



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ,  
CASO EMPRESA: RUBRO HOTELERIA,  
“CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C.” – CHIMBOTE Y  
PROPUESTA DE MEJORA, 2018.**

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

**AUTOR  
MELÉNDEZ CALDERÓN, FAVIOLA STEFANIA  
ORCID: 0000-0002-3925-6316**

**ASESOR  
MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL  
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:  
CASO EMPRESA: RUBRO HOTELERIA,  
“CORPORACION REAL FLOR S.A.C.”– CHIMBOTE Y  
PROPUESTA DE MEJORA, 2018**

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

**AUTOR**

**MELÉNDEZ CALDERÓN, FAVIOLA STEFANIA**

**ORCID: 0000-0002-3925-6316**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Meléndez Calderón, Faviola Stefania

ORCID: 0000-0002-3925-6316

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

### **ASESOR**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Miriam Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz Gonzalez, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

DR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN

ORCID: 0000-0003-3776-2490

**PRESIDENTE**

MGTR LUIS ORTIZ GONZALEZ

ORCID:0000-0002-5909-3235

**MIEMBRO**

DRA. MIRIAN NOEMÍ RODRIGUEZ VIGO

ORCID: 0000-0003-0621-4336

**MIEMBRO**

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO

ORCID: 0000-0002-6880-1141

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por fortalecerme en este camino de aprendizaje, por brindarme fuerzas y salud durante todo este tiempo y poder enfrentar cada obstáculo que se presentó durante mi recorrido a realizar mi meta.

A mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron y me dieron su confianza para poder realizar mis metas, por compartir y estar conmigo en los momentos más importantes.

A mi Docente Tutor Investigador Mgtr. Manrique Placido Maribel por su colaboración y enseñanzas en el desarrollo y culminación de mi investigación.

A los representantes legales de la empresa CORPORACION REAL FLOR S.A.C, por brindarme su apoyo y facilitarme en la realización de mi investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, salud y brindarme sabiduría, guiándome en este camino de la vida permitiéndome lograr mis objetivos.

A mis padres, Leti Calderón Arteaga y Luis Meléndez Calvo, por sus consejos para mejorar como persona y profesional en la vida, apoyo en cada proyecto de mi vida y comprensión en todos estos años de estudio, permitiéndome llegar a culminar mi carrera.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C.” de Chimbote y hacer una propuesta de mejora, 2018. La investigación en metodología tuvo como diseño no experimental, cuantitativo y el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó una encuesta, en los resultados de los objetivos encontramos: respecto al objetivo específico 1: Los autores revisados a nivel nacional, regional y local coinciden en que al no tener un buen sistema de control interno las empresas estaban expuestas a cometer errores y tener un mal manejo en los recursos financieros. Respecto al objetivo específico 2: La información que se obtuvo de la empresa hotelera, donde se aplicó el cuestionario al gerente y dueño de la empresa, en los resultados de la encuesta se refleja que la empresa maneja el sistema del control interno y sus componentes de forma empírica. Finalmente, se concluye que los autores analizados coinciden que en empresas hoteleras del Perú al tener un buen sistema de control interno ayuda a tener una mayor rentabilidad cumpliendo con sus objetivos de manera correcta e impecable.

**Palabras clave:** Control interno, micro y pequeñas empresas, rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was: Describe the characteristics of internal control and profitability of micro and small companies in the services sector of Peru and the company "CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C." de Chimbote and make an improvement proposal, 2018. The research in methodology had a non-experimental, quantitative design and the level of the research was descriptive and case-based. For the collection of information, the bibliographic review technique was used and a survey was used as an instrument, in the results of the objectives we found: regarding the specific objective 1: The authors reviewed at the national, regional and local level agree that since they did not have a good internal control system companies were exposed to making mistakes and having a bad management of financial resources. Regarding the specific objective 2: The information obtained from the hotel company, where the questionnaire was applied to the manager and owner of the company, the results of the survey reflect that the company manages the internal control system and its components of empirical form. Finally, it is concluded that the analyzed authors coincide that in hotel companies in Peru, having a good internal control system helps them achieve greater profitability, fulfilling their objectives correctly and impeccably.

**Key words:** Internal control, micro and small companies, profitability.



## Contenido

I.	Introducción .....	14
II.	Revisión de Literatura.....	17
2.1	Antecedentes .....	17
2.1.1	Internacionales.....	17
2.1.2	Nacionales.....	18
2.1.3	Regionales.....	21
2.1.4	Locales.....	22
2.2	Bases Teóricas de la Investigación .....	23
2.2.1	Teoría del control interno. ....	23
2.2.1.1	fundamentos del informe coso.....	23
2.2.1.2	principios del control interno.....	24
2.2.1.3	componentes del control interno. ....	25
2.2.1.4	tipos y clases de control interno. ....	26
2.2.1.5	fases del control interno.....	27
2.2.1.6	ventajas del control interno. ....	29
2.2.1.7	Implementación del sistema de control interno.....	29
2.2.2	Teoría de rentabilidad. ....	29
2.2.2.1	importancia de la rentabilidad. ....	29
2.2.2.2	tipos de rentabilidad. ....	30
2.2.2.3	ratios de rentabilidad. ....	30

2.2.2.4	análisis de la rentabilidad. ....	31
2.2.3	Teoría de empresa. ....	32
2.2.3.1	elementos de la empresa. ....	32
2.2.3.2	clasificación de empresas. ....	33
2.2.3.3	funciones de la empresa. ....	36
2.2.4	Teoría de la micro y pequeña empresa. ....	37
2.2.4.1	Micro y pequeñas empresas. ....	37
2.2.4.2	Registro de una micro y pequeña empresa. ....	38
2.2.4.3	beneficios de la ley mype. ....	38
2.2.4.4	registro en el remype. ....	39
2.2.4.5	importancia de las micro y pequeñas empresas. ....	39
2.2.5	Teoría del sector económico productivo. ....	39
2.2.5.1	teoría de los sectores productivos. ....	39
2.2.6	Teoría del sector servicios. ....	40
2.2.7	Reseña histórica de la empresa. ....	40
2.3	Marco Conceptual. ....	41
2.3.1	Definición de control interno. ....	41
2.3.2	Definición de rentabilidad. ....	41
2.3.3	Definición de empresa. ....	41
2.3.4	Definición de las micro y pequeñas empresas. ....	41
2.3.5	Definición de sector servicios. ....	42

III. Hipótesis .....	43
IV. Metodología.....	44
4.1    Diseño de investigación .....	44
4.2    Población y muestra .....	44
4.2.1    Población. ....	44
4.2.2    Muestra. ....	44
4.3    Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	44
Componentes del control interno:.....	45
Cuestionario y entrevista al gerente de la empresa hotelera.....	45
Rentabilidad en el análisis .....	45
Cuestionario y entrevista al gerente de la empresa hotelera.....	45
4.4    Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.4.1    Técnicas. ....	45
4.4.2    Instrumentos.....	45
4.5    Plan de análisis.....	46
4.6    Matriz de consistencia.....	46
4.7    Principios éticos .....	46
V. Resultados.....	48
5.1    Resultados .....	48
5.1.1    Respecto al objetivo específico 1.....	48
5.1.2    Respecto al objetivo específico 2.....	50

5.1.3	Respecto al objetivo 3.....	53
5.2	Análisis de resultados.....	56
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	56
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	57
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3.....	58
5.2.4	Respecto al objetivo específico 4.....	59
VI.	Conclusiones.....	61
6.1	Conclusión respecto al objetivo específico 1 .....	61
6.2	Conclusión respecto al objetivo específico 2 .....	61
6.3	Conclusión respecto al objetivo específico 3 .....	62
6.2	Conclusión respecto al objetivo específico 4 .....	62
VII.	Aspectos Complementarios .....	63
7.1	Referencias bibliográficas.....	63
7.2	Anexos.....	67
	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	67
	Anexo 02: Panel fotográfico .....	71

## **INDICE DE CUADROS**

CUADRO 01: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	40
CUADRO 02: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	41
CUADRO 03: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	42
CUADRO 04: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 4.....	46

## **I. Introducción**

En el Perú las empresas activas que son registradas en el Directorio Central de Empresas y Establecimientos tuvieron un ascenso a 2'332 218 unidades al 30 de junio del 2018. Así mismo 66 067 empresas fueron creadas y 37 449 dieron de baja a sus actividades presentando una variación neta de 28 618 unidades económicas. (INEI, 2018, p.02)

Toda empresa debe tener un sistema de control interno como también debe tener un buen manejo de este sistema, ya que este ayuda a la empresa a tener una mejor gestión, para una micro y pequeña empresa de sector servicios, este sistema ayuda organización de los procedimientos y necesidades del negocio, resguardando y protegiendo los activos para que no ocurran actos indebidos, irregularidades o actos ilegales.

Las micro y pequeñas empresas son el resultado de personas que toman la decisión de querer tener un emprendimiento, sabiendo los riesgos de perder su capital, sometándose a las reglas que rige el mercado, pues solo algunas de estas empresas tienen habilidades y logran obtener buenas posiciones dentro del mercado.

Según Gomero (2015) afirma que la informalidad es uno de los problemas que tiene el gobierno, pues aún no se ha podido solucionar, estas empresas informales crean ciertos escenarios favorables para mejores capacitaciones de mano de obra, pero también crean distorsiones que no ayudan a tener un mejor proceso de desarrollo en el país, ya que estas empresas son aquellas evaden impuestos, encontrando detrás de esto tipo de actividades el contrabando. (p. 02)

El control interno tiene un importante papel en las micro y pequeñas empresas, este ayuda en el ordenamiento y falta de organización en la empresa, permite tener

información para realizar una operación ya sea de manera administrativa o técnica; mejorando la eficacia y mediante su sistema el encargado de administrar la empresa podrá tomar mejores decisiones basándose a las normativas correspondientes. (Ramírez, 2016, p. 02)

En la presente investigación tiene como problema, planteándose lo siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa CORPORACION REAL FLOR S.A.C. de Chimbote y como mejorarlas, 2018?**

Para poder dar respuesta a este problema llegamos se elaboró el siguiente objetivo general: **Describir las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “CORPORACION REAL FLOR S.A.R.C.” de Chimbote y hacer una propuesta de mejora, 2018.**

Para realizar el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú, 2018.
2. Describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa: CORPORACION REAL FLOR S.A.C., Chimbote, 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en la empresa CORPORACION REAL FLOR S.A.C., Chimbote, 2018.
4. Hacer una propuesta de mejora en la empresa “CORPORACION REAL FLOR S.A.C.”, Chimbote, 2018.

La presente investigación se justifica porque da un mayor conocimiento; es decir, el trabajo de investigación indica las características del control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa hotelera con denominación “CORPORACION REAL FLOR S.A.C.”, ubicada en Chimbote. Asimismo, el presente trabajo se justifica porque puede ser útil como guía metodológica para futuros estudios o trabajos de investigación similares, realizado por estudiantes de diversas universidades.

La presente investigación tiene como metodología un diseño cuantitativo, no experimental y el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó una encuesta.

Obteniendo como resultado respecto al objetivo específico 1: Los autores revisados a nivel nacional, regional y local coinciden en que al no tener un buen sistema de control interno las empresas estaban expuestas a cometer errores y tener un mal manejo en los recursos financieros. Respecto al objetivo específico 2: La información que se obtuvo de la empresa hotelera, donde se aplicó el cuestionario al gerente y dueño de la empresa, en los resultados de la encuesta se refleja que la empresa maneja el sistema del control interno y sus componentes de forma empírica. Finalmente, se concluye que los autores analizados coinciden que en empresas hoteleras del Perú al tener un buen sistema de control interno ayuda a tener una mayor rentabilidad cumpliendo con sus objetivos de manera correcta e impecable.



## II. Revisión de Literatura

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales.

En esta investigación se entenderá por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos en Perú; que hayan utilizados la variable y unidades de análisis de la investigación.

Posso & Barrios (2014) en su tesis de licenciatura denominada: DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, realizada en Cartagena de Indias, Colombia. De cuyo objetivo es: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activo Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigencia de las actividades contables financieras. En la investigación la metodología fue: se utilizó el método deductivo, de análisis – síntesis; ya que con estos métodos se va a partir de conceptos general emitidos para el control interno, para luego aplicarlos en el caso y por el otro método se revisó las características generales de los procedimientos establecidos en el caso para poder así formular el sistema de control interno. Llegando a la conclusión: La investigación realizada en la empresa de servicios, se pudo evidenciar que el control interno es una herramienta fundamental para poder realizar de manera

correcta los objetivos trazados en la empresa. Los autores estructuran una definición de control interno como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones.

Bernabé (2015) en su trabajo de investigación denominado: MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA EL HOTEL SALINAS, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015; realizado en La Libertad, Ecuador, cuyo objetivo principal fue: Evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015.; en la investigación su metodología fue: Se utilizó el método hipotético – deductivo e inductivo, ya que con estos métodos es el más empleado por los investigadores porque contribuye a encontrar el camino correcto para corregir las dificultades presenciadas, llegando a la siguiente conclusión: La empresa hotelera no disponía de direccionamiento estratégico, es decir misión, visión, objetivos y organigrama estructural, es por ello que el autor diseño la propuesta para facilitar el cumplimiento de objetivos de la empresa.

### **2.1.2 Nacionales.**

En esta investigación se entenderá por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del país, menos de la región donde el investigador (estudiante) está

realizando el trabajo de investigación; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis de la tesis de licenciatura.

Cueva & Vargas (2016) en su tesis de licenciatura denominada: **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SERVICIOS HOTELEROS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DEL HOSTAL EL RECUERDO, CHEPÉN 2015**. Realizado en Pimentel, Chiclayo, Lambayeque, de cuyo objetivo fue: Determinar el efecto del programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la Rentabilidad del Hostal El Recuerdo, 2015. En la investigación su metodología fue: El diseño que se aplicó fue pre-experimental, ya se conocerá el antes y después del comportamiento de la rentabilidad, atención al cliente y calidad de servicio. Llegando a la conclusión: se justificó que la calidad en la empresa hotelera El Recuerdo, en el año 2015 fue calificada por los clientes encuestados como inadecuados, por deficiencias al personal, infraestructura y esto perjudicaba en la rentabilidad de la empresa hotelera, en cuanto a la rentabilidad en el mismo año se presentaba en un nivel bajo. Ya aplicada el programa de capacitación en servicios hoteleros al personal se notó la diferencia de calidad de servicio y rentabilidad al año 2016.

Chenta (2016) en su tesis de licenciatura denominada: **DETERMINACION DE LOS COSTOS DE HOSPEDAJE Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL “WILSON” DE LA CIUDAD DE BAGUA – AÑO 2016**. Realizado en Amazonas, Perú, de cuyo objetivo fue: Determinar los costos de hospedaje y su influencia en la rentabilidad del Hotel “Wilson”, de la ciudad Bagua – año 2016. En

la investigación su metodología fue: El diseño que se aplicó fue descriptivo simple. Llegando a la conclusión: la evaluación de las tarifas de precios a partir de los costos por los servicios del hospedaje permite determinar que la entidad maneja políticas de negociación con el usuario, sin considerar los costos fijos lo cual no influyen positivamente en la rentabilidad del Hotel “Wilson”.

Granda (2017) en su tesis de licenciatura denominada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU RELACION EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2015. Realizado en Tumbes, Piura de cuyo objetivo fue: Determinar y describir las características del “control interno y su Relación en la gestión” de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. En la investigación su metodología fue: El diseño descriptivo, ya se describió, registro, analizó e interpreto la naturaleza actual de los fenómenos planteados. Llegando a la conclusión: Del 100% de los representantes encuestados un 75% sostiene que su personal si se encuentra en planilla, mientras que un 25% dice que no. Con respecto al libro de reclamaciones, del 100% de encuestados, el 58% si cuenta con este importante libro, para que el cliente pueda manifestar cualquier descontento en el servicio ante la micro y pequeña empresa Hotelera y el 42% declara todo lo contrario.

Chanta (2019). En su tesis de licenciatura denominada: LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE

LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOTELERO EN EL PERÚ. CASO: HOTEL SOL MARIA E.I.R.L. – PIURA, 2017. Realizado en Piura, de cuyo objetivo fue: Describir los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú y hotel sol María E.I.R.L. – Piura, 2017. En la investigación su metodología fue: se utilizó el diseño descriptivo, cualitativo – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Llegando a la siguiente conclusión: Que los servicios que ofrece el hotel es garantizado, debe de cumplir con todos los estándares de calidad por eso se determina que la empresa del rubro hotelero debe gestionar los recursos económicos y financieros, para que así se pueda lograr los objetivos de una manera eficiente, para esto se debe de implementar el sistema de control interno.

### **2.1.3 Regionales.**

En esta investigación se entenderá por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región de Áncash, menos la ciudad de la provincia donde se está realizando el trabajo de investigación; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis de la tesis de licenciatura.

Mancisidor (2019) en su tesis de licenciatura denominada: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA HOTELERA RESIDENCIAL NG DE NORMA GAMARRA DE ROBLE – HUARAZ, 2018. Realizado en Lima. Su objetivo fue: Determinar la implementación de un sistema de control

interno en la empresa hotelera residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018. En la investigación su metodología fue: el diseño de la investigación fue descriptivo – no experimental. Llegando a la siguiente conclusión: la residencial NG no prioriza que su control interno debe manejarse de acuerdo a la planeación, ejecución y evaluación por lo que se detalla debilidad y algunas fortalezas en las áreas en las que maneja.

#### **2.1.4 Locales.**

En esta investigación se entenderá por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia del Santa, donde se está realizando el trabajo de investigación de la tesis de la licenciatura.

Manrique (2017) en su tesis de licenciatura denominada: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOTEL “PASTORURI” INDEPENDENCIA – HUARAZ, 2014.** Realizado en Chimbote. De cuyo objetivo fue: Determinar que el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. En la investigación su metodología fue: de enfoque cuantitativo, no correlacional ya que se utilizó matemática y estadística en el procedimiento y análisis de datos. Llegando a la conclusión: debido a que se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno, dado que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en el

Hotel “Pastoruri”, el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.

Maldonado (2020) en su tesis de licenciatura denominada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA HOTELES CADENA REAL S.A.C. DE CHIMBOTE, 2018. Realizado en Chimbote. De cuyo objetivo fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú. La metodología de la investigación fue: el diseño fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Llegando a la conclusión: la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con la finalidad de comprender sus valores éticos que se deben aplicar en la entidad.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Teoría del control interno.**

#### ***2.2.1.1 fundamentos del informe caso.***

Los fundamentos de este informe proponen las entidades, con la finalidad de tener una mejora en el sistema de control interno, para poder cumplir con los objetivos propuestos en la empresa. Esta es publicada en 1992 denominada como control interno de marco integrado. Cotaña, (2018) afirma:

Este informe es un manual de control interno está formada por cinco organizaciones de contabilidad, cumpliendo con aquellos objetivos

planteados en una empresa, cumpliendo las normas y leyes establecidas de forma impecable, dando así una mejor eficacia y eficiencia en las operaciones que realice la organización. Teniendo una mayor expectativa de supervisión y mayor prevención con la finalidad de identificar los fraudes.

### ***2.2.1.2 principios del control interno.***

Según Meléndez (2016, pp. 28-29) afirma:

Estos son muy importantes porque se utiliza de base para el mejoramiento y progreso de la organización del control interno, los principios se resumen en:

- a) Es esencial que los trabajadores tengan repartido sus responsabilidades para cada área.
- b) Toda operación contable y registros de las entidades tienen que estar claras y espaciadas.
- c) Para señalar y demostrar con seguridad las operaciones efectuadas se deberán utilizar pruebas precisas.
- d) Las operaciones comerciales no corresponden estar a responsabilidad de un personal.
- e) Las actividades de los distintos puntos de trabajo, deben plasmarse siempre en escrito.
- f) La elección del personal debe ser el adecuado, se considera fundamental.



- g) El periodo de vacaciones se disfruta de manera uniforme, no es únicamente para el personal con menos responsabilidad, ni con el de máxima autoridad. El personal disfruta las vacaciones de igual manera.
- h) El vínculo del trabajador con la empresa no se logra solamente con el sueldo justo y suficiente, sino que están otros aspectos significativos.
- i) Los aumentos se deben provenir con justicia y sin ninguna preferencia.
- j) No se debe obviar las ventajas de defensa que entrega el sistema de contabilidad.
- k) Se debe establecer un buen sistema de registro y correspondencias.

### ***2.2.1.3 componentes del control interno.***

Según La Contraloría General de la Republica (2016) afirma:

El control interno para alcanzar los objetivos de las entidades de forma legal y confiable se apoya de los 5 componentes, son los siguientes:

- Ambiente de control

En este componente se encuentran conjuntos de normas procesos y estructuras que sirve de base para tener un adecuado control interno en la empresa. Como también los valores éticos de conducta e integridad; la estructura organizacional y asignación de responsabilidad.

- Evaluación de riesgos

La entidad debe tener un procesos o actividades con la finalidad de identificar y poder analizar riesgos, así mismo preparase para enfrentar dichos eventos negativos que ocurran o afecten los objetivos

de la institución. El objetivo de este componente es de minimizar y/o controlar los riesgos que no fueron eliminados, estableciendo diversas medidas preventivas.

- **Actividades de control**

Son aquellas políticas y procedimientos internos que la entidad establece con la finalidad de disminuir los riesgos que puedan afectar el alcance de los objetivos de la entidad. Estos controles ayudan a detectar o prevenir un evento de riesgos con la finalidad de cumplir con los objetivos de la empresa.

- **Información y comunicación**

La eficacia del control interno depende mucho de la información y comunicación adecuada. Es toda información interna y externa que la entidad necesita para poder realizar toda responsabilidad de control interno que faciliten el logro de los objetivos. La información, es importante en la empresa para ejercer las responsabilidades del control interno. La comunicación, es el proceso interactivo o continuo de proporcionar y compartir información necesaria y relevante, puede ser interno o externo.

- **Supervisión**

Son actividades de control agregadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con la finalidad de evaluar y mejorar errores.

Teniendo evaluaciones y/o autoevaluaciones.

#### ***2.2.1.4 tipos y clases de control interno.***

- Clases del control interno

Según Ferretti, los tipos del control interno son los siguientes:

a. Control interno previo:

Este control es realizado a la empresa antes de realizar alguna ejecución de procesos o alguna operación, esta se realiza de forma reservada.

b. Control interno simultaneo:

Este control se toma cuando la ejecución realizado por la empresa ya esté en proceso de realización, este control se hace en cada operación que realice la empresa.

c. Control interno posterior:

Al terminar la ejecución de la operación realizada por la empresa, este control es el encargado de verificar como fue la gestión de los recursos o bienes.

- Tipos de control interno

a) Control interno contable:

“Está relacionado con la defensa y/o protección de los activos y la veracidad de los registros contables. Comprende el plan de organización y los registros que se refieran al salvaguardar los activo y confiabilidad de los registros contables” (Ferretti, p. 13).

b) Control interno administrativo:

“Los métodos y procedimientos están relacionados con la eficiencia operativa y la adhesión a la política de la administración” (Ferretti, p. 13).

***2.2.1.5 fases del control interno.***

Para que el sistema del control interno sea eficiente debe cumplir con sus tres fases:

1) Planificación:

Comprende acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación que se encuentre el sistema de control interno de la empresa con respecto a las normas de control interno ya establecidas, esto servirá de base para elaborar un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. (MINSa, 2016, p.01)

2) Ejecución:

Comprende la mejora de acciones señaladas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales:

Nivel de entidad, se constituyen políticas y normativas de control que son necesarias para proteger los objetivos bajo el marco de las normas de control interno.

Nivel de procesos, es la base de los procesos críticos de la entidad, identificando los objetivos y de los riesgos que amenazan su desempeño, evaluando los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. (MINSa, 2016, p.01)

3) Evaluación:

“Fases que comprende las acciones puestas al beneficio de un adecuado proceso de cumplimiento del sistema de control interno y de

un eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua” (MINSA, 2016, p.01).

#### ***2.2.1.6 ventajas del control interno.***

Según Fierro y Sotomayor (2015) afirma que las ventajas son las siguientes:

Las ventajas que tiene el control interno es el mejor manejo de cada operación que se realice la empresa para que puedan lograr identificar alguna alteración de procedimiento, como también brinda apoyo a las entidades mejorando su desempeño y metas de rentabilidad garantizando informaciones confiables cumpliendo los reglamentos, normas y leyes, previniendo pérdida de recursos y evitando irregularidades o actos ilícitos. (p.26)

#### ***2.2.1.7 Implementación del sistema de control interno.***

Según OSCE (2019) afirma que “Mediante Ley N° 28716 tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación de control interno en las Entidades del Estado, con el propósito cautelar y fortalecer los sistemas administrativos”.

### **2.2.2 Teoría de rentabilidad.**

#### ***2.2.2.1 importancia de la rentabilidad.***

Ya que la rentabilidad es el indicador del rendimiento obtenido de una inversión o un desembolso en forma de rentas de la empresa es importante porque permite evaluar si los costos de la empresa están bajo control y si los ingresos son suficientes para financiar el crecimiento. (De Gea, 2019)

### **2.2.2.2 tipos de rentabilidad.**

- Rentabilidad económica:

Según Casimiro (2019) afirma: La rentabilidad económica se refiere a la rentabilidad de sus activos como los inmuebles, maquinas, entre otros. “Tiene como objetivo medir la eficacia que tenga la empresa para generar utilidades a los accionistas de la empresa, evalúa la capacidad de operación de las empresas para generar más utilidad al capital invertido.

“Mide el beneficio que obtienen con relación a la inversión que realice la empresa mediante el desarrollo de su actividad” (Gallizo, 2017, p. 12).

- Rentabilidad financiera:

Según Aldeán (2010) afirma “se refiere a los fondos propios a un determinado periodo de tiempo de rendimiento obtenido que se obtiene del capital propio, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Se considera más cercana a los accionistas o propietarios” (p. 46).

- Ratios de rentabilidad:

“Sirven para comparar los resultados que tiene la empresa con las distintas partidas de balance o de la cuenta de ganancias y pérdidas (Cueva & Vargas, 2016)”.

### **2.2.2.3 ratios de rentabilidad.**

“Sirven para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, especialmente analizando los beneficios (Cueva & Vargas, 2016)”.

- Rentabilidad patrimonial (ROE).

“El ratio mide la capacidad de generar utilidades o beneficios con la inversión de los accionistas o patrimonio de la empresa, según el valor en libros (Cueva & Vargas, 2016)”.

Formula:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

- Rentabilidad de los activos (ROA):

“El ratio mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre las utilidades netas y los activos totales que tiene la empresa (Cueva & Vargas, 2016)”.

Formula:

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$$

#### ***2.2.2.4 análisis de la rentabilidad.***

##### *2.2.2.4.3 análisis patrimonial.*

“Este análisis comprende la composición de los elementos integrantes a su peso específica dentro del conjunto de activos y pasivos. Es decir, estudia la composición de los activos de la empresa, como también la composición de sus pasivos” (Gallizo, 2017).

#### *2.2.2.4.2 análisis financiero.*

Comprende los problemas de rentabilidad y costes del capital de la empresa, ya sea el crecimiento de esta a través de sus vías externas o internas. Es decir, estudia los medios financieros que se emplean para mantener estable el desarrollo económico de la empresa. (Gallizo, 2017)

#### *2.2.2.4.3 análisis económico.*

Según Gallizo (2017) afirma “analiza fundamentalmente los problemas de eficiencia y productividad, interpretando en qué medida estos alcanzan los objetivos” (p. 3).

### **2.2.3 Teoría de empresa.**

#### *2.2.3.1 elementos de la empresa.*

Según Martínez (2018) afirma que las empresas dividen a sus elementos en 4 categorías:

1. El elemento humano:

En este elemento se consideran a los dueños o accionistas de las empresas, aquellas personas que aportan el capital a la empresa. En las grandes empresas los que aportan son los accionistas, ellos aportan dinero y solo esperan las ganancias. En las pequeñas empresas los dueños son los que invierten dinero. Se consideran también a los directivos quienes son las que toman las decisiones y a los empleados, pues ellos son los encargados de llevar la producción de la empresa.

2. Elementos materiales:



En este elemento se consideran a los tangibles de la empresa, como el capital corriente y no corriente. El capital corriente se refiere a aquellos elementos cambiantes de la empresa como materia prima, dinero en caja, entre otros. El capital no corriente se refiere a los elementos de la empresa que se encuentran permanentes como maquinarias, maquinas, mobiliarios, entre otros.

3. Elementos inmateriales:

Este elemento se refiere a los intangibles de la empresa es decir los que no se observan a simple vista, pero tienen un valor importante en la empresa. Estos son la organización, cultura e imagen de la empresa. La organización indica la relación que tiene el elemento humano y materiales, refiriéndose a las funciones que tiene el empleado y quien está encargado de la empresa, la comunicación que llevan estos. La cultura son todos los valores de la empresa que marcan el comportamiento de los que integran la empresa. La imagen, es la forma en que las personas (clientes, competidores, etc.) observan a la empresa de forma exterior, refiriéndose a los logotipos o aspectos visuales de la empresa.

4. Entorno:

En este elemento se considera a todo aquello que rodea la empresa, pueden ser sus clientes, empresas competidoras, regulaciones que impone el estado, entre otros.

**2.2.3.2 clasificación de empresas.**

Según Rojas (2017) afirma que las empresas tienen diferentes clases de actividad, se dividen en las siguientes:

1. Actividad económica:

- Empresas del sector primario, se encuentran todo recurso natural como las agrícolas, ganaderas y pesqueras, están ya están preparadas para ser utilizadas. En este sector no se encuentran las empresas mineras.
- Empresas del sector secundario, se encuentran las empresas industriales, transformadoras de materia prima en productor terminados manufacturados.
- Empresas de sector terciario, se encuentran las empresas que brindan servicios, como las empresas de transporte, comerciales, hoteleras, turismo, peluquerías, entre otras.

2. Tamaño de empresas:

Según Thompson (2015) afirma que se dividen de grandes, medianas, pequeñas y micro empresas.

- Grandes empresas, estas empresas manejan capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen su instalación propia, tienen una gran cantidad de empleados, estas empresas cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado.
- Medianas empresas, en estas intervienen varias personas y en algunos casos miles, generalmente tienen sindicatos, como también tienen sus áreas definidas con sus respectivas responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- Pequeñas empresas, estas son empresas independientes, no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado límite.

- Microempresas, son de propiedad individual, el sistema de fabricación que manejan estas empresas son prácticamente artesanales, es decir la maquinaria y equipo son elementales y reducidos, con respecto a la administración, producción finanzas y ventas es reducida; el dueño o propietario puede realizarlo personalmente.

### 3. Procedencia del capital:

Según Rojas (2017) afirma que la procedencia del capital se especifica en:

- a. Empresas privadas, su capital proviene de manos particulares o privadas.
- b. Empresas públicas, su capital de estas entidades derivan del Estado, ya sea municipal, provincial o nacional.
- c. Empresas mixtas, el capital de estas empresas viene tanto de personas particulares como también del Estado.

### 4. Ámbito de actividad:

Según Tantarico (2017) afirma que las empresas se dividen por ámbito de actividad de las siguientes maneras:

- a. Empresas locales, están ubicadas en los centros poblados, ciudades o municipalidades.
- b. Empresas provinciales, realizan sus actividades en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- c. Empresa regional, sus actividades abarcan provincias o regiones.
- d. Empresas nacionales, realizan sus actividades en todo el territorio de un país o nación.
- e. Empresas multinacionales, realizan sus actividades en diversos países, el destino de su capital puede ser cualquier país, regiones, entre otros.

#### 5. Destino de los beneficios:

Según Tantarico (2017) afirma que los beneficios de las empresas tienen diversos destinos, son los siguientes:

- a. Empresas con ánimo de lucro, buscan beneficios económicos creados para producir bienes y servicios rentables, creadas y constituidas por personas que buscan aumentar su capital.
- b. Empresas sin ánimo de lucro, no buscan beneficios económicos, el propósito de estas empresas u organizaciones es beneficiar de forma social, humanitaria, altruista, entre otros.

#### 6. Forma jurídica:

Según Rojas (2017) afirma que las empresas se dividen por la forma jurídica que tengan, pueden ser autónomas o societarias.

- Empresas autónomas, estas pueden ser creadas o constituidas por una persona. Su responsabilidad de estas empresas es limitada.
- Empresas societarias, estas pueden ser creadas o constituidas por varias personas que mediante un contrato crean la empresa, existen distintas sociedades como: sociedad colectiva, s. comandita, s. anónimas, entre otros.

#### ***2.2.3.3 funciones de la empresa.***

Según Rojas (2017) afirma que las empresas se dividen en diferentes áreas funcionales, siendo:

- a. Área de producción:

Esta área está encargada de controlar toda compra de materia prima que realice la empresa para realizar su producción, como también controla la calidad de los productos terminados, que estén en buenas condiciones.

b. Área de recursos humanos:

En esta área se organiza las actividades que tomara el personal en su área de la empresa.

c. Áreas de financiación e inversión:

En esta área se ocupan de obtener los recursos financieros suficientes para que la actividad de la empresa se pueda desarrollar de una manera eficiente.

d. Área comercial:

Esta área se encarga de comercializar y distribuir el producto terminado al mercado.

#### **2.2.4 Teoría de la micro y pequeña empresa.**

##### ***2.2.4.1 Micro y pequeñas empresas.***

En la actualidad el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPE) tiene otra ley actualizada que es la Ley N° 30056, esta es una modificación e incorporación de la ley N° 28015 publicada el 2003, se creó el régimen laboral de la micro empresa el 2003 ya en el año 2008 se incluyó a este régimen las pequeñas empresas. Cuando se creó el régimen de las pequeñas empresas en el año 2008 se estableció que estas no podrían pasar a los 100 trabajadores, al igual que las micro empresas con un límite de los 10 trabajadores, hoy en la actualidad este límite no existe, en el año 2013 se creó un decreto legislativo N° 1086 que para comprobar si es una micro

o pequeña empresa ya no es por la cantidad de trabajadores, sino por el nivel de ventas. (SUNAFIL, 2018)

#### ***2.2.4.2 Registro de una micro y pequeña empresa.***

Según Plataforma digital única del Estado Peruano (2019) afirma. que al inscribirse las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el registro estas acceden a los beneficios de la Ley MYPE. Al entrar en REMYPE las micro y pequeñas empresas estén construidas tanto por personas naturales como jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación, producción y/o comercialización de bienes o prestación de servicios. Estas empresas deben de tener como mínimo a un trabajador.

En este registro las empresas con rubro de bar, discotecas, juegos de azar o casinos no pueden acceder a este registro.

#### ***2.2.4.3 beneficios de la ley mype.***

Según SUNAT (2019) afirma “la Ley Mype ofrece como beneficio general el poder constituir como persona jurídica a su empresa en vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas de la SUNARP”.

Al registrarse la empresa tiene mayor acceso al mercado privado, como también a las compras estatales, así también gozan de facilidades que el Estado brinda, como participar en eventos feriales, exposiciones a nivel regional, nacional y llegar a un nivel internacional.

La empresa también podrá realizar exportaciones, esta nombrado como Exporta fácil, este está diseñado para las micro, péquelas y medianas

empresas, dando una mayor facilidad a acceder a los mercados internacionales, de una manera económica y segura. Este sistema de exportación está a cargo de la SUNAT.

#### ***2.2.4.4 registro en el remype.***

Para registrarse en el REMYPE, los requisitos que te pide la SUNARP es tener el registro único de contribuyente (RUC) vigente, el usuario deberá tener su clave SOL, el tener como mínimo un trabajador y no pertenecer al rubro de discotecas, bares, casinos o juegos de azar. (SUNAT, 2019)

#### ***2.2.4.5 importancia de las micro y pequeñas empresas.***

Según Sánchez (2020) afirma que las micro y pequeñas empresas son importantes ya que son el principal motor de la economía en el Perú, pues estas empresas brindan empleo al 80% de la población, generando el 40% del producto bruto interno (PBI) evitando el alto índice de desempleo que sufre el país.

### **2.2.5 Teoría del sector económico productivo.**

#### ***2.2.5.1 teoría de los sectores productivos.***

Según Melgar (2016) afirma que los sectores productivos se dividen en el sector primario, secundario y terciario.

- El sector primario se encarga de toda actividad productiva, obtención y extracción de materia prima (recursos naturales), como las actividades de agricultura, ganadería, pesca, entre otras.

- El sector secundario se encarga de las actividades productivas o comerciales, este sector se dedica a la transformación de materias primas que obtiene en el sector primario.
- El sector terciario se encarga de las actividades económicas que permite elevar el bienestar de los clientes o consumidores a través de los servicios.

#### **2.2.6 Teoría del sector servicios.**

Peñaranda (2018) afirma “el sector servicio ha ido aumentando en todas sus dimensiones a lo largo del tiempo, siendo predominante en las regiones incluidas las menos avanzadas al intensivas en mano de obra calificada, e incentivar inversiones en educación con efectos positivos”. Las actividades que se realizan en este sector son las empresas de Transportes, Alojamiento, Almacenamiento, Mensajería, Restaurantes, entre otros.

#### **2.2.7 Reseña histórica de la empresa.**

El Hotel Real Chimbote, con el nombre de razón social de Corporación Real Flor S.A.C., por sus fundadores Flores Arteaga Melanio y su esposa Rodríguez Yzaguirre Ancelma Yris, teniendo como registro único de contribuyente (RUC) N° 20602176631. La cual se encuentra ubicada en el Jirón Sáenz Peña 220 – Casco Urbano, en la ciudad de Chimbote – Santa – Ancash – Perú, inicio sus actividades el 01 de junio del 2017, esta empresa se encuentra dentro del sector servicios.

Lleva dentro del mercado hotelero desde el año 2017, esta empresa ha brindado seguridad, comodidad y precios accesibles a las familias, turistas y público en general que desearon pasar un tiempo para relajarse en la ciudad de Chimbote.



## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición de control interno.**

Es una herramienta de gestiona que cuenta con un plan de organización que protege cada empresa, ayuda a cumplir todos los objetivos de la empresa cumpliendo todas las normas establecidas con sus métodos operacionales y contables, ayudando así a la entidad a organizar mejor sus funciones e informando su situación. (Meléndez, 2016)

### **2.3.2 Definición de rentabilidad.**

De Gea (2019) afirma que “la rentabilidad hace referencia al resultado que se obtiene al realizar una inversión en la empresa, es un indicador financiero que permite medir la capacidad de generar retornos de una inversión”.

### **2.3.3 Definición de empresa.**

Es una entidad que puede ser creada por una persona natural o jurídica, puede ser privada o pública, con beneficios lucrativos y no lucrativos. Rojas (2017) afirma que la empresa es formada para obtener beneficios de lucro, orientados a la obtención de una serie de objetivos. También puede ser formada por un grupo de personas con el objetivo de producir o prestar servicios para satisfacer distintos tipos de necesidades y así poder obtener beneficios.

### **2.3.4 Definición de las micro y pequeñas empresas.**

Sánchez (2020) afirma que las micro y pequeñas empresas son una unidad económica que pueden ser creadas y constituidas por una persona natural

o jurídica, estas empresas pueden realizar actividades tanto de comercio, producción, servicios y entre otros.

### **2.3.5 Definición de sector servicios.**

Peñaranda (2018) afirma que el sector servicios o también conocido como sector terciario, realiza actividades que tengan relación a prestar servicios cubriendo las necesidades de los clientes, las empresas que se encuentran en este sector no son productoras de bienes.

### **III. Hipótesis**

“En la investigación no requiere hipótesis debido a que la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso” (Hernández, 2014; citado por Fernández, 2019).

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de investigación**

La investigación utilizó el diseño no experimental-descriptiva, bibliográfico y de caso.

- Diseño no experimental: “Se realiza sin la manipulación deliberadamente de variables, se basa en la observación de fenómenos y como se dan en su contexto natural para después ser analizados” (Dzul, 2018).
- Diseño descriptivo: “Se encarga de describir la población, situación o fenómenos alrededor del cual se encuentra su estudio” (Mejía, 2019).
- Diseño bibliográfico: “Es la recopilación de conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado” (Salas, 2019).

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población.**

En la investigación la población o universo es indeterminada, estuvo compuesta por todas las micro y/o pequeñas empresas del sector servicios que pertenezcan al rubro de Hoteles turísticos del Perú.

#### **4.2.2 Muestra.**

En la investigación el investigador estudio como caso a una micro empresa del Perú tomada de los registros de las micro y/o pequeñas empresas del sector servicios, “Corporación Real Flor S.A.C.” de Chimbote.

### **4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores**

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Control Interno</b>	Es una herramienta que ayuda a proteger a cada empresa con su plan de organización, cumpliendo con las normas establecidas (Meléndez, 2016).	Componentes del control interno: Ambiente de control Evaluación de riesgos Información y comunicación Supervisión y monitoreo	Cuestionario y entrevista al gerente de la empresa hotelera
<b>Rentabilidad</b>	Es un indicador que sirve para evaluar el resultado de como se está gestionando la empresa y cuanta capacidad tiene para generar ingresos (Gea, 2019).	Rentabilidad en el análisis  Estrategias de rentabilidad	Cuestionario y entrevista al gerente de la empresa hotelera

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas.**

Para el recojo de información de la parte bibliográfica, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y para el recojo de información de la empresa “Corporación Real Flor S.A.C.” de Chimbote, se utilizó revisión de información.

##### **4.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de información, se aplicó una encuesta al gerente y representante legal de la empresa hotelera de Chimbote.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para cumplir el objetivo específico 1 se hizo una revisión absoluta de antecedentes pertinentes, que tengan las mismas variables y publicados en Perú, estos fueron presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con los componentes de control interno y rentabilidad, el cual se aplicaron al representante legal y gerente de la empresa hotelera de caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se realizó un cuadro comparativo procurando que esta comparación sea de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

Para cumplir con el objetivo específico 4 se detectó un problema en la empresa y se realizó una propuesta de mejora.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

Anexo 01

#### **4.7 Principios éticos**

Por ser una investigación bibliográfica – documental y de caso, se tomaron los siguientes principios éticos más importantes:

- Protección a las personas:

En este principio nos habla que el investigador debe de proteger a la persona que participe voluntariamente en la investigación y dispongan información adecuada, especialmente si se encuentran en una situación especial de vulnerabilidad.

- Beneficencia y no maleficencia:

Debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones, este principio nos habla que el investigador debe responder a las reglas generales como no causar daño, disminuir efectos adversos y maximizar los beneficios.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.

Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2018.

#### CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
<b>Granda (2017)</b>	Establece que, el sistema de control interno ayuda a otorgar de seguridad la empresa, pues cada área debe de contar con este control para poder tener una mejor transparencia en las actividades de la empresa. Con respecto a la evaluación de riesgos, es un proceso que realiza la empresa con la finalidad de poder enfrentar eventos futuros. Con respecto a la actividad de control, motivando al personal a trabajar de manera eficiente en base al organigrama de una empresa, detallando la estructura orgánica, plan de trabajo, entre otros. Con respecto a la supervisión y monitoreo, las empresas deben implementar mecanismos para verificar el cumplimiento de sus funciones y así tener un mejor gestión y manejo de recurso de la empresa.
<b>Chanta (2019)</b>	Afirma que, las empresas hoteleras procuran el uso optimo de sus recursos económicos y financieros, es por ello la importancia de la aplicación e implementación de los mecanismos del control interno administrativo, teniendo como apoyo el manual de procedimientos generando una mejor gestión y logrando los objetivos de manera eficiente. El control interno sirve de respaldo para que las micro y pequeñas empresas puedan realizan sus operaciones contables.



---

**Mancisidor  
(2019)**

Determina que, en una empresa la información y comunicación es importante, ya que se realizan las estrategias, proyectos teniendo como resultado una buena identificación de objetivos; al no tener claro la información y comunicación, los trabajadores descuidan sus obligaciones, sin poder llegar a lograr los objetivos ni a corto, ni a largo plazo. Así también afirma que al tener implementado un sistema de control interno influirá en un mejor manejo de recursos financieros, mejorando la gestión en base al manual de control interno, esto permitirá tomar mejores decisiones y analizar los riesgos, logrando con los objetivos por la empresa.

**Manrique  
(2017)**

Señala que, el Ambiente de control influye con el logro de objetivos y metas, ya que muchas micro y pequeñas empresas no tienen una implementación de control interno, muchas veces la realizan de manera empírica lo que genera no alcanzan las metas. Respecto a la Evaluación de Riesgos, previene y minimiza las contingencias y previene los gastos innecesarios en las empresas. Con respecto a la Actividad de control, es importante conocer el manual de organización, así como las funciones de cada actividad que realiza los trabajadores en cada uno de sus puestos

**Maldonado  
(2020)**

Sostiene que, la empresa tiene implementado un sistema de control interno desarrolla procedimientos adecuados cumpliendo con la documentación de control. Con respecto a Ambiente de control, se desarrollan procedimientos para una mejor gestión, cumpliendo con todas las normas. Respecto a la evaluación de riesgos, garantiza seguridad y requiere información para un plan de administración, para así poder tener solución a problemas o eventos futuros. Con respecto a Actividad de control, se verifican

---

	<p>las diferentes áreas para dar solución mostradas en error. Con respecto a Información y comunicación, percibe toda información para tener una mejor gestión en la toma de decisiones. Respecto a la Supervisión y monitoreo, supervisa todas las actividades del personal, evaluando para tener un trabajo más eficiente en la empresa.</p>
<p><b>Cueva &amp; Vargas (2016)</b></p>	<p>Describe que, en empresas con rubro en servicios es importante tener buenas estrategias que ayuden a que la rentabilidad mejore, el tener al personal capacitado también es una estrategia que ayuda a subir los índices de rentabilidad, pues los resultados que se obtuvieron al determinar utilizando a los ratios financieros, se aprecia una mejora en la empresa a comparación con el año anterior.</p>
<p><b>Chenta (2016)</b></p>	<p>Argumenta que, el tener un mejor manejo en toma de decisiones, un servicio como también el análisis de costos en los servicios que realizan las empresas permite a tener una mejor gestión, así también permitirá tener una mejor rentabilidad manteniéndose en el mercado hotelero. Sin embargo, los costos del hospedaje al realizarse de forma empírica la influencia de la rentabilidad es incierta, por el hecho que los precios se fijan en arreglo con el cliente o porque se manejan a la competencia hotelera influyendo de forma negativa en la rentabilidad del Hotel.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

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

Describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “CORPORACION REAL FLOR S.A.C.” de Chimbote, 2018.

## CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Preguntas	Resultados	
	SI	NO
<b>Ambiente de control</b>		
¿En la empresa existe un código de ética aprobada?		x
¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal?	x	
¿La empresa cuenta con un manual de Organización y funciones?	x	
¿Existe acciones correctivas cuando se transgrede la normativa por parte de los trabajadores?		
<b>Evaluación de riesgos</b>		
¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la empresa?	x	
¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?		x
¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?		x
<b>Actividades de control</b>		
¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	x	
¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes?	x	

---

¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?	x
<b>Información y comunicación</b>	
¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?	x
¿Existe una comunicación adecuada (continua, precisa y conveniente) entre los trabajadores de cada área?	x
¿La empresa cuenta con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	x
<b>Supervisión y monitoreo</b>	
¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	x
¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, según corresponda?	x
¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento?	x
<b>Rentabilidad</b>	
¿Tiene usted conocimiento acerca de la rentabilidad?	x
¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?	x
¿A su criterio es importante la rentabilidad en su empresa?	x
¿Las inversiones que realiza, le generan mayor rentabilidad?	x

---

---

¿Considera usted que el control interno mejora la rentabilidad de la empresa? x

¿Usted analiza su rentabilidad de los servicios que brinda su empresa? x

¿La empresa elabora su balance general con los ratios financieras?

---

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al Gerente de la empresa hotelera, Chimbote.

### 5.1.3 Respecto al objetivo 3.

Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “CORPORACION REAL FLOR S.A.C.” de Chimbote, 2018.

### CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

---

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADO
<b>Ambiente de control</b>	Es importante implementar con la finalidad que los trabajadores cumplan con las responsabilidades, siguiendo al cumplimiento del logro de sus objetivos.	La empresa organiza las funciones que cada trabajador cumplirá, así también toman medidas correctivas cuando se falta a una norma por parte del trabajador.	Si coincide

---

**Manrique (2017)**

---

<b>Evaluación de riesgos</b>	<p>Es necesario para tener un buen cumplimiento en los objetivos de la empresa teniendo una buena función, minimizando las contingencias y prevenir gastos que sean innecesarios. <b>Manrique (2017)</b></p>	<p>La empresa no maneja lineamientos y políticas de manejo de riesgos, como también no se identificaron riesgos que puedan afectar el desarrollo de objetivos.</p>	No coincide
<b>Actividades de control</b>	<p>Ayuda a otorgar de seguridad la empresa, pues cada área debe de contar con este control para poder tener una mejor transparencia en las actividades de la empresa. Es importante verificar el cumplimiento de sus funciones para una mejor gestión y manejo de recurso de la empresa. <b>Granda (2017)</b></p>	<p>La empresa asegura todo movimiento de dinero que incluyan todo comprobante correspondiente, así mismo el personal fue seleccionado para labor que desempeña.</p>	Si coincide
<b>Información y comunicación</b>	<p>Percibe toda información para tener una mejor gestión en la toma de decisiones.</p>	<p>El gerente de la empresa hotelera tiene comunicación con sus trabajadores, para evitar errores.</p>	Si coincide

---

<b>Supervisión y monitoreo</b>	<p>La empresa en donde tuvo su investigación no aplican el control interno, ya que estos no programan capacitaciones de control interno al personal, así también no cuenta con un personal encargado en supervisar las actividades que realizan los trabajadores en sus respectivas áreas. Chanta (2019)</p>	<p>La empresa cuenta con un monitoreo por parte de la administración, así mismo el gerente evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna con la finalidad de corregirlas y cada cierto tiempo evalúan a su personal.</p>	No coinciden
<b>Rentabilidad</b>	<p>La rentabilidad en el hostel el Recuerdo, presentaba un nivel bajo ya que su personal no estaba capacitado para mejorar la calidad de servicio, pues afirma que esta influye directamente con la rentabilidad. Una vez aplicado el programa de capacitación en servicios hoteleros se observó mejoras en la rentabilidad del respectivo año. Rosas (2016)</p>	<p>La empresa si conoce acerca de la rentabilidad, afirma que es importante es por ello que cada ganancia trata de invertirlo.</p>	Si coincide

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados del objetivo específico 1 y 2.

#### 5.1.4 Respecto al objetivo 4.

Hacer una propuesta de mejora en la empresa “CORPORACION REAL FLOR S.A.C.”, Chimbote, 2018.

**CUADRO 04: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 4**

<b>Elemento</b>	<b>Resultado del objetivo específico 2</b>	<b>Propuesta</b>
<b>Evaluación de riesgos</b>	La empresa no maneja lineamientos y políticas de manejo de riesgos, como también no se identificaron riesgos que puedan afectar el desarrollo de objetivos.	Se propone a la empresa implementar un sistema de control interno, contar con lineamientos y políticas para poder identificar los riesgos que pueda tener ya sea internos o externos.

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al dueño de la empresa hotelera.

## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.

Juntando los resultados de los antecedentes parecidos Granda (2017), Chanta (2019) coinciden que es importante implementar un sistema de control interno es para tener una mejor transparencia en las actividades de la empresa, ya que sirve de respaldo para las micro y pequeñas empresas puedan realizan sus operaciones contables. Mancisidor (2019) y Manrique



(2017) coinciden que, los componentes del control interno son importantes, ya que mediante ellas se pueden generar estrategias para mejorar los resultados y evaluar los riesgos, así también tener un mejor manejo con los recursos financieros. Maldonado (2020) afirma la implementación un sistema de control interno en la empresa desarrolla sus objetivos cumpliendo con la documentación de control, no identifican riesgos de fraude o irregularidades. Pues el control interno ayuda a la empresa tomar buenas decisiones de manera que garantiza la eficiencia. Cueva & Vargas (2016) y Chenta (2016) coinciden en sus resultados que, en las empresas que brindan servicios es importante generar buenas estrategias y tener un buen análisis de costos en los servicios para tener una mejor gestión.

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

Respecto a los resultados que se obtuvieron a través del cuestionario planteado al gerente de la empresa, sostiene lo siguiente según los resultados de la empresa “CORPORACION REAL FLOR S.A.C.” de Chimbote; se ha determinado que la empresa hotelera conoce sobre el sistema de control interno, la empresa tiene personal capacitado que se apoyan en cualquier evento negativo en la empresa. En evaluación de riesgo se han implementado medidas para identificar y analizar posibles riesgos que podría tener la empresa, pero no están del todo capacitados para problemas de fraudes, pérdidas o falta de alguna información necesaria para la empresa. Respecto a las actividades de control la empresa diseña procedimientos adecuados para cumplir sus metas. La

comunicación que la gerencia tiene con el personal es fluida, sugiriendo para mejorar la atención, responsabilidades en sus áreas, entre otros. Para culminar las supervisiones son continuas de parte de la administración hacia el personal, para evaluar, comunicar y aplicar medidas correctivas. Con respecto a la rentabilidad, el representante de la micro empresa estudiada manifestó que incrementó sus servicios por tener una buena comunicación y a la vez una mayor capacitación con sus trabajadores, así también mejorando la calidad de servicio y atención al cliente, ya que al ser una empresa hotelera es lo más importante para el cliente.

### **5.2.3 Respetto al objetivo específico 3.**

Respetto al objetivo 1 y 2 no concuerdan, ya que la entidad “CORPORACION REAL FLOR S.A.C.” cuenta con un ambiente de control funcionando de manera eficiente ya que la administración organiza las funciones de cada empleado; en la evaluación de riesgos no coinciden ya que la empresa hotelera no maneja lineamientos y políticas de manejo de riesgos; en la actividad de control si coincide por que la empresa asegura todo movimiento de dinero incluyendo comprobantes correspondientes; en la supervisión y monitoreo la empresa cuenta con una supervisión de parte de la administración, así mismo el gerente evalúa a cada empleado comunicando las deficiencias de forma oportuna; con respecto a la rentabilidad si coincide ya que la empresa si conoce y afirma que es importante tener un buen manejo de esta para poder invertir parte de ella.

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

Analizando el cuestionario se propone a la empresa implementar un sistema de control interno, contar con lineamientos y políticas para poder identificar los riesgos que pueda tener ya sea internos o externos. Para realizar la propuesta, se organizó en fases para tener una buena implementación del sistema.

En la primera fase, se implementó la comunicación, motivación y capacitación a los representantes de la empresa hotelera para que ellos puedan tener una base o preparación del control interno y su sistema de control interno, saber de la importancia y beneficios que puede tener la empresa.

En la segunda fase, al preparar a los representantes de la empresa y a su personal, mediante una coordinación se instala un comité de control interno de la empresa. Este comité en coordinación con los expertos en control interno hace el estudio, de las diversas áreas que tiene la empresa hotelera.

En la tercera fase, se diseña y/o preparar un manual de funciones y procedimiento aceptado por la gerencia, bajo la normativa legal, parámetros y directrices administrativas, es decir se realizó una revisión de los procedimientos para hacerlos más eficientes.

En la cuarta fase, junto con el comité de implementación de control interno se preparó diapositivas, para realizar una socialización de este manual, es decir explicar en qué consiste este manual.

En la quinta fase, ya socializado y aprobado por el gerente, junto con el comité se procedió a implementar el sistema de control interno de área por

área, como también a capacitar a los trabajadores sus respectivas funciones, con sus normas y procedimientos de control interno. Es decir, a los encargados de caja chica, de realizar las compras, los pagos, entre otros responsables se indicó cuáles serán sus funciones, normas y procedimientos de control interno.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Conclusión respecto al objetivo específico 1**

De acuerdo con los antecedentes pertinentes, podemos concluir que el control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas del sector servicios en el Perú, según los autores analizados coinciden que, al tener una buena organización, implementación de estrategias, atención al cliente y buen sistema de control interno en una empresa hotelera facilita que tenga una mayor rentabilidad y puedan lograr cumplir los objetivos de una manera impecable, teniendo sus papeles e informes contables en norma previniendo algún tipo de fraude.

### **6.2 Conclusión respecto al objetivo específico 2**

Se concluye con respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue aplicado al gerente de la empresa Hostal Real Chimbote, se puede verificar que el personal de la empresa tiene conocimiento del sistema de control interno, con respecto a su ambiente de control, la empresa no cuenta con un código de ética aprobada, pero cuentan con un manual de organización y funciones, respecto a la evaluación de riesgos la empresa tienen un plan para detectar e identificar algún evento dentro de la empresa hotelera que pueda afectar con sus ingresos pero no tiene establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos, con respecto a las actividades de control de la empresa aseguran que todo movimiento de dinero se presentan con los comprobantes correspondientes, con respecto a la información y comunicación que maneja la gerente con los trabajadores de la empresa hotelera es muy continua y precisa con la finalidad de poder mejorar las fallas que puedan tener los empleados, con respecto a la supervisión de la empresa son de manera continua con la finalidad de evaluar y comunicar las deficiencias a

los trabajadores y poder tener una mejor calidad de atención hacia los clientes de la empresa hotelera. El representante manifestó que la rentabilidad en la empresa aumento al año anterior, observando en sus estados financieros.

### **6.3 Conclusión respecto al objetivo específico 3**

Se concluye con el análisis comparativo de la investigación de la empresa hotelera Corporación Real Flor S.A.C. muestra que no cumple con todos los componentes de control interno, pero los realiza de manera empírica.

### **6.2 Conclusión respecto al objetivo específico 4**

Se concluye que con la implementación del sistema de control interno la empresa hotelera tuvo buenos resultados, al poder siempre tener la posibilidad de evaluar los riesgos que puedan ocurrir ya sean internos o externos.

## VII. Aspectos Complementarios

### 7.1 Referencias bibliográficas

- Bernabé (2015). *MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA EL HOTEL SALINAS, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>
- Casimiro, C. T. (2019). *RENTABILIDAD*. Recuperado de: <https://www.mindmeister.com/es/477860831/rentabilidad>
- Chanta, M. (2019). *Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú. CASO: HOTEL SOL MARIA E.I.R.L. – PIURA, 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8930/CONTROL\\_INTERNO\\_HOTELERO\\_CHANTA\\_MORENO\\_VICTOR\\_SERVANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8930/CONTROL_INTERNO_HOTELERO_CHANTA_MORENO_VICTOR_SERVANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chenta, E. N. (2016). *DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE HOSPEDAJE Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL HOTEL “WILSON” DE LA CIUDAD DE BAGUA – AÑO 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10183?locale-attribute=en>
- Cueva & Vargas (2016). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SERVICIOS HOTELEROS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DEL HOSTAL EL RECUERDO, CHEPÉN 2015*. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3139/TESIS%20EDUARDO%20CUEVA-MANUEL%20VARGAS.pdf;jsessionid=48CB886DFE113A9831920CE9EBEC4EE1?sequence=1>

- De Gea, M. (22 de junio del 2019). La importancia de la rentabilidad en las finanzas personales y en la empresa. Recuperado de <https://www.unicajabanco.es/es/blog/economia-y-empresa/2019/Enero/la-importancia-de-la-rentabilidad-en-las-finanzas-personales-y-e>
- Dzul, M. (2018). Aplicación básica de los métodos científicos. Recuperado de: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Fernandez, V. (2019). CARACTERIZACIÓN DE LOS IMPUESTOS QUE RECAUDAN LAS MUNICIPALIDADES DEL PERÚ: CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE: 2015-2016. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15230/IMPUESTOS\\_MUNICIPALES\\_MUNICIPALIDADES\\_Y\\_RECAUDACION\\_TRIBUTARIA\\_FERNANDEZ\\_VIERA\\_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15230/IMPUESTOS_MUNICIPALES_MUNICIPALIDADES_Y_RECAUDACION_TRIBUTARIA_FERNANDEZ_VIERA_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gallizo, L. J. (2017). *Ratios de solvencia y rentabilidad en empresas familiares y pymes*. Recuperado de: <https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/62571/026545.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomero, N. A. (2015). Concentración de las MYPES y su impacto en el crecimiento económico. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11597>
- Granda, I. (2018). Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2559>



- INEI. (2019). *Demografía Empresarial en el Perú*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_demografia\\_empresarial\\_1.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_1.pdf)
- La Contraloría. (2016). *CONTROL INTERNO*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Maldonado, O. L. (2020). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA HOTELES CADENA REAL S.A.C. DE CHIMBOTE, 2018. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16549>
- Mancisidor, L. L. (2019). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA HOTELERA RESIDENCIAL NG DE NORMA GAMARRA DE ROBLES-HUARAZ, 2018. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10717>
- Manrique, T. (2017). El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_MANRIQUE\\_TORRE\\_NICES\\_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Martínez, J. (29 de noviembre del 2018). La razón de las empresas. Recuperado de: <http://www.econosublime.com/2018/11/elementos-componentes-empresa.html>
- Melgar, V. S. (2016). Sectores productivos del Perú. Recuperado de <https://es.slideshare.net/sebastian951268743/sectores-productivos-en-el-per>

- Mejía, T. (2019). Investigación descriptiva: características, técnicas. Recuperado de:  
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Peñaranda, C. (2018). SECTOR SERVICIOS ACUMULA 16 AÑOS DE  
 CRECIMIENTO SOSTENIDO. Recuperado de  
[https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852\\_1/iedep\\_852.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r852_1/iedep_852.pdf)
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2019). Registro de la micro y pequeña  
 empresa (REMYPE). Recuperado de: <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Posso & Barrios. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa  
 prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la  
 cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.  
 Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Ramírez, C. S. (2016). CONTROL INTERNO DE LAS PYMES. Recuperado de:  
<http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/2667-2686%20Control%20Interno%20de%20las%20PYMES.pdf>
- Rojas, G. (2017). *La empresa y el entorno*. Recuperado de:  
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13602/Temas%20Economic%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez; B. (2020). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/319655425\\_LAS\\_MYPES\\_EN\\_PERU\\_SU\\_IMPORTANCIA\\_Y\\_PROPUESTA\\_TRIBUTARIA](https://www.researchgate.net/publication/319655425_LAS_MYPES_EN_PERU_SU_IMPORTANCIA_Y_PROPUESTA_TRIBUTARIA)

Salas, D. (2019). Investigación bibliográfica. Recuperado de:

<https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>

SUNAT. (2019). Iniciando mi negocio. Recuperado de:

<https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

SUNAFIL. (2018). Régimen laboral Mype. Recuperado de [http://ucsp.edu.pe/wp-](http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf)

[content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf](http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf)

Tantarico, M. (2017). *TIPOS DE EMPRESAS SEGÚN EL AMBITO DE ACTIVIDAD.*

Recuperado de: [https://es.scribd.com/document/350099109/TIPOS-DE-](https://es.scribd.com/document/350099109/TIPOS-DE-EMPRESA-SEGUN-EL-AMBITO-DE-ACTIVIDAD-docx)

[EMPRESA-SEGUN-EL-AMBITO-DE-ACTIVIDAD-docx](https://es.scribd.com/document/350099109/TIPOS-DE-EMPRESA-SEGUN-EL-AMBITO-DE-ACTIVIDAD-docx)

## 7.2 Anexos

### Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA: RUBRO HOTELERIA, “CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C.” Y PLAN DE MEJORA – CHIMBOTE, 2018.	¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C.,	<p>Describir las características del control interno y rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios del Perú y la empresa CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C., Chimbote y hacer una propuesta de mejora, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del control interno y la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú, 2018.</li> <li>2. Describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C., Chimbote, 2018.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en la empresa</li> </ol>	Dado que la investigación será, bibliográfico documental y de caso, no se formula hipótesis.	<p>- Control Interno</p> <p>- Rentabilidad</p> <p><b><u>DISEÑO DE LA INVERSIÓN</u></b></p> <p>No experimental</p>

	Chimbote y como mejorarlas, 2018?	CORPORACION REAL FLOR S.A.C., Chimbote, 2018. 4. Hacer una propuesta de mejora en la empresa CORPORACION REAL FLOR S.A.C., Chimbote, 2018.		descriptivo y de caso
--	-----------------------------------	---	--	-----------------------

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 02: Cuestionario de recojo de información para la empresa del caso de estudio**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Preguntas	Resultados	
	SI	NO
<p><b>Ambiente de control</b></p> <p>¿En la empresa existe un código de ética aprobada?</p> <p>¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal?</p> <p>¿La empresa cuenta con un manual de Organización y funciones?</p>		

<p>¿Existe acciones correctivas cuando se transgrede la normativa por parte de los trabajadores?</p> <p><b>Evaluación de riesgos</b></p> <p>¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la empresa?</p> <p>¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?</p> <p>¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?</p> <p><b>Actividades de control</b></p> <p>¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?</p> <p>¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes?</p> <p>¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?</p> <p><b>Información y comunicación</b></p> <p>¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?</p> <p>¿Existe una comunicación adecuada (continua, precisa y conveniente) entre los trabajadores de cada área?</p> <p>¿La empresa cuenta con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?</p>		
--	--	--

<p><b>Supervisión y monitoreo</b></p> <p>¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?</p> <p>¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, según corresponda?</p> <p>¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento?</p> <p><b>Rentabilidad</b></p> <p>¿Tiene usted conocimiento acerca de la rentabilidad?</p> <p>¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?</p> <p>¿A su criterio es importante la rentabilidad en su empresa?</p> <p>¿Las inversiones que realiza, le generan mayor rentabilidad?</p> <p>¿Considera usted que el control interno mejora la rentabilidad de la empresa?</p> <p>¿Usted analiza su rentabilidad de los servicios que brinda su empresa?</p> <p>¿La empresa elabora su balance general con los ratios financieros?</p>		
---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 03: Panel fotográfico**

