



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO Y SU  
INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
HOTELERO DEL PERÚ, CASO: “HOTEL SOL DE  
GRAU” DE PIURA-2021.**

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

AUTORA

**OLAYA ROSAS, ISABEL DEL ROSARIO**

ORCID: 0000-0002-8422-628X

ASESORA

**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**

**CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO Y SU  
INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
HOTELERO DEL PERÚ, CASO: “HOTEL SOL DE  
GRAU” DE PIURA-2021.**

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

AUTORA

**OLAYA ROSAS, ISABEL DEL ROSARIO**

ORCID: 0000-0002-8422-628X

ASESORA

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

ORCID: 0000-0002-6880-1141

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DEL PERÚ, CASO: “HOTEL SOL DE GRAU” DE PIURA-2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Olaya Rosas, Isabel Del Rosario

ORCID: 0000-0002-8422-628X

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

### **Asesor**

Mgtr. 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**

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Mgtr. Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Mgtr. Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

Presidente

---

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

Miembro

---

Mgtr. Yopez Pretel, Nidia Erlinda

Miembro

---

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a nuestro padre celestial por el don de la vida, por su amor infinito y por haber sido mi soporte en el transcurrir de mis años de estudios, y permitirme la culminación de este

Logro académico profesional.

A todos y cada uno de los docentes por sus enseñanzas brindadas, en especial al Mg. Tomás Hernando Zapata Barranzuela (QEPD), Mgtr CPC: Juana Maribe Manrique Plácido por su apoyo constante, gracias por su profesionalismo y amor a todos nuestros compañeros de estudio superior.

A Uladech católica por acogerme en su centro de estudio, formarnos con valores y hacernos profesionales de bien.

## **DEDICATORIA**

A mis Padres por su apoyo, motivación constante y amor, lo cual ha sido de suma importancia en el transcurrir de mi carrera profesional.

A mis Seis queridos hijos, Por ser mi gran motivo de superación, en recompensa a todos los momentos que no pudimos compartir juntos. Por su amor y por enseñarme que nunca es tarde para cumplir nuestros anhelos.

A todos los miembros de mi familia Olaya Rosas, que fue fuente de inspiración en esta hermosa formación universitaria.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características del control interno y su incidencia en la gestión Financiera de las micro y pequeñas empresas del sector Hotelero del Perú y de la empresa “Carrasco y Seminario Servicios Turísticos SAC” – Hotel Sol de Grau de Piura-2020, tiene como finalidad identificar las oportunidades del control interno que mejoren en la empresa de servicios de alquiler de habitaciones y restaurante. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, como resultado del objetivo 1: Si bien consideran que es importante contar con sistemas de control, no cuentan con manuales de función, como tampoco reglamentos internos, lo que ocasiona que muchas veces la información no llegue en el momento oportuno y se dejen de tomar decisiones adecuadas para lograr los objetivos planteado y del resultado del objetivo 2: En cuanto al cuestionario se tiene como resultados que por parte de los colaboradores la Empresa maneja una metodología de trabajo muy estricta para el manejo de su trabajo, manejan normas y reglas de trabajo con el fin de llevar un buen control interno. Se concluyó que las empresas deben tener un manual de procedimientos más complejo organizacional y de servicio, asimismo implementar herramientas claves y un sistema informático para así obtener información clara y precisa para el fortalecimiento de sus áreas de control.

**Palabras claves:** Control interno, empresa, gestión, micro, pequeña.



## ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine and describe the main characteristics of internal control and its impact on the financial management of micro and small companies in the hotel sector in Peru and the company "Carrasco y Seminario Servicios Turísticos SAC" - Hotel Sol de Grau de Piura-2020, aims to identify internal control opportunities that improve the room rental and restaurant services company. It has been developed using the Methodology of descriptive type, qualitative level, non-experimental design, the technique was the survey and the instrument was the pre-structured questionnaire with questions related to the investigation, as a result of the O.E. 1: Although they consider it important to have control systems, they do not have function manuals, nor internal regulations, which often means that the information does not arrive at the right time and adequate decisions are not made to achieve the objectives. objectives set and the result of the OE 2: Regarding the questionnaire, the results are that On the part of the collaborators, the Company handles a very strict work methodology for managing their work, they handle standards and work rules in order to maintain good internal control. It was concluded that companies must have a more complex organizational and service procedures manual, as well as implement key tools and a computer system in order to obtain clear and precise information to strengthen their control areas.

**Keywords:** Internal control, company, management, micro, small.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	iii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iv
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	x
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
II. Revisión De Literatura. ....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases Teóricas de la Investigación .....	28
2.3. Marco conceptual.....	36
III. HIPÓTESIS .....	39
IV. METODOLOGÍA.....	40
V. RESULTADOS.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	61
6.1. Recomendaciones .....	61
Referencias Bibliográficas.....	63
ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 01.....	50
----------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01.....	55
TABLA 02.....	55
TABLA 03.....	56
TABLA 04.....	56
TABLA 05.....	56
TABLA 06.....	57
TABLA 07.....	57
TABLA 08.....	58
TABLA 09.....	58
TABLA 10.....	58
TABLA 11.....	59
TABLA 12.....	59
TABLA 13.....	59
TABLA 14.....	60
TABLA 15.....	60

## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación deducimos cuanta falta hay en el control interno en la gestión de los servicios de empresas hoteleras de la región Piura, un apropiado sistema de Control Interno para las empresas de servicio hotelero nos ayudaría al manejo de un plan de organización, que permita establecer la correcta aplicación de costos y conocer la verdadera realidad del manejo empresarial en este rubro y que muchos gastos y costos no son reconocidos. Sin embargo, debemos tener en cuenta que todas estas entidades se ven en la necesidad de adoptar métodos, reglas y funciones que permitan que se mantenga en el mercado y compitan de igual con otras organizaciones.

El control interno en su financiamiento, es un conjunto de procesos que impulsa las actividades, para esto tiene que usar una manera eficaz y eficiente todos los recursos de la organización. A esto podemos entenderlo como la ejecución de las metas, las mismas que en muchas ocasiones se ven perjudicadas por fallas y distracciones que se presenten en las actividades cotidianas de la organización. Hoy en día las empresas del sector hotelero muestran una deficiencia en su control interno, es por ello que podremos apreciar que el buen manejo de un sistema de control interno financiero, generará utilidades y mejoras para la empresa, elaborar y proporcionar una herramienta útil para la toma de decisiones de la gerencia; así como también para crear una cultura de control y monitoreo de los procesos operativos, realizados por sus accionistas y colaboradores.

Por lo cual se puede afirmar que existen razones suficientes para la formulación del siguiente problema de investigación: **¿Cuáles son las características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de “HOTEL SOL DE GRAU” de Piura-2020?**

Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de “HOTEL SOL DE GRAU” de Piura-2020. Para lograr el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las principales características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú-2020.
2. Describir las principales características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de la empresa “HOTEL SOL DE GRAU” de Piura-2020.
3. Explicar si el control interno incide en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa “HOTEL SOL DE GRAU”

Asimismo, la presente investigación se justifica porque servirá como antecedente para estudios posteriores a ser realizados en nuestra universidad en diferentes ámbitos geográficos.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá a través de su desarrollo, sustentación y defensa, obtener el Título Profesional de Contador Público.

En última instancia podemos agregar que la metodología utilizada en la presente investigación ha tenido un enfoque cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; así mismo se ha tenido en cuenta el empleo de técnicas para la llegar a los objetivos propuestos durante el desarrollo de esta investigación.

Los principales resultados son los siguientes: la empresa cuenta con un manual de procedimientos básico para las distintas actividades, Se concluyó que la empresa debe tener un manual de procedimientos más complejo organizacional y de servicio, asimismo implementar herramientas claves y un sistema informático para así obtener información clara y precisa para el fortalecimiento de sus áreas de control.

## II. Revisión de la Literatura

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedes Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Rincón. (2016)**, en su tesis denominada. “Sistema de control interno para el área contable y el área financiera de la empresa productora avícola del ORIENTE S.A.S. en Colombia”. Tuvo como **objetivo** general diseñar un sistema de control interno en el área contable y en el área financiera para la empresa Productora Avícola del Oriente SAS en Colombia, que permitirá minimizar los riesgos inherentes en las áreas mencionadas. **Metodología:** tipo descriptivo, técnicas e instrumentos encuestas, entrevistas y documentación de la empresa, población y muestra 3 personas del área contable y financiero. **Concluye** que es necesario el sistema de control interno en la empresa ya que esta se encuentra en riesgo inherente y significativo que puede estar afectando a su patrimonio.

**Melo & Uribe. (2017)**, en su tesis denominada: “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.” Tuvo como **objetivo** general proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. **Metodología:** tipo descriptivo-deductivo, técnicas e instrumentos: entrevista personal, población y muestra: la empresa SAJAMA S.A.S. **Concluyo** que la gerencia administrativa debe

implementar evaluaciones, para fortalecer el control interno con el diseño de procedimientos de control interno con los responsables de las áreas de la empresa, ya que este proceso identificara falencias y dará soluciones a posibles respuestas a riesgos identificados y no identificados.

**Romero (2018)** En su investigación denominada: “Control Interno De Inventarios, Veracruz, México”. Cuyo **objetivo** general fue: proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. Cuya **metodología** fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a las siguientes **conclusiones**: El control interno es una herramienta muy eficaz para salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente y con la mayor eficacia posible, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia; además aduce que una efectiva aplicación del control interno disminuye en gran medida los robos y faltantes, pues con los diferentes métodos de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan.

**Guzmán & Vera (2015)** En su investigación denominada: “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil”, realizado en Ecuador, cuyo **objetivo** principal fue: Analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera del caso mencionado, la **metodología** empleada fue de tipo cualitativo, encontrando las **conclusiones**: El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de



atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas.

### 2.1.2. **Antecedentes Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Rojas (2017)**, en su tesis titulada: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA “ATLETAS” – TARAPOTO”, El presente trabajo de investigación tuvo como **objetivo** general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Atletas”-Tarapoto, 2016. La investigación se desarrolló usando la **metodología** de Revisión Bibliográfica, Documental y de Caso, mediante la recolección de información de fuentes secundarias; como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet. Además **concluyó** que: el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia para toda organización sea cual fuera su tamaño, porque a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, pues ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas, fraudes y negligencias, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa, porque también permite visualizar las áreas críticas que puedan identificarse dentro de la empresa, porque con su utilización además promueve la eficacia y

eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al director, gerente y/o dueño una mejor opción a la hora de tomar decisiones, siendo entonces una herramienta fundamental y determinante para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa (MYPE).

**Vivanco (2018)** en su tesis titulada: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA “CORPORACIÓN TEXTIL UNIDOS SAC.” DE HUANCAYO, 2018”. El presente trabajo de investigación, tuvo por **objetivo** general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Corporación Textil Unidos SAC.” de Huancayo, 2018. La investigación fue de **tipo** bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio. **Concluyó** que: La mayoría de los autores nacionales solo se han limitado a describir por separado las variables control interno y gestión, lo cual señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas. De acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno si influye positivamente en la gestión de las empresas del Perú. En lo que respecta a la empresa del caso, se puede evidenciar a groso modo que la

empresa “Inversiones Iquitos S.A.C.” no está aplicando correctamente los sub componentes de los componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno se está influenciando positivamente pero no a grandes rasgos en la gestión de dicha empresa. Asimismo es necesario resaltar que la parte más vulnerable de toda empresa comercial es el control de sus inventarios, en la cual se deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, el control interno si se está influenciado en la gestión de las empresas; así como en el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, competitividad y rentabilidad de las mismas.

**Montemayor (2017)** en su tesis titulada: “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC, 2017*”, tuvo como **objetivo** general Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Textiles Of Perú SAC. El estudio es una investigación holística de **tipo** proyectivo con enfoque mixto, la población estuvo conformada por un total de 20 colaboradores de la empresa aplicando el muestreo por conveniencia se obtuvo una muestra conformada por 15 colaboradores; las técnicas utilizadas en la investigación fueron entrevista y encuesta y fueron aplicadas mediante un

cuestionario que contiene 24 preguntas el cual fue validado por tres expertos y una ficha de entrevista que consta de 6 preguntas, como  **conclusiones**: Se realizó el diagnóstico de la situación actual de los inventarios de la organización en la cual se verifico que no se lleva un control adecuado de las existencias, identificando a la vez oportunidades de mejoramiento. Segunda: Se logró teorizar las categorías de control interno y gestión de inventarios, así como también sus respectivas sub categorías. Tercera: Se diseñó un sistema de control interno con el objetivo de mejorar la gestión de los inventarios y tener una administración efectiva de estos. Cuarta: Se realizó la validación por expertos de los respectivos instrumentos y la propuesta para cumplir con cada uno de los objetivos planteados. Quinta: Si bien todo cambio es costoso en términos de tiempo la aplicación de un sistema de control interno en la gestión de inventarios permitirá a los directivos evaluar riesgos en función al cumplimiento de cada uno de los objetivos, así como el mejoramiento en las funciones y procedimientos realizados.”

**Sánchez (2018)** en su tesis titulada: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “MS PATINES PERÚ S.A.C.” – LIMA, 2017”, El siguiente trabajo de investigación tuvo como  **objetivo** principal determinar y describir las características del control interno en las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “MS Patines Perú S.A.C.”. La investigación fue de  **tipo** descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, de diseño no experimental, de tipo cualitativa-descriptiva. Para realizarla se examinó información derivada de distintos análisis, investigaciones y

comentarios de temas análogos al nuestro. **Concluyó** que: Según el estudio realizado de los diferentes autores se puede concluir que las empresas del sector comercio de Perú no tienen implementados sistemas de control interno adecuados, y en algunos casos no cuentan con alguno. Si bien consideran que es importante contar con sistemas de control, no cuentan con manuales de función, como tampoco reglamentos internos, lo que ocasiona que muchas veces la información no llegue en el momento oportuno y se dejen de tomar decisiones adecuadas para lograr los objetivos planteados. De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario realizado al gerente de la empresa MS Patines Perú SAC, se concluye que la empresa tiene dificultades para lograr los objetivos deseados al no contar con un sistema de control interno. La empresa no tiene manuales ni reglamentos internos, lo que origina que muchos empleados confundan sus funciones, no se tenga información en los momentos oportunos y no se tomen decisiones a tiempo para mejorar las operaciones. De acuerdo al análisis comparativo realizado entre los resultados hallados de los objetivos específicos n°1 y n°2, se concluye que: los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y el de información y comunicación (80%) coinciden, hallándose características similares en los funcionamientos de las empresas del sector comercio a nivel nacional y la empresa MS Patines Perú SAC; sin embargo el componente supervisión no coincide, hallando que las empresas del sector comercio a nivel nacional consideran que es importante ejecutar el control oportuno y el análisis de los datos relacionados a las operaciones para lograr los objetivos de la empresa,

mientras que la empresa MS 80 Patines Perú SAC no realiza ningún seguimiento y supervisión de las implementaciones de mejoras realizadas.

**Llacho (2016)** en su tesis titulada: “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA ECONÓMICA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA. CASO: HOTEL ANTARES S.A.C. 3 ESTRELLAS - PERIODO 2014.”, tuvo como **objetivo** general: Implementar un Planeamiento Estratégico para determinar su incidencia económica en los Estados Financieros Proyectados y contribuir en mejorar la competitividad en las empresas del sector hotelero en la ciudad de Arequipa. Caso: Hotel ANTARES S.A.C. 3 Estrellas-Periodo 2014. La presente investigación se halla enmarcada dentro del **nivel** Descriptivo-Relacional es así que, primero haremos un breve desarrollo teórico del Planeamiento Estratégico. Se **concluye**: Al implementar el Planeamiento Estratégico se determinó que la empresa hotelera ANTARES S.A.C. obtiene un crecimiento económico sostenido del 5% por año proyectado de acuerdo a los Estados de Resultados Integrales mejorando la situación económica de la empresa y la competitividad de la misma en el sector hotelero. SEGUNDA: El presente Planeamiento Estratégico ha determinado, que, mediante el análisis de todos los factores internos y externos, que afectan directa e indirectamente a la empresa hotelera ANTARES S.A.C. la empresa tiene buenas posibilidades para enfrentarse al entorno cambiante (competencia) y por ende estar preparada para afrontar cualquier eventualidad. TERCERA: La elaboración de los Planes de

Acción, implementadas en las diferentes áreas estratégicas, servirán de guía para concretar las estrategias planteadas y alcanzar los objetivos trazados logrando que la empresa hotelera ANTARES S.A.C. llegue a una posición más competitiva en el sector hotelero, aumentando su participación en el mercado y fortaleciendo la imagen de la compañía dentro de la industria hotelera.

CUARTA: La empresa hotelera al 31 de diciembre de 2014 obtiene un índice de rentabilidad financiera de 6.28%. Con la implementación del Planeamiento Estratégico, la empresa hotelera ANTARES S.A.C. en los años proyectados incrementará progresivamente su rentabilidad financiera, siendo para el año 2015, 7.27%, 2016, 7.78% y para el año 2017, 8.32%, el cual constituye una herramienta importante para la toma de decisiones futuras por parte de la Gerencia de la empresa.

QUINTA: La empresa hotelera ANTARES S.A.C. presenta cuatro áreas estratégicas siendo el área de recursos humanos la de mayor influencia en la calidad de servicios prestados sobre la cual se proyecta implementar capacitación permanente al personal para mejorar la competitividad de la empresa en el sector hotelero.

**Marín (2016)**, En Su Tesis: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA REPUESTOS AUTOMOTRICES MARÍN E.I.R.L. DE CHIMBOTE, 2015”, El presente trabajo de investigación tuvo como **objetivo** general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015. La investigación fue de **tipo** descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas

bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista. Se **concluyo** que: De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que, respecto a los componentes de control interno: En las actividades de control y supervisión, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso, no coinciden; porque en ambos niveles, no se están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta a la gestión, y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de las empresas en general y de la empresa del caso en particular; sin embargo, en los antecedentes y bases teóricas se establecen que si se aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influiría de manera positiva en la gestión de las empresas, lo cual permitiría cumplir con los objetivos empresariales, debido al uso eficiente y eficaz de los recursos productivos de las mismas. Asimismo, y dado que la parte más vulnerable de toda empresa comercializadora es el control de inventarios, se deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería.



### 2.1.3. Antecedentes Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Neira (2017)**, en su tesis denominada “*Los Mecanismos de Control Interno aplicados en el sector hotelero del Perú, Caso: Hotel Turismo Costa del Sol S.A Piura, 2017*”, la investigación tuvo como **objetivo** general: Describir los mecanismos del control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú y de hotel Sol María E.I.R.L – Piura, 2017. Se ha desarrollado usando la **Metodología** de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se concluyó que la aplicación de un control interno en las empresas hoteleras promueve la eficiencia en las operaciones obteniendo información correcta y segura, y que la realización de inventarios permanentes asegura y salvaguarda su patrimonio. Que la realización de arqueos de caja y conciliaciones bancarias son importantes para mantener un buen control financiero dentro de la empresa, evitando desvíos de dinero, y un control en los depósitos y cheques de la empresa, que para llevar un mejor control de la caja chica se debe establecer un límite máximo para los pagos a realizarse por caja chica y cuando se exceda el limite se deberán pagar con cheque, colocando una persona responsable la cual no tendrá acceso a la contabilidad, ni a los cobros, ni a la caja principal. Que el llevar un control en los pagos a proveedores ayudará a la empresa a no duplicar pagos, además de evitar que las facturas no

se encuentren vencidas, evitando así perder el crédito. 6. Se concluye que la aplicación de un plan de contingencias es una herramienta fundamental para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva ante la eventualidad de incidentes que puedan suceder dentro y fuera de las instalaciones del Hotel Turismo Costa del Sol.

**Villarán (2010)** En su ensayo: “Las Pyme en la estructura artesanal piurana – Perú”, El documento introduce como **objetivo** general el tema con una discusión del porqué “está de moda” la pequeña empresa en muchas partes. Y como **metodología** es bibliográfica. Se concluye que: la producción de artesanías en un país pluricultural y biodiverso como el Perú, y contractivos turísticos tan diversos en sus contextos locales y regionales y con trascendencia histórico- cultural, ha hecho de esta actividad, un renglón productivo extraordinario, en que se concretizan las diversas expresiones culturales, vinculadas a la cerámica, orfebrería, tejidos, gastronomía, confecciones diversas, adornos, bisutería, joyería, artesanía de madera, pinturas, esculturas, miniaturas, música, danzas , estampas folklóricas, etc. La producción artesanal está muy vinculada a la actividad turística, desde que sus manifestaciones se objetivan en creaciones artísticas que se llevan los turistas (Suvenires) o que se convierten en potenciales clientes cuando se hallan en sus respectivos países y desean comprar, coleccionar y regalar estas expresiones de la creatividad e imaginación popular. Pero, en la condición de exportador, hay que distinguir la que efectúa el productor directo, a través de sus asociaciones (cooperativas de venta y similares) y las que efectúa el empresario, que acopia, compra y vende directamente,

beneficiándose con el intercambio. Y sin intervenir en la producción de las mismas. Aquí se pierde el sentido de la identidad cultural, porque este tipo de empresario- exportador, orienta su exportación a los gustos modernos de sus clientes, sin tener en cuenta el mensaje cultural de quienes los producen, convirtiendo su actividad comercial como cualquier otro rubro. De cualquier forma, se requiere una decisiva política de promoción de este sector, habida cuenta de sus aportes a la balanza de pagos, a la generación de empleo y a la valoración continua de nuestro patrimonio cultural e identidad nacional. Para ello se requiere de, medidas e instrumentos específicos que van desde la dinamización de los mercados de salida de sus productos, hasta la consolidación de los mercados para alcanzar las condiciones de competitividad en los mercados en los que hoy se actúa y así enfrentar los retos de la globalización.

**Mandujano (2014)** En su tesis “*El control interno y su importancia en las mypes en Piura-Perú 2014*”, tuvo como **objetivo** general el describir El control interno y su importancia en las mypes en Piura-Perú 2014. Y como **metodología** es bibliográfica concluye que: Estas empresas están organizadas como personas naturales con negocio y personas jurídicas en sus diferentes modalidades como empresa individual de responsabilidad limitada, sociedad comercial de responsabilidad limitada, sociedad anónima cerrada/abierta. En el trabajo se estima que un adecuado de control interno, no solo ayudará en la conducción óptima de todas las áreas de la pequeña empresa, si no que incidirá también en la gestión optima de este tipo de empresas. Las micro y pequeñas empresas así como las medianas y grandes empresas deben de tener un control

interno de las operaciones de sus empresas, no podemos pensar porque son PYMES no estaban en la obligación de realizar un cuidado de sus activos y patrimonio de su empresa, ya que ellos representan casi el 90% de las empresas que generan divisas para la economía de nuestro país, por lo que en primer lugar hemos investigado que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un control interno, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares, no se cuenta con gente profesional que oriente como debe de llevarse el control interno dentro de esta, el dueño no cree tomar en cuenta un punto tan importante como el Control Interno, es por eso que muchas PYMES caen en fraudes, lo que lleva a la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada.

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

### **2.2.1. Bases Teóricas**

#### **Teorías de control interno.**

**Teoría de Control interno según Holmes (1987),** Nos explica que el control interno es una obligación que depende del gerente y sirve para conservar en buen recaudo los bienes de la empresa además de vigilar y garantizar su protección y buena administración de los mismos para evitar todo tipo de fraudes, malversaciones, robos y estafas que pudieran cometer tanto trabajadores, empleados y todos los que tenga relación directa con la área contable, todos los recursos a utilizarse deben tener la autorización de gerencia. Además, nos explica que otra de las funciones de gerencia es garantizar que la información contable que se presenta debe ser verdadera y confiable para la

toma de las decisiones correctas además que ayuda en cuestiones de créditos para beneficio de la empresa.

Todo esto se puede resumir en que las pautas para desarrollar el control interno serán de mucha importancia en lograr que se alcancen los objetivos y metas trazadas previa evaluación de su misión y visión que tiene la empresa para lograr que todo se encamine definiendo correctamente las medidas que se deben implementar para alcanzarlo; no olvidándonos de evaluar el grado correcto de cumplimiento de todo lo que hemos previsto para el desarrollo de buen funcionamiento del control interno; y todo esto bajo la supervisión y control de gerencia.

A todo esto, podemos decir que la importancia que está asumiendo el control interno en estos últimos tiempos por diferentes razones y causas que podría ser problemas producidos por la ineficiencia y mal manejo de las gerencias se ha hecho necesario que los miembros de los concejos de administración asuman de forma efectiva directrices y responsabilidades que hasta hace poco habían dejado a cargo de las propias organizaciones de la empresa. Por todo esto es de suma importancia que todo la administración y las áreas a intervenir tenga en claro el concepto y en lo que consiste el control interno. Este concepto no es el mismo para todas las personas y esto lleva a cabo confusiones tanto en empresarios, gerencias, profesionales, trabajadores y legisladores; generando confusiones, problemas de comunicación y diferentes puntos de vista en las expectativas, dando origen todo esto a los problemas dentro de una empresa.

Por todo lo expuesto a lo que se busca y se entiende a lo leído; el control interno en una empresa u organización está dirigido u orientado a detectar a tiempo

errores e irregularidades previniendo a tiempo todo lo que se pueda suceder en el transcurso del desarrollo de sus actividades; sabiendo que los controles internos deben brindarnos la confianza necesaria que todos los estados financieros han sido desarrollados bajo esquema de control que disminuya la probabilidad de errores mayores. Y si los hubiera el sistema de control interno debe estar desarrollado para descubrir y evitar cualquier contratiempo que se relacione como fraude, falsificación o colusión, estos deben ser descubiertos a tiempo para que no se genere todo tipo de descontrol y la empresa se vea perjudicada.

La idea a todo lo expuesto es la misma según este autor el fin que nos lleva los controles internos diseñados por la gerencia y la junta directiva de la organización de la empresa es proporcionar la seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos siguiendo lo que es importantes para las organizaciones como salvaguardar sus bienes, comprobar la veracidad y exactitud de datos contables promoviendo la eficacia oportuna y el buen desarrollo que diseño y planifico la gerencia para que la organización u empresa pueda cumplir con objetivos y metas. Además, debemos saber que todo esto no puede existir si es que no se han diseñado los objetivos claros y específicos y no solo esto, sino que también debemos tener en cuenta metas y todos tipos de indicadores que nos indique que el rendimiento o lo planificado esté funcionando como se planeó o diseño en un principio ahí radica la importancia y papel que cumple el gerente en el desarrollo de todo lo expuesto y diseñado.

**Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell,** Para estos autores la teoría de control interno es de suma importancia porque permite

detectar los errores que se puedan presentar en las actividades y así poder corregir a tiempo dichas faltas en beneficio de la empresa ya que se corregirá a tiempo el error y evitara que en un futuro no se vuelvan a repetir ahorrando tiempos y costos para la empresa.

Además de todo esto se puede decir que dichos controles diseñados de forma sistemática por las empresas son a causa de la necesidad de implementar controles administrativos en todo y cada uno de sus operaciones diarias a realizar en bien del correcto funcionamiento de la empresa y con el objetivo de reducir considerablemente el riesgo de pérdidas o en todo caso darse en cuenta con anticipación de los riesgos que se puedan suceder en el transcurso de las operaciones a desarrollar. Hay que tener en cuenta además que cualquiera aplicación de control que quedamos implementar para una mejor organización y desarrollo correcto; siempre existe posibilidades de que se presenten situaciones que no estaban previstas y es aquí donde debemos estar preparados para que el efecto sea el mínimo y el riesgo de pérdidas también sea el menos pensado.

No podemos dejar de mencionar las necesidades para que las organizaciones y empresas lleven a cabo un buen funcionamiento de sus controles uno de ellos podríamos hablar de cómo los objetivos individuales y organizacionales son necesarios para que todos los involucrados trabajen hacia la realización de las metas y objetivos teniendo en cuenta que todos estos objetivos son distintos; además es necesario tener en cuenta que los tiempos desde que se formulen los objetivos hasta cuando se procede a desarrollarlos

puede en el camino que se produzcan imprevistos que pueden ser una desviación del desempeño a lo deseado o lo que planteo en un comienzo.

A todo esto debemos considerar por lo dicho por Koontz y O'Donnell que para llevar una buena gestión que comprenda los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar todo lo relacionada a las actividades de los gerentes y miembros organizacionales o empresariales y el buen uso de todos los recursos organizacionales con el único propósito de que las metas y objetivos se cumplan a lo deseado es necesario y de suma importancia que todos estos elementos se desarrollen a la perfección tratando de que el error sea mínimo o se detecte a tiempo para esto fue diseñado todo esto que comprenden los elementos del control interno.

En todo este proceso la forma sistemática que como se deben realizar y hacer las cosas se puede hablar de una buena gestión de los gerentes ya que con sus habilidades, relaciones personales y virtudes para poder diseñar actividades que se relacionen con el propósito de alcanzar objetivos y metas propuestas por las empresas u organizaciones. En cuanto a lo referido a la planificación Koontz y O'Donnell nos explica que para planificar los gerentes y administradores organizacionales deben pensar con anticipación todas las acciones y metas que se deben cumplir y desarrollar y se basan en plan lógico o metodología y no como una improvisación; por eso se dice que se requiere definir objetivos y metas estableciendo métodos y estrategias cumpliendo el orden jerárquico de prioridades para que todas las actividades estén coordinadas; con el fin de que se reduzca el impacto de cambio se minimice los tiempos y se desperdicie recursos que son de suma importancia para el cumplimiento de metas. Por eso



es importante que los empleados tengan conocimiento de que es lo que requiere y hacia dónde va la organización para que así puedan contribuir en alcanzar objetivos coordinando actividades, ayudándose con un buen trabajo en equipo. En cuanto a lo explicado por Koontz y O'Donnell y todo lo referido a la organización; lo importante que se puede deducir debemos decir que todas las funciones a desarrollar y partes que comprendan no todas son iguales ni tienen el mismo funcionamiento y cada una se debe manejar y desarrollar según las necesidades y criterios relacionados al control interno porque a pesar de su diversidad todas tienen un fin común que es cumplir objetivos y metas. Para que la organización sea la óptima se debe tener en cuenta que la estructura y la relación que debe existir entre funciones, niveles y todo tipo de actividad relacionado a recursos materiales y humanos deben estar en armonía y bien ejecutados en funciones, procesos y pautas que se deben cumplir con el solo fin de lograr su punto más alto de eficacia dentro de objetivos y planes a obtener.

No hay que olvidar que organizar por lo dicho por estos autores es un proceso que nos va ayudar a ordenar y distribuir el trabajo tanto de recursos materiales y humanos para lograr el óptimo objetivo. De aquí radica la importancia de los gerentes de diseñar y adaptar la estructura a los recursos y metas; este proceso es conocido diseño organizacional.

### **Teorías de la gestión financiera.**

En la época actual, esta obra representa una revisión pragmática de los conceptos fundamentales de la gestión financiera. Se determina esta disciplina, en razón, de ser estrechamente relacionadas, a la contabilidad y administración, que proporciona instrumentos o herramientas financieras para la toma de

decisiones adecuadas en las empresas. Bajo esta perspectiva, se pretende en toda oportunidad asignar al ejemplar de un eminente contenido formativo, por ello las conceptualizaciones teóricas y técnicas que se proponen en ésta se expone acompañados de casos prácticos (Fajardo y Soto, 2018).

El libro se estructura de los conocimientos en forma acumulativa, busca en todo momento la interrelación de los conceptos propuestos. De manera progresiva se exponen los diferentes temas que se constituyen fundamentales para la toma de decisiones. Es una obra apta para profesionales de las siguientes áreas Contable, financiera y de la dirección de empresas, así como para los estudiantes de las carreras en ciencias empresariales, y carreras afines. Se fundamenta en. “La Ética Profesional en las Finanzas” con el fin de aportar una concientización acerca de las normas de conducta que debe observar y tener los profesionales que se desempeñan en el ámbito financiero, contable y administrativo (Fajardo y Soto, 2018).

La importancia de la gestión financiera radica en la identificación de los aspectos financieros, tales como: la planificación estratégica con base a los análisis financieros, indicadores financieros como el punto de equilibrio, el tiempo de recuperación, el VAN y la TIR, además los pronósticos de ventas y la de gastos; y los aspectos económicos como la reducción del costo de capital, aumento de los ingresos y, por último, la reducción de los costos de operación de la empresa, los cuales demuestran las condiciones en que opera la empresa con base al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones al gestor financiero (Córdoba P., 2012; Rosillón & Alejandra, 2009).

Las funciones de la gestión financieras; las cuales recaen en el administrador financiero, también conocido como el gestor financiero, quien tiene como una de sus responsabilidades la asignación de los recursos financieros a los diferentes departamentos de la empresa, buscando así la mejor combinación posible de financiamiento para los activos circulantes y los activos fijos con relación a los objetivos de la organización (Block, Hirt, & Danielsen, 2013)

La gestión financiera involucra la administración de los recursos que posee la empresa, cuya responsabilidad se asigna a una persona conocida como gestor o contralor, el cual es el encargado de administrar financieramente la empresa, llevando un control adecuado de los ingresos y los egresos que concurre en la organización, teniendo como contraparte la maximización de los recursos económicos de la misma (Cibrán, Prado, Crespo, & Huarte, 2013; Soto G., Ramon G., Sarmiento Ch., & Mite, 2017).

De allí que la gestión financiera se estructura bajo dos lineamientos que pueden ser:

- El análisis de la actual situación financiera de la empresa;
- Evaluación y formulación de decisiones sobre alternativas que permitan mejorar el futuro financiero de la empresa.

Dentro de la gestión financiera el gerente financiero manipula la información contable con el fin de analizar, planear y distribuir recursos financieros para las PyMES, dando lugar a la implementación de los principios económicos como base para la toma de decisiones financieras que favorezcan los intereses de la entidad. Es por eso que la gestión financiera es un aspecto

fundamental en el panorama de las PyMES, por tal motivo, es significativo contar con herramientas que faciliten dicha gestión para de una u otra manera tratar de optimizar los procesos que logren el éxito de la organización (Fajardo y Soto, 2018).

Dentro del estudio de Bojórquez Zapata & Pérez Brito (2012), argumenta que la gestión financiera es una temática muy primordial dentro de las pequeñas empresas o empresas familiares, ya que ésta se encuentra influenciada por los objetivos que la familia tiene en la organización, dando lugar a un efecto esencial en su competitividad y permanencia en el mercado. En donde la información económica-contable como parte de la gestión financiera en las pequeñas empresas o empresas familiares es esencial para que el gerente pueda tomar decisiones más adecuadas para el entorno de la empresa (Bojórquez Zapata & Pérez Brito, 2012).

### **2.3.Marco conceptual.**

#### **2.3.1. Definición de Control Interno**

Se podría definir como el conjunto de normas, políticas y procedimientos que son aplicadas por las empresas u organizaciones para preservar y custodiar sus activos, de la misma forma el control interno permite disponer la confiabilidad en la información contable expresada en los estados financieros permitiéndonos corregir en forma oportuna errores e irregularidades que puedan desorientar el orden en el logro de los objetivos que se trazó la empresa.

La acción de que realicemos el control interno es que nos va permitir inspeccionar y fiscalizar el funcionamiento y el cumplimiento de funciones como se planteó y como corresponde; además nos va a permitir garantizar la efectividad de que las actividades que se estamos desarrollando sean las correctas con relación al trabajo realizado; dependiendo de que la labor sea la más exitosa ya que en el proceso de control se detectara los errores que compliquen la labor diaria.

Otra definición podríamos hablar que el control interno de una empresa forma parte de un control de gestión táctico y se constituye por un plan de organización, asignación de deberes y responsabilidades, métodos y medidas encaminadas a proteger los activos de la empresa con la eficacia necesaria para obtener una información financiera confiable segura y oportuna en cumplimiento de metas y objetivos y evaluar que se cumplan todas estas.

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo administrativo o en todo caso por el gerente y por el resto del personal diseñado mayormente para brindarles seguridad razonable de conseguir en la empresa u organización objetivos como: efectividad y eficiencia en operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno de una empresa es un aval a la hora que se va a desarrollar un proyecto porque nos va a permitir evaluar una situación de manera objetiva aplicando las medidas correctivas para asegurar el buen funcionamiento de la empresa o entidad.

### 2.3.2. **Definición de gestión financiera**

Etimológicamente, la palabra gestión remite al latín “gestio”, en donde el concepto de gestión se basa en la acción y la administración de algo. Por lo que se determina que la gestión es el conjunto de acciones que una persona efectúa con el fin de administrar un negocio o una empresa hacia un fin. Y a su vez, la gestión empresarial da lugar a las actividades que se realizan en las empresas luego del planeamiento, convirtiendo en realidad los propósitos consignados en dichas organizaciones (Fajardo y Soto, 2018).

Van y Wachowicz (2010), señalan a la gestión financiera como la responsable de la adquisición, el financiamiento y las administraciones de los bienes muebles que posee la empresa.

### III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) *“Las hipótesis en la investigación”* donde determinó 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 sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”*.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; fue no experimental porque no se manipulo la variable, solo se limitó a analizar la variable en su contexto natural, fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable de la investigación, fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación, fue documental porque de ser necesario se utilizó algunos documentos para usarlo como fuentes de información para la investigación y finalmente fue de caso porque la investigación de campo se limitó a estudiar o investigar la situación de un lugar en particular.

### **4.2.Población y Muestra**

#### **4.2.1 Población**

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, aplica la población de todas las micro y pequeñas empresas del servicio Turístico del Perú.

#### **4.2.2 Muestra**

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, se aplica por conveniente la muestra de la empresa Carrasco y Seminario Servicio Turístico SAC – Hotel Sol de Grau.



### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Ítem	Escala de medición
Control interno	Se podría definir como el conjunto de normas, políticas y procedimientos que son aplicadas por las empresas u organizaciones para preservar y custodiar sus activos, de la misma forma el control interno	El control interno de la empresa en la gestión de inventarios de la empresa se evaluó mediante los 5 componentes del control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.	<p>4.2.2.1 ¿Los colaboradores reciben órdenes para que realicen sus funciones en el Hotel Sol de Grau?</p> <p>4.2.2.2 ¿La información que reciben los colaboradores al ingresar se mantiene durante la permanencia que llevan laborando en la empresa, con las respectivas políticas y procedimientos de trabajo en el Hotel Sol de Grau?</p> <p>4.2.2.3 ¿La información que reciben los colaboradores al ingresar se mantiene durante la permanencia que llevan laborando en la empresa, con las respectivas políticas y procedimientos de trabajo en el Hotel Sol de Grau?</p> <p>4.2.2.4 ¿En el Hotel Sol de Grau aplican políticas y procedimientos (Manual de Control Interno) a la cuenta efectivo?</p> <p>4.2.2.5 ¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal en el Hotel sol de Grau?</p> <p>4.2.2.6 ¿Conoce usted si se emplean métodos para proteger la propiedad, planta y equipo del Hotel Sol de Grau?</p>	Si No

	<p>permite disponer la confiabilidad en la información contable expresada en los estados financieros permitiéndolos corregir en forma oportuna errores e irregularidades que puedan desorientar el orden en el logro de los objetivos que se trazó la empresa.</p>		<p>4.2.2.7 ¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos suficientes para cumplir con las políticas y procedimientos (Control Interno) en el Hotel Sol de Grau?</p> <p>4.2.2.8 ¿Regularmente se inspecciona el cumplimiento de los procesos del departamento de contabilidad en el Hotel Sol de Grau?</p> <p>4.2.2.9 ¿Todas las operaciones que realiza el Hotel Sol de Grau, se realizan en la empresa, se ejecutan con la debida autorización?</p> <p>4.2.2.10 ¿Las áreas del Hotel sol de Grau, relacionadas con el área de contabilidad informan a ésta misma sobre los cambios realizados en sus sistemas operativos?</p> <p>4.2.2.11 ¿El Hotel Sol de Grau, capacita constantemente a los colaboradores para que desempeñen sus funciones?</p> <p>4.2.2.12 ¿El área contable tiene los recursos tecnológicos necesarios para una mejor ejecución de las operaciones de la expresión de informes?</p> <p>4.2.2.13 ¿La información financiera presentada en los Estados Financieros es privada y útil para la evaluación de peligros dentro del departamento contable del Hotel sol de Grau?</p> <p>4.2.2.14 ¿Los encargados del área contable cuentan con los recursos necesarios para ejecutar las operaciones?</p>	
--	--	--	--	--

			4.2.2.15 ¿El área contable cuenta con un sistema de organización de acciones en funcionamiento y actualizado?	
--	--	--	---	--

**Fuente: Elaboración propia.**

#### **4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.**

##### **Técnica**

La investigación se usó de la técnica de la entrevista, observación directa.

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

##### **Instrumento**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas a través de sistema Mendeley.

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

#### **4.5. Plan de análisis.**

**Para conseguir el objetivo general:** Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

**Para conseguir los objetivos específicos:** Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso.

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE EN ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>Características del control interno y su incidencia en la gestión Financiera de las micro y pequeñas empresas del sector Hotelero del Perú: Caso “Hotel Sol de Grau” de Piura,- 2020.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de “HOTEL SOL DE GRAU” de Piura-2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Identificar las características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de “HOTEL SOL DE GRAU” de Piura--2020.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>Describir las características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú.</p> <p>Describir las características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de la empresa “HOTEL SOL DE GRAU” de Piura-2020.</p>	<p>Control Interno y la gestión financiera..</p>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>Cualitativo. Descriptivo. No experimental Documental y de caso.</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Documentales. Revisión bibliográfica</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario.</p> <p>Fichas Bibliográficas con uso de Mendeley</p>

		Explicar si el control interno incide en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú y de la empresa “HOTEL SOL DE GRAU”		
--	--	--	--	--

**4.6. Matriz de consistencia**

**Fuente: Elaboración propia.**

#### 4.7. Principios éticos.

Principios que rigen la Actividad Investigadora

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

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.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

**Integridad Científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y Expreso.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech católica, 2016)



## 5 RESULTADOS.

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1 Resultados del objetivo específico 1

**Tabla 1: Antecedentes de la Investigación.**

<b>Autor</b>	<b>Resultado</b>
<b>Rojas (2017)</b>	Refiere que el Control Interno ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas, fraudes y negligencias, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa, porque también permite visualizar las áreas críticas que puedan identificarse dentro de la empresa, porque con su utilización además promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal como de la gerencia.
<b>Vivanco (2018)</b>	Menciona que el Control Interno como herramienta de gestión otorga al director, gerente y/o dueño una mejor opción a la hora de tomar decisiones, siendo entonces una herramienta fundamental y determinante para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa (MYPE).
<b>Montemayor (2017)</b>	Se realizó el diagnóstico de la situación actual de los inventarios de la organización en la cual se verificó que no se lleva un control adecuado de las existencias, identificando a la vez oportunidades de mejoramiento. Segunda: Se logró teorizar las categorías de control interno y gestión de inventarios, así como también sus respectivas sub categorías. Tercera: Se diseñó un sistema de control interno con el objetivo de mejorar la gestión de los inventarios y tener una administración efectiva de estos. Cuarta: Se realizó la validación por expertos de los respectivos instrumentos y la propuesta para cumplir con cada uno de los objetivos planteados. Quinta: Si bien todo cambio es costoso en términos de tiempo la aplicación de un sistema de control interno en la gestión de inventarios permitirá a los directivos evaluar riesgos en función al cumplimiento de cada uno de los objetivos, así como el mejoramiento en las funciones y procedimientos realizados

<b>Sánchez (2018)</b>	Refiere las Mypes no tienen implementados sistemas de control interno adecuados. Si bien consideran que es importante contar con sistemas de control, no cuentan con manuales de función, como tampoco reglamentos internos, lo que ocasiona que muchas veces la información no llegue en el momento oportuno y se dejen de tomar decisiones adecuadas para lograr los objetivos planteados.
<b>Marín (2016)</b>	Determina que las Mypes estudiadas no se están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta a la gestión, y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de las empresas en general y de la empresa del caso en particular;
<b>Neira (2017)</b>	Refiere que la aplicación de un control interno en las empresas hoteleras promueve la eficiencia en las operaciones obteniendo información correcta y segura, y que la realización de inventarios permanentes asegura y salvaguarda su patrimonio.
<b>Mandujano (2014)</b>	Estima que un adecuado de control interno, no solo ayudará en la conducción óptima de todas las áreas de la pequeña empresa, si no que incidirá también en la gestión optima de este tipo de empresas.

Fuente: Elaboración propia.

### 5.1.2 Resultados del objetivo específico 2

TABLA 1

1 .-	¿Los colaboradores reciben órdenes para que realicen sus funciones en el Hotel Sol de Grau?	Si	No
		15	0

Fuente: Elaboración propia.

Por parte de los colaboradores la Empresa maneja una metodología de trabajo muy estricta para el manejo de su trabajo, ellos manejan normas y reglas de trabajo con el fin de llevar un buen control interno.

TABLA 2

2.-	¿La información que reciben los colaboradores al ingresar se mantiene durante la permanencia que llevan laborando en la empresa, con las respectivas policías y procedimientos de trabajo en el Hotel Sol de Grau?	Si 14	No 1
-----	--	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Información que reciben por parte de la Empresa en el sistema de control de los colaboradores se deduce que ellos al momento de ingresar a laborar en ella, mantienen la información que le entregaron al momento de ingresar a laborar, ello da satisfacción de seguir laborando con la empresa.

TABLA 3

3.-	¿En el Hotel Sol de Grau existen políticas y procedimientos (Manual Control Interno) para la Cuenta por Cobrar clientes?	SI 15	NO 0
-----	--	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Manejan políticas de trabajo en un 100% informaron que ellos manejan con políticas internas, para la cobranza y lo control para las cobranzas y ello ayuda para el control de los ingresos de la empresa, los desembolsos son en forma bancarizada para llevar el control estricto.

TABLA 4

4.-	¿En el Hotel Sol de Grau aplican políticas y procedimientos (Manual de Control Interno) a la cuenta efectivo?	SI 15	NO 0
-----	---	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

A si es informaron que la cuenta en efectivo se lleva un control diario, los ingresos que mantienen a diario al cierre de turno se hacen reportes y entregas de dinero lo cual ayuda a mantener la cuenta bancos al día y ello el control interno de efectivo se mantenga las cuentas bancarias al día.

TABLA 5

5.-	¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal en el Hotel sol de Grau?	SI 8	NO 7
-----	---	---------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Cuenta con el MOF, pero EL 53% se están adaptando al el, y el 47 % no, ya que llegan de otras empresas que no han manejado este sistema, y que los procedimientos son más rigurosos y metodológicos, es por ello que la mayoría maneja bien este sistema de trabajo.

TABLA 6

6.-	¿Conoce usted si se emplean métodos para proteger la propiedad, planta y equipo del Hotel Sol de Grau?	SI 10	NO 5
-----	--	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de colaboradores (66,6%) indicaron que, si mantienen un plan de contingencia, para proteger propiedad maquinaria y equipo de la empresa, con el sistema de control interno de la empresa, verifican y mantienen sistema de prevención.

TABLA 7

7	¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos suficientes para cumplir con las políticas y procedimientos (Control Interno) en el Hotel Sol de Grau?	SI 6	NO 9
---	---	---------	---------

Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados los que trabajan en el área administrativa informaron que si manejan políticas de trabajo y los que trabajan en otras áreas no manejan esos puntos, que les ayudaría a conocer algo más de la empresa.

TABLA 8

8	¿Regularmente se inspecciona el cumplimiento de los procesos del departamento de contabilidad en el Hotel Sol de Grau?	SI 12	NO 3
---	--	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

El control interno en el área de contabilidad, se maneja con el área administrativa lo cuales hacen mensualmente informes detallados, presentando estados bancarios.

TABLA 9

Fuente: Elaboración propia.

9	¿Todas las operaciones que realiza el Hotel Sol de Grau, se realizan en la empresa, se ejecutan con la debida autorización?	SI 14	NO 1
---	---	----------	---------

Informaron que todas las actividades económicas y de control son autorizadas por el gerente general o en el caso de ausencia lo autoriza el gerente de operación, a usencia de ellos dos lo autoriza la administradora.

TABLA 10

10	¿Las áreas del Hotel sol de Grau, relacionadas con el área de contabilidad informan a ésta misma sobre los cambios realizados en sus sistemas operativos?	SI 15	NO 0
----	---	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Si la tu totalidad informan los cambios a realizar o mejoras, ya que es una de las áreas motores de la empresa, al dedicarse a la venta de servicios.

TABLA 11

11	¿El Hotel Sol de Grau, capacita constantemente a los colaboradores para que desempeñen sus funciones?	SI 14	NO 1
----	---	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Informaron que efectivamente los envía a capacitaciones y formaciones constantes de sus áreas respectivas, para mantener el nivel de calidad que debe presentar sus instalaciones, siendo una empresa de servicios.

TABLA 12

12	¿El área contable tiene los recursos tecnológicos necesarios para una mejor ejecución de las operaciones de la expresión de informes?	SI 10	NO 5
----	---	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

El área de contabilidad mantiene equipos tecnológicos y sistemas actualizados con programas en constante actualizaciones, ya que la SUNAT, lo requiere al mantener registros electrónicos y actualizados al día.

TABLA 13

13	¿La información financiera presentada en los Estados Financieros es privada y útil para la evaluación de peligros dentro del departamento contable del Hotel sol de Grau?	SI 13	NO 2
----	---	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

La información de los estados financieros es total mente estricta y lo manejan los la gerencia y el área contable, respectivamente el directorio de la empresa.

TABLA 14

14	¿Los encargados del área contable cuentan con los recursos necesarios para ejecutar las operaciones?	SI 15	NO 0
----	--	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Efectivamente, el área contable tiene equipos para manejar el área contable, el detalle que en área de caja no manejan ningún sistema y utilizan el Excel para generar sus operaciones en línea.

TABLA 15

15	¿El área contable cuenta con un sistema de organización de acciones en funcionamiento y actualizado?	SI 12	NO 3
----	--	----------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Que el área de contabilidad por ser externa ellos manejan sistemas y programas actualizados, maquinarias y actualizaciones en la oficina externa.

### 5.1.3 Resultado del objetivo específico 3

Resultados del objetivo específico 1	Resultados del objetivo específico 2	Análisis
<p>Los autores nacionales, regionales y locales según sus resultados refieren que las Mypes cuentan con control interno en la gestión financiera, no establecidos muchas veces mediante políticas si no por su misma área contable o su contador el cual incide de manera positiva ya que mejora la efectividad y rendimiento de sus activos y mercaderías de la empresa.</p>	<p>Para la empresa Hotel Sol de Grau, el control interno incide de manera positiva en la gestión financiera, ya que manejan normas y reglas de trabajo, manejan políticas de trabajo en un 100% el manejo de políticas internas para la cobranza ayuda en el control de los ingresos, los desembolsos son bancarizados para llevar el control estricto, además el área contable tiene equipos para manejarlo de manera óptima.</p>	<p>Las inadecuadas actividades control interno afecta directamente a la gestión financiera de la empresa al detectar que no se cuenta con un control interno sólido y que no está adecuado a los requerimientos que necesita. La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones Para lograr los objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.</p>

## 5.2. Análisis de Resultados

### 5.2.3 Resultado del objetivo específico 1

Los autores refieren que las empresas del sector comercio de Perú no tienen implementados sistemas de control interno adecuados, y en algunos casos no cuentan con alguno. Si bien consideran que es importante contar con sistemas de control, no cuentan con manuales de función, como tampoco reglamentos internos, lo que ocasiona que muchas veces la información no llegue en el momento oportuno y se dejen de tomar decisiones adecuadas para lograr los objetivos planteados, además mencionan que el Control Interno es un



instrumento de gestión para toda organización sea cual fuera su tamaño la cuál incide positivamente en la gestión financiera de las Mypes, con un orden y supervisión constante en el flujo de los procesos permitirá que estos marchen de manera óptima. Ya que a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas, fraudes y negligencias, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa, también que permite visualizar las áreas críticas que puedan identificarse dentro de la empresa, porque con su utilización además promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal como de la gerencia, esta herramienta le otorga al director, gerente y/o dueño una mejor opción a la hora de tomar decisiones. Además el autor **Romero (2018)** de México afirma que El control interno es muy eficaz para salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente y con la mayor eficacia posible, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia; además aduce que una efectiva aplicación del control interno disminuye en gran medida los robos y faltantes, pues con los diferentes métodos de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan; lo cual es re afirmado por las teorías de **Holmes (1987)**, Nos explica que el control interno depende del gerente y sirve para conservar en buen recaudo los bienes de la empresa además de vigilar y garantizar su protección y buena administración de los mismos para evitar todo tipo de fraudes, malversaciones, robos y estafas que pudieran cometer tanto trabajadores, empleados y todos los que tenga relación directa con el área contable, todos los recursos a utilizarse deben tener la autorización de gerencia.

### **5.2.2 Resultado del objetivo específico 2**

En cuanto al cuestionario se tiene como resultados que por parte de los colaboradores la Empresa maneja una metodología de trabajo muy estricta para el manejo de su trabajo, por

ende el control interno incide de manera positiva en la gestión financiera de la empresa, ya que manejan normas y reglas de trabajo, manejan políticas de trabajo en un 100% manejan con políticas internas para la cobranza, lo cual ayuda para el control de los ingresos de la empresa, los desembolsos son en forma bancarizada para llevar el control estricto, además que efectivamente, el área contable tiene equipos para manejarlo de manera óptima, el detalle es que en área de caja no manejan ningún sistema y utilizan el Excel para generar sus operaciones en línea. La empresa si cuenta con control interno en su gestión financiera relativamente buena debido a que presentan respuestas positivas según el cuestionario aplicado.

### **5.2.3 Resultado del objetivo específico 3**

Las inadecuadas actividades control interno afectan directamente a la gestión financiera de la empresa si no se cuenta con un control interno sólido y que no esté adecuado a los requerimientos que necesita. La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones. Para lograr los objetivos, una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

## **6 CONCLUSIONES**

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

Se concluye en su gran mayoría de los autores refieren que las mypes cuentan con control interno de su gestión financiera, no establecidos muchas veces mediante políticas si no por su misma área contable o su contador el cual incide de manera positiva ya que mejora la efectividad y rendimiento de sus activos y mercaderías de la empresa.

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

Se concluye que la Empresa Carrasco y Seminario Servicios Turísticos SAC “Hotel Sol de Grau” al realizar de manera estricta el manejo de su trabajo, el control interno que tienen implementado incide de manera positiva en la gestión financiera de la empresa ya que utilizan de manera óptima los recursos. El manejo de las políticas de trabajo en un 100% que se llevan a cabo en las diferentes áreas y sobre todo en el área contable, las técnicas y procedimientos que aplican permiten a la empresa minimizar los riesgos. En líneas generales, la empresa si cuenta con control interno en su gestión financiera, relativamente buena debido a que presentan respuestas positivas según el cuestionario aplicado. El único detalle encontrado para mejora es que en área de caja no manejan un sistema y utilizan el Excel.

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

El control interno incide en la gestión financiera de las empresas, un adecuado de control interno no solo ayudará en la conducción óptima de todas las áreas, si no que incidirá también en la gestión optima de este tipo de empresas. Si no se realizan adecuadas actividades de control interno sólidos y que no esté adecuado a los requerimientos que necesita afectaría directamente a la gestión financiera.

### **6.1 Recomendaciones**

- 6.1.1 Se recomienda como valor agregado que la Empresa carrasco y seminario Servicios Turísticos SAC, “Hotel Sol de Grau”, que los empleados tengan los conocimientos suficientes para cumplir con las políticas y procedimientos de control interno.
- 6.1.2 Se recomienda como valor agregado que la Empresa Carrasco y Seminario Servicios Turísticos SAC “Hotel Sol de Grau implemente un sistema en el área caja que permita mejorar el registro de los ingresos y egresos, manejo del efectivo, cheques y tarjetas de crédito, impresión de comprobantes, recibos y egresos, reportes de movimientos y la **caja** diaria de tal manera que se minimice riesgos.

## Referencias Bibliográficas.

- Beltrán, Torres, Camargo, & Bello (2004). *“Un reto a la competitividad. Bogotá, Colombia.*  
<https://ideas.repec.org/b/ext/admone/34.html>
- Block, S. B., Hirt, G. A., & Danielsen, B. R. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera* (McGraw-Hil). Mexico, D.F.: Decimacuarta Edicion, McGraw-Hill SA.
- Bojórquez Zapata, M. I., & Pérez Brito, A. E. (2012). *La gestión financiera en las PYMES familiares de la industria textil en Yucatán.* Revista El Buzón de Pacioli, 77, 52–74.
- Cala (2005). *“Situación y necesidades de la pequeña y mediana empresa”.* Bogotá, Colombia.  
[https://www.redalyc.org/pdf/1002/Resumenes/Resumen\\_100220350006\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/1002/Resumenes/Resumen_100220350006_1.pdf)
- Campa, F. (2007). *“Estudio sobre su implantación en las cadenas hoteleras en España”.*  
[http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA\\_9/Fernando\\_Campa\\_y\\_Victoria\\_S%C3%A1nchez\\_Rebull.pdf](http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA_9/Fernando_Campa_y_Victoria_S%C3%A1nchez_Rebull.pdf)
- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M., & Huarte, C. (2013). *Planificación Financiera.* (ESIC Editorial, Ed.) (Primera). Madrid.
- Córdoba P., M. (2012). *Gestión financiera.* (Ecoe Ediciones, Ed.) (Primera). Bogota.
- Correa & Jaramillo (2007). *“Una aproximación metodológica y prospectiva a la gestión financiera en las pequeñas empresas”.* México.  
[file:///C:/Users/Hotel%20Grau/Downloads/Una\\_aproximacion\\_metodologica\\_y\\_prospectiva\\_a\\_la\\_g.pdf](file:///C:/Users/Hotel%20Grau/Downloads/Una_aproximacion_metodologica_y_prospectiva_a_la_g.pdf)
- Fajardo, M. y Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial.*  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14354/1/Cap.2%20Fundamentos%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20financiera.pdf>

- Llacho M. (2016), *“Propuesta de implementación de un planeamiento estratégico y su incidencia económica en los estados financieros proyectados para mejorar la competitividad en las empresas del sector hotelero en la ciudad de Arequipa. Caso: hotel Antares S.A.C. 3 estrellas - periodo 2014.”*.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2184>
- Marín, H. R. (2016). *“Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015”*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1143>
- Mandujano, E. (2014). *“El control interno y su importancia en las mypes en Piura-Perú 2014”*. [http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/131/1/tesis\\_romero.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/131/1/tesis_romero.pdf)
- Montemayor, B. (2017), *“Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC, 2017”*.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/760>
- Neira (2017). *“Los Mecanismos de Control Interno aplicados en el sector hotelero del Perú, Caso: Hotel Turismo Costa del Sol S.A Piura”*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8930?show=full>
- Romero (2012). *“Control Interno De Inventarios, Veracruz, México”*.  
[http://www.itstb.edu.mx/libros/contabilidad/Principios\\_de\\_contabilidad\\_Javier\\_Romero.pdf](http://www.itstb.edu.mx/libros/contabilidad/Principios_de_contabilidad_Javier_Romero.pdf)
- Rojas, S. (2017), *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “atletas” – Tarapoto*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_47de4b75bdbc26a383c61bc51622d177](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_47de4b75bdbc26a383c61bc51622d177)

- Sánchez, S. (2018), “*Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “ms patines Perú S.A.C.”* – Lima, 2017”.
- <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:123456789-1527179>
- Van, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. (PEARSON ED, Ed.), Decimotercera Edición, editorial Pearson. Mexico.
- Villarán, F. (2010). *En su ensayo las Pyme en la estructura artesanal piurana – Perú*.
- <http://www.decon.edu.uy/network/panama/VILLARAN.PDF>
- Vivanco, P (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “corporación textil unidos S.A.C.” Huancayo*.
- <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24823/Poma%20Sandoval%20C%20Vanessa%20Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de Actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto					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 o Docente Tutor							x									
5	Mejora del marco teórico							x									
6	Redacción de la revisión de la literatura.								x								
7	Elaboración del consentimiento informado								x								
8	Ejecución de la metodología									x							
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										x						
12	Reacción del informe final											x					
13	Aprobación del informefinal por el Jurado de Investigación											x					
14	Presentación de ponencia en eventos científicos												x				
15	Redacción de artículo científico												x				



## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• 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
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			

### **Anexo 3: Modelos de Fichas Bibliográficas**

**Cunya (2018)**

**Caracterización del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Comercial Moderna E.I.R.Ltda. – Tocache, 2018**

La empresa en estudio obtuvo un financiamiento de tercero de la banca formal específicamente del BBVA Banco Continental, para el otorgamiento del crédito el banco le solicitó los siguientes requisitos ficha ruc de la empresa, copia de DNI del representante legal, vigencia de poder actualizada, 3 últimos PDTs, declaración de renta anual, estados de situación financiera y la minuta de constitución de la empresa, al cumplir los requisitos el banco le otorgo el crédito con un monto de S/. 35,000.00 (Treinta y cinco Mil Soles), a una tasa de 15.96 % anual, siendo el 1.33% Mensual, a un plazo de 1 año (12 meses) es decir a un corto plazo

**Pérez (2018)**

**Caracterización del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa El Imán Ferreteros S.A.C. – Juanjui, 2018**

Respecto al cuestionario realizado al representante legal de la empresa El Imán Ferreteros S.A.C. y según los resultados obtenidos, podemos decir que la empresa en estudio se financia por parte de terceros (externo), siendo utilizada para capital de trabajo (Mercaderías) la cual fue obtenida a través de la Banca Formal es decir del Banco del Crédito del Perú por un importe de S/. 32,000.00 (Treinta y dos Mil soles), a un periodo de corto plazo que corresponde a 12 meses es decir 1 año, con una tasa de interés del 16.32% anual, 1.36% mensual

### **Anexo 4: Instrumento de recolección de datos**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Aplicada a la empresa: “HOTEL SOL DE GRAU”

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo es identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el área de contabilidad de la empresa Hotelera CARRASCO Y SEMINARIO SEVICIOS TURISTICOS S.A.C., PIURA, 2020. Se agradece por anticipado la información que ustedes proporcionen, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y solo servirá para fines académicos y de investigación.

**Instrucciones**

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

**Encuestador:** ISABEL DEL ROSARIO OLAYA ROSAS

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Los colaboradores reciben órdenes para que realicen sus funciones en el Hotel Sol de Grau?	x	

2	¿La información que reciben los colaboradores al ingresar se mantiene durante la permanencia que llevan laborando en la empresa, con las respectivas policías y procedimientos de trabajo en el Hotel Sol de Grau?	x	
3	¿En el Hotel Sol de Grau existen políticas y procedimientos (Manual Control Interno) para la Cuenta por Cobrar clientes?	x	
4	¿En el Hotel Sol de Grau aplican políticas y procedimientos (Manual de Control Interno) a la cuenta efectivo?	x	
5	¿Cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que oriente las actividades y responsabilidades del personal en el Hotel sol de Grau?	x	
6	¿Conoce usted si se emplean métodos para proteger la propiedad, planta y equipo del Hotel Sol de Grau?	x	
7	¿Cree usted que los empleados tienen conocimientos suficientes para cumplir con las políticas y procedimientos (Control Interno) en el Hotel Sol de Grau?		
8	¿Regularmente se inspecciona el cumplimiento de los procesos del departamento de contabilidad en el Hotel Sol de Grau?	x	

9	¿Todas las operaciones que realiza el Hotel Sol de Grau, se realizan en la empresa, se ejecutan con la debida autorización?	x	
10	¿Las áreas del Hotel sol de Grau, relacionadas con el área de contabilidad informan a ésta misma sobre los cambios realizados en sus sistemas operativos?	x	
11	¿El Hotel Sol de Grau, capacita constantemente a los colaboradores para que desempeñen sus funciones?	x	
12	¿El área contable tiene los recursos tecnológicos necesarios para una mejor ejecución de las operaciones de la expresión de informes?		
13	¿La información financiera presentada en los Estados Financieros es privada y útil para la evaluación de peligros dentro del departamento contable del Hotel sol de Grau?	x	
14	¿Los encargados del área contable cuentan con los recursos necesarios para ejecutar las operaciones?	x	
15	¿El área contable cuenta con un sistema de organización de acciones en funcionamiento y actualizado?	x	

## Reporte de Ficha RUC

Lima, 01/11/2021

CARRASCO Y SEMINARIO SERVICIOS TURISTICOS S.A.C.  
20526531699

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	39 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	30/11/2011
Fecha de Inicio de Actividades	30/11/2011
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0083 - I.R.PIURA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	01/10/2019
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 01/10/2019),BOLETA (desde 01/10/2019)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS
Actividad Económica Secundaria 1	7912 - ACTIVIDADES DE OPERADORES TURÍSTICOS
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	73 - 332864
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	73 - 939257155
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	reservas.hotelsoldegrau@hotmail.com
Correo Electrónico 2	junin1076@yahoo.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS
Departamento	PIURA
Provincia	PIURA
Distrito	PIURA
Tipo y Nombre Zona	-
Tipo y Nombre Vía	CAL. JUNIN
Nro	772

Km	-
Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	COSTADO DE FOTO CARRASCO DIGITAL
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	ALQUILADO

#### Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	24/11/2011
Número de Partida Registral	11106807
Tomo/Ficha	0237
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
País de Origen	-

#### Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	30/11/2011	-	-	-
IMP. TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2016	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/11/2012	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/09/2020	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/09/2020	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/05/2021	-	-	-

#### Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 02613854	SEMINARIO DE CARRASCO NELLY MARGOT	GERENTE GENERAL	20/11/1952	24/11/2011	-
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	
	JR. CUZCO - IV PISO 854	PIURA PIURA PIURA	20 -	-	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 02843283	CARRASCO SEMINARIO KEDWING MARLONETH	SOCIO	04/10/1972	24/11/2011	-	2.000000000
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>		
	-	---	--	-		
	<b>País de Residencia</b>	<b>País de Constitución</b>				
	-	-				
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 02613854	SEMINARIO DE CARRASCO NELY MARGOT	SOCIO	20/11/1952	24/11/2011	-	98.000000000
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>		
	-	---	--	-		
	<b>País de Residencia</b>	<b>País de Constitución</b>				
	-	-				



Dependencia SUNAT: I.R.PIURA-MEPECO

Fecha: 01/11/2021

Hora: 15:44

Página 4 de 4



Jefe del área de Servicios  
SUNAT

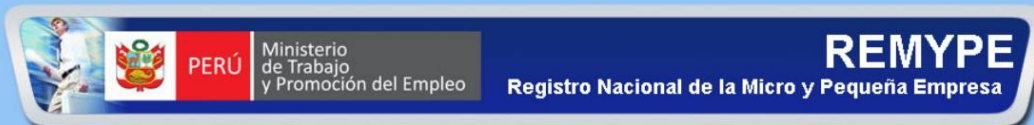
Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:

<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=E1z0wG%2FNffdk4wxSpLHpoaAc96XOYaltWe7rQqJQ8bzutz05XA1pVMaZe5alcElb5IRUaXMzqxq48WTDQHXH7IoZMmMC7Fsl89bDUBhgAf0%3D>



## Solicitud de Trámite para el Registro al REMYPE



### Información de la empresa

**Número de RUC :** 20526531699  
**Razón Social :** CARRASCO Y SEMINARIO SERVICIOS TURISTICOS S.A.C.  
**Actividad Económica :** HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.  
**Fecha de Inicio de Actividades :** 30/11/2011  
**Fecha de solicitud de trámite - REMYPE :** 10/02/2014  
**Código de solicitud de trámite - REMYPE :** 0001268747-2014

### Dirección del Domicilio Fiscal

**Departamento :** PIURA  
**Provincia :** PIURA  
**Distrito :** PIURA  
**Dirección :** CAL. JUNIN 772 (COSTADO DE FOTO CARRASCO DIGITAL) PIURA PIURA

### Modalidad / Tipo

**Modalidad :** SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

### Representante Legal.

**Documento de Identidad :** 02613854  
**Apellido Paterno :** SEMINARIO  
**Apellido Materno :** DE CARRASCO  
**Nombres :** NELY MARGOT  
**Teléfono :** 308138  
**Correo Electrónico :** reservas.hostalsoldegrau@hotmail.com

"El declarante al confirmar el registro de la información contenida en el formulario virtual, acepta su condición de declaración jurada y asume la responsabilidad y las sanciones que se derivan en caso de comprobarse fraude o falsedad en la declaración. El MTPE queda autorizado a anular, de oficio o a petición de parte, la inscripción en el REMYPE, en cuyo caso perderán los beneficios de la ley".

Impreso    lunes 01 noviembre 2021

## Trabajadores Registrados

**Documento de Identidad :** 02802865  
**Apellido Paterno :** ESPINOZA  
**Apellido Materno :** DIOSES  
**Nombres :** ANA CECILIA  
**Fecha de Nacimiento :** 07/08/1967  
**Género :** Femenino  
**Tipo de Contrato :** POR INICIO O INCREMENTO DE ACTIVIDAD  
**Ocupación :** -  
**Tipo de Régimen Laboral :** Regimen Laboral Especial  
**Tipo de Seguro :** ESSALUD  
**Tipo de Régimen Pensionario :** DECRETO LEY 19990 - SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES - ONP  
**Trabajador con Discapacidad :** No  
**Trabajador es Socio :** No  
**Trabajador es Familiar de Socio :** No  
**Nro. de Dependientes :** 0

**Documento de Identidad :** 40089687  
**Apellido Paterno :** OLAYA  
**Apellido Materno :** ROSAS  
**Nombres :** ISABEL DEL ROSARIO  
**Fecha de Nacimiento :** 11/08/1978  
**Género :** Femenino  
**Tipo de Contrato :** PARA OBRA DETERMINADA O SERVICIO ESPECIFICO  
**Ocupación :** EMPLEADO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, OTROS  
**Tipo de Régimen Laboral :** Regimen Laboral Especial  
**Tipo de Seguro :** ESSALUD  
**Tipo de Régimen Pensionario :** SPP PROFUTURO  
**Trabajador con Discapacidad :** No  
**Trabajador es Socio :** No  
**Trabajador es Familiar de Socio :** No  
**Nro. de Dependientes :** 0