120.pdf>
- Reyes, I. (2018). *Evaluacion del desempeño*. Geocities.
- Terry, G. R. (17 de Octubre de 1956). *Marco teorico conceptual de modelo, control interno, gestion administrativa*. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv>
- Yambay, A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Hotelera Arguello Altamirano Costables CA*. Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo .

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario



CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo es determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú caso: Destino Vichayitos S.A.C del distrito de Máncora, 2017. Se le agradece por anticipado la información veraz que nos proporcionará. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo servirán para fines académicos y de investigación.

Encuestador(a):

Fecha: Piura, diciembre,

2018

DE LA CRUZ GUTIÉRREZ GIANELLA ADELA

Instrucciones:

Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Pregunta	Si	No
I. Proceso clave en el entorno (propietario del hotel)		
1. ¿Las políticas del hotel generan resultados eficientes para su reconocimiento?		

2. ¿Usted realiza convocatorias cuando necesita trabajadores?		
3. ¿En el hotel existe una separación de funciones en las actividades de temporada?		
4. ¿El hotel desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?		
5. ¿Usted realiza actividades recreativas para sus trabajadores creando un buen clima laboral?		
6. ¿El hotel cuenta con señalizaciones de emergencia ante algún oleaje?		
II. Aspectos condicionales (área de administración)		
7. ¿Cuál es el número de trabajadores en el área administrativa? () 1 () 2 () 3		
8. ¿El hotel aplica algún sistema normativo para el desarrollo de las actividades del personal administrativo?		
9. ¿Usted tiene conocimiento de las 7 funciones más importantes de un administrador?		
10. ¿Usted como administrador recibe capacitaciones en orientación a su trabajo en el hotel?		
III. Aspectos para la información (Área de Recepción)		
11. ¿Se ha presentado alguna queja en el área de recepción?		
12. En la parte de recepción ¿Usted brinda la información detallada sobre lo que contiene en los adentros del hospedaje a los huéspedes?		

13. ¿Existe personal que evalúa el desempeño del trabajador de esta área y provee la información al dueño?		
14. ¿Existe alguna protección adecuada para el resguardo de la información registrada y que tenga acceso el dueño del hotel?		
IV. Aspecto para el cumplimiento (Área de contabilidad)		
15. ¿Tiene una oficina específica para esta área?		
16. ¿La documentación contable está al día y de manera ordena?		
17. ¿Están al día en sus pagos de sus obligaciones tributaria?		
18. ¿Existe una cultura de rendir cuentas con los rasgos de integridad, oportunidad y confiabilidad?		
19. ¿Se le enseña al personal de recepción sobre cómo es el procedimiento para emitir una factura?		
V. Aspectos de seguridad		
20. ¿Existe controles adecuados que permita verificar la asistencia y permanencia de los trabajadores en dicho hotel?		
21. ¿Ud trabaja horas extras y son pagables?		
22. ¿Para la selección del personal es de acuerdo a su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga algún inconveniente con la justicia para desempeñar el cargo?		
23. ¿Existe información oportuna y periódica sobre el cumplimiento de los objetivos y metas por área para un mejor seguimiento de las estrategias?		

24. ¿Todo trabajador que está de vacaciones es suplantado por otra persona durante su ausencia?		
VI. Aspectos de disposición a tomar en cuenta		
25. ¿Existe control en las salidas de los huéspedes y también el correspondiente pago por el servicio?		
26. ¿Existe control sobre las operaciones del centro de proceso de datos oportunamente?		
27. ¿Son claras las funciones para cada trabajador en el hotel?		
28. ¿Los trabajadores reciben con amabilidad y respeto a los huéspedes?		

Anexo 2 Cronograma Gantt

Tabla 28. Actividad

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Recolección de datos								X								
9	Presentación de resultados								X								
10	Análisis e Interpretación de los resultados									X	X						
11	Redacción del informe preliminar											X	X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 3 Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Anexo 4 FICHA RUC

Consulta RUC

Volver

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20601703859 - EL DESTINO VICHAYITO S.A.C
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	02/12/2016
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	CAR.ANTIGUA PANAMERICANA NORTE NRO. 1212 BALN. VICHAYITO (AL COSTADO DE LA BODEGA LORENA) PIURA - TALARA - LOS ORGANOS
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO

Activ
Ve a C

Anexo 5 Pantallazo turnitin

Taller 4 Control Interno

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas: Activo

Excluir bibliografía: Activo

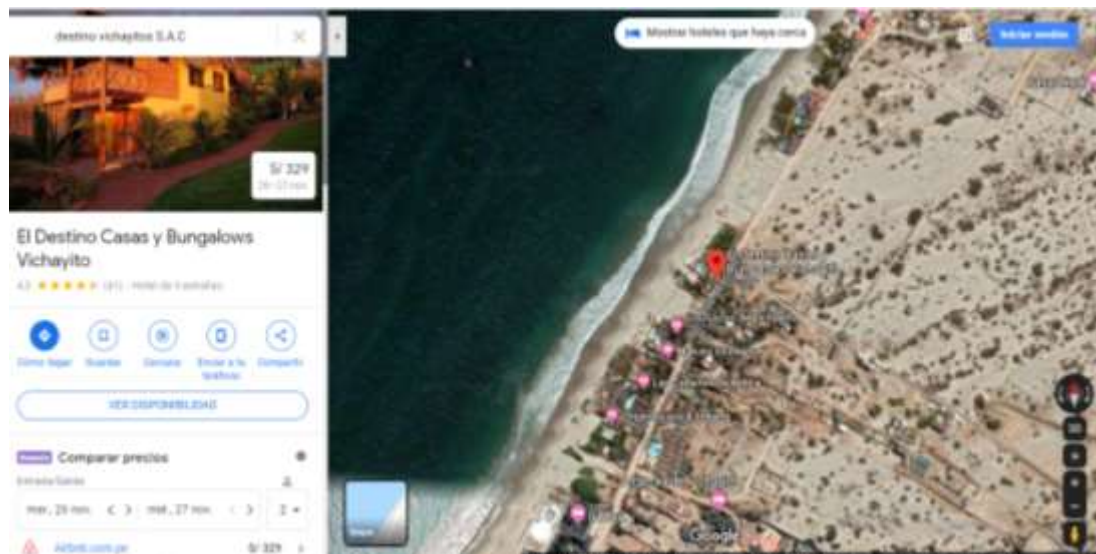
Excluir coincidencias: < 4%

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 6 Ubicación de la empresa en la ciudad de Máncora



Fuente: Google Maps



Fuente: Google Maps

Anexo 7 Financiamiento

Proyecto de investigación totalmente autofinanciado por el alumno que investiga