



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU
RELACION EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS
RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2015.**

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR
BCH: SEGUNDO LUIS GRANDA IZQUIERDO**

**ASESOR(A):
CPCC: NELLY GUEVARA DELGADO**

**TUMBES – PERÚ
2017**

TITULO

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU
RELACION EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS
RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2015.**

JURADO CALIFICADOR

PRESIDENTE (DAR)

:



Mgtr Donald Errol Savitzky Mendoza

MIEMBRO

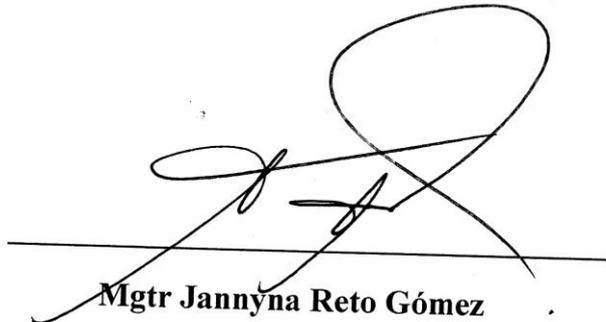
:



Mgtr Christian Ivan Cordova Purizaga

MIEMBRO

:



Mgtr Jannyna Reto Gómez

ASESOR

:



CPCC. Nelly Alicia Guevara Delgado

AGRADECIMIENTO

A mis profesores:

Por ser tan pacientes e impartir sus conocimientos en aras de forjarnos un futuro mejor y tener siempre la convicción de que en el futuro seremos buenos profesionales.

A la Universidad ULADECH Católica:

Por promover y aplicar estratégicamente: La Investigación Formativa y la Formación Investigativa “soportes” básicos en la formación de futuros profesionales de contabilidad.

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso:

Por su infinito poder, protección, y sobre todo por iluminar cada día mi camino en esta vida.

A mi familia:

Mi fortaleza; por el inmenso amor que me tienen, por guiar mis pasos por el sendero del bien, y el apoyo incondicional que me brinda desarrollo y construcción de mi carrera profesional de contador público.

RESUMEN

La presente Tesis tiene la finalidad de comprobar la “caracterización del control interno y su relacionen la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015”. El tema elegido fue motivo de investigación debido a que, en el distrito de Tumbes existen numerosas microempresas, las cuales podrían alcanzar un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas necesarias para optimizar su gestión. La investigación se planteó como objetivo general Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, 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, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos, recursos productivos, y la minimización de los Riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Como resultado de esta Tesis debemos concluir que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo al micro empresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en sugestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

Palabras claves: Control interno, gestión Mypes, Servicio de hospedaje.

ABSTRAC

The purpose of this thesis is to verify the "characterization of internal control and its relation to the management of micro and small enterprises in the hotel services sector in the district of Tumbes, 2015". The district of Tumbes there are numerous micro enterprises, which could achieve a better economic development and could use the tools necessary to optimize its management.

The research was designed as a general objective To determine and describe the characteristics of internal control and its relationship in the management of Micro and Small Enterprises in the hotel services sector of the district of Tumbes, 2015. That is, internal control is a means to an end and not an end in itself; Therefore, it is not only an organization and procedure manual, it is a practical tool to prevent and detect mismanagement, fraud and theft in the different areas of companies, as well as the efficient and effective use of inputs, Productive resources, and the minimization of Risks; Which in turn allows an improvement in productivity, profitability and competitiveness of the same. As a result of this thesis we must conclude that our contribution will serve as a basis and consultation for the support to the mentioned micro enterprises, since we are aware that in their management they confront innumerable limitations and difficulties.

Key words: Internal control, Mypes management, Hosting service.

INDICE

JURADO CALIFICADOR	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
INDICE.....	viii
I. INTRODUCCION	13
II. REVISIÓN LITERARIA	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales	19
2.1.3 Locales	24
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Control interno.....	25
2.2.1.1 Fines del control interno	26
2.2.1.2 Importancia del control interno.....	26
2.2.1.3 Componentes de del Control interno acuerdo al informe del COSO.....	27
2.2.1.4 Objetivos del control interno	29
2.2.1.5 Principios de control interno según el coso.....	29
2.2.1.6 Tipos de control.....	30
2.2.1.6.1 Control preventivo	30
2.2.1.6.2 Control simultáneo	31
2.2.1.6.3 Control posterior.....	32
2.2.1.7 Normas de control interno.	32
2.2.1.7.1 Objetivos	32
2.2.1.7.2 Ámbito de aplicación.....	33
2.2.1.8 Normas generales de control interno	33
2.2.1.8.1 Norma general para el componente ambiente de control	33
2.2.1.8.2 Filosofía de la dirección.....	34
2.2.1.8.3 Integridad y valores éticos	34
2.2.1.8.4 Administración estratégica	34

2.2.1.8.5	Estructura organizacional	34
2.2.1.8.6	Administración de recursos humanos	35
2.2.1.8.7	Competencia profesional	35
2.2.1.8.8	Asignación de autoridad y responsabilidades	35
2.2.1.8.9	Órgano de control institucional.....	35
2.2.1.9	Norma general para el componente evaluación de riesgos.....	36
2.2.1.9.1	Planeamiento de la gestión de riesgos.....	36
2.2.1.9.2	Identificación de los riesgos	37
2.2.1.9.3	Valoración de los riesgos	37
2.2.1.9.4	Respuesta al riesgo	37
2.2.1.9.5	Norma general para el componente actividades de control	37
2.2.1.9.6	Procedimientos de autorización y aprobación.....	38
2.2.1.9.7	Segregación de funciones	38
2.2.1.9.8	Evaluación control y beneficio	38
2.2.1.9.9	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	39
2.2.1.9.10	Verificaciones y conciliaciones	39
2.2.1.9.11	Evaluación de desempeño.....	39
2.2.1.9.12	Rendición de cuentas	39
2.2.1.9.13	Revisión de procesos, actividades y tareas.....	40
2.2.1.9.14	Documentación de procesos, actividades y tareas.....	40
2.2.1.9.15	Controles para las (TIC)	40
2.2.1.10	Norma general para el componente sistemas de información y comunicación	40
2.2.1.10.1	Funciones y características de la información.....	41
2.2.1.10.2	Información y responsabilidad.....	41
2.2.1.10.3	Calidad y suficiencia de la información	41
2.2.1.10.4	Sistemas de información.....	42
2.2.1.10.5	Flexibilidad al cambio	42
2.2.1.10.6	Archivo institucional	42
2.2.1.10.7	Comunicación interna	42
2.2.1.10.8	Comunicación externa	43
2.2.1.10.9	Canales de comunicación.....	43
2.2.1.11	Norma general para el componente supervisión y monitoreo	43

2.2.1.11.1	Prevencción y monitoreo	44
2.2.1.11.2	Monitoreo oportuno del control interno	44
2.2.1.11.3	Reporte de deficiencias	44
2.2.1.11.4	Seguimiento e implantación de medidas correctivas	45
2.2.1.11.5	Autoevaluación	45
2.2.1.11.6	Evaluaciones independientes.	45
2.2.2	Gestión	46
2.2.2.1	Gestión Empresarial	46
2.2.2.2	Importancia de Gestionar	48
2.3	Referencial Conceptual	50
2.4	Hipótesis.....	51
III.	METODOLÓGIA	52
3.1	Tipo de Investigación	52
3.1.1	Nivel de investigación del proyecto	52
3.2	Diseño de investigación.....	52
3.3	El Universo y Muestra del Proyecto	53
3.4	Definición y operacionalización de variables del proyecto	53
3.5	Técnicas e Instrumentos	55
3.6	Procedimiento de recolección de datos.....	55
3.7	Plan de análisis del Informe.....	56
3.8	Matriz de Consistencia	57
3.9	Principios éticos	59
IV.	RESULTADOS	60
4.1	Resultados	60
4.2	Análisis de resultados	63
IV.	CONCLUSIONES	69
5.1	Recomendaciones.....	72
5.2	Referencias Bibliográficas.....	73
	ANEXOS	78
	ANEXO 1: ENCUESTA.....	78
	ANEXO 2: TABLAS Y GRÁFICOS	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	82
Tabla 2	83
Tabla 3	85
Tabla 4	86
Tabla 5	87
Tabla 6	89
Tabla 7	90
Tabla 8	94
Tabla 9	95
Tabla 10	96
Tabla 11	97
Tabla 12	98
Tabla 13	101
Tabla 14	103
Tabla 15	104
Tabla 16	105
Tabla 17	106
Tabla 18	107
Tabla 19	108
Tabla 20	108
Tabla 21	109
Tabla 22	115

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1.....	82
FIGURA N° 2.....	83
FIGURA N° 3.....	84
FIGURA N° 4.....	85
FIGURA N° 5.....	86
FIGURA N° 6.....	87
FIGURA N° 7.....	88
FIGURA N° 8.....	89
FIGURA N° 9.....	90
FIGURA N° 10.....	91
FIGURA N° 11.....	92
FIGURA N° 12.....	93
FIGURA N° 13.....	94
FIGURA N° 14.....	95
FIGURA N° 15.....	96
FIGURA N° 16.....	97
FIGURA N° 17.....	98
FIGURA N° 18.....	99
FIGURA N° 19.....	100
FIGURA N° 20.....	101
FIGURA N° 21.....	102
FIGURA N° 22.....	103
FIGURA N° 23.....	104
FIGURA N° 24.....	105
FIGURA N° 25.....	106
FIGURA N° 26.....	107
FIGURA N° 27.....	108
FIGURA N° 28.....	109
FIGURA N° 29.....	110
FIGURA N° 30.....	111
FIGURA N° 31.....	112
FIGURA N° 32.....	113
FIGURA N° 33.....	114
FIGURA N° 34.....	115

I. INTRODUCCION

A nivel internacional en los Estados Unidos, las consecuencias del *caso Enron*, la mayor quiebra empresarial de la historia dio orígenes de los alboroto financiero del año 2002 en Estados Unidos originaron incredulidad en el “público inversionista en la bolsa de valores”, que tuvo gran influencia en los pequeños negocios en su sistema de financiamiento. Librementemente de los resultados legales y criminales “del caso Enron”, al estudiar las orígenes de base que dieron inicio a su caída, se determinó que hubo fragilidades fundamentales en el “control interno” acerca de la información financiera, imposibilitando a la administración su descubrimiento y rectificación pertinente y que simbolizaron fallas características en sus “estados financieros”.

Asimismo los cambios implementados a las normas de Control mediante la emisión del COSO 2013, ha influenciado en países como México y otros países de América Latina, en la que es de vital importancia la llevar a cabo medidas de “control interno” y subsecuente evaluación de eficacia del sistema a fin de asegurar el éxito de las empresas.

A nivel nacional en el Perú las Micro y Pequeñas Empresas, especialmente la del Rubro Hotelero que nos ocupa tienen la obligación de ser superiormente competitivas y optimizar sus niveles la calidad y el alcance de sus servicios, puesto que un cliente bien atendido supone una carta de presentación para nuevos clientes. En este sentido se puede notar que actualmente en el ámbito de las Micro y Pequeñas

Empresas del Sector Hotelero hay demasiadas imperfección es todavía por solucionar respectivamente y siguen operando aun laborando como varios años atrás, de manera familiar u ocasionalmente en forma artesanal, sin emplear una apropiados procedimientos permitiendo “administrar o gestionar” sus empresas y conseguir los efectos deseados.

En la actualidad, “el control” es una función esencial en las empresas en general, radica en contrastar lo proyectado con lo que verdaderamente se ha conseguido como resultado de la “gestión”, dicha contrastación tiene por objetivo localizar las bifurcaciones y sus orígenes e incluir apropiadamente las medidas reformativas.

Los procesos implementación de emisión de normas de mejoras en sistemas de control interno y de auditoria, han influenciado positivamente en nuestro país, desde varios decenios los ejecutivos importantes de las entidades quieren de “administrar y controlar” de la forma más adecuada las empresas que gobiernan. Los “controles internos”, utilizados en la administración introduce los procedimientos “de presupuesto, tesorería, nóminas, contabilidad e información financiera”. El “control interno” progresivamente es aceptado y apreciado, como una resolución para precaver y eludir abundantes obstáculos potenciales para las empresas que podrían afectar su gestión y como consecuencia su permanencia en el tiempo.

En ese sentido consideramos importante que las Micro y Pequeñas Empresas deban aplicar mecanismos de “control interno” como un instrumento de ayuda para perfeccionar su gestión y cumplir con los objetivos sugeridos.

En las Mypes se necesita disponer un “sistema de control interno” que facilite la evaluación de cada una de las zonas que forman las entidades sin interesarla dimensión y giro de estas, puesto que los exámenes que se consigan serán de gran beneficio al administrador o dueño del negocio al momento de tomar decisiones.

Por lo anteriormente expresado, epígrafe del “problema de investigación” es el que sigue ¿Cuáles son las Características del “Control Interno y su Relación en la Gestión” de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015?

Se identificó el próximo Objetivo General: Determinar y describir las características del “control interno y su Relación en la gestión” de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015.

Luego nos planteamos los posteriores Objetivos Específicos

1. Describir las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015
2. Describir las Características “del Control Interno” de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015.
3. Describir las Características de la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015.
4. Analizar la Relación “del control interno” en la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas sector servicio Rubro hoteles del distrito de Tumbes 2015.

La investigación se justifica ya que Consideramos que el estudio redituará en significativos aportes proporcionará información a los propietarios de las Micro y Pequeñas empresas del sector hotelero del Distrito de Tumbes acerca de las maneras adecuadas del empleo de sistema de control interno, constituidas por “las teorías de las ciencias contables”; el reconocimiento de los controles más aptos para optimizar la administración del sistema de control interno en la empresa hotelera, para que sus dueños consigan una gestión más eficiente. Igualmente, establecer un escrito resultado de la investigación que abarque las justificaciones de emplear un sistema de control interno, adecuado para alcanzar los metas y propósitos deseados por los negociantes en la actividad hotelera,

Por lo anterior, consideramos importante que el estudio se constituye en un aporte y un documento de consulta para los estudiantes que realizan una futura investigación, quienes podrán contar con una fuente adecuada de información, referente a los sistemas de control interno en la empresa de servicios.

El trabajo de investigación contiene las siguientes partes:

En el primer capítulo se describe el planteamiento del problema, que comprendió la “descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación, importancia, limitaciones y viabilidad del estudio. El segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico del estudio, los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales y formulación de la hipótesis. El tercer capítulo, se desarrolla la metodología del estudio, que

comprende el diseño metodológico, la determinación de la población y muestra, operacionalización de variables, las técnicas de recolección de datos conformadas por la encuesta y la entrevista, así como los aspectos éticos y El cuarto capítulo trata de los resultados, análisis de resultados. El quinto se desarrolla las conclusiones, las referencias bibliográficas y anexos.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Mundo.

Perassi, L. (2013) En su trabajo *“El control interno para agregar valor en las empresas”* en Argentina explicó que en la consecución de los objetivos de una organización, la implementación de sistemas de control interno es una herramienta clave; sin embargo, se tiene que tener en cuenta que el hecho de implementar un sistema de control interno no es asegurar el éxito, lo que hay que hacer es evaluar en qué situación está la organización y ver qué se debería corregir para estar dentro del marco de referencia o para que la dirección obtenga información razonable en el cumplimiento de sus Objetivos. Herramienta, en la cual el contador puede tener un papel fundamental

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 los

siguientes resultados: En los centros de atención estudiados, no existen manuales, ni procedimientos por escrito; por lo tanto, la estructura del control interno es deficiente, lo que origina una distribución y reasignación de recursos inadecuada. Asimismo, hay falta de planificación, lo que origina que se cometan errores administrativos y financieros, lo que estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú.

Ayala, Y. (2015) En su tesis *“Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en el financiamiento de la mype comercial del rubro frutales del distrito de San Luis”* - Lima en el 2014. Llego a las siguientes conclusiones El Control Interno Contable facilitan la obtención de información contable razonable para acceder al financiamiento de la empresa; mediante la metodología del reconocimiento, medición o valoración, registro y presentación de los activos, pasivo, ingresos y gastos de la entidad contable. Y que el reconocimiento de las transacciones facilita la obtención de información financiera razonable en la empresa; mediante la identificación de los ingresos futuros que facilitarían los activos, pasivos, ingresos y gastos de la entidad contable. De tal forma que a la medición o valoración de las transacciones facilita la obtención de información económica razonable en la empresa; mediante la determinación del valor real de los activos, pasivos, ingresos y gastos de la entidad contable. Así como el registro y la

presentación de las transacciones podrá facilitar el acceso al financiamiento empresarial; mediante la anotación en libros especiales y la formulación y presentación de los estados financieros y las notas de la entidad contable.

Negreiros, M. (2015) En su tesis *“El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales – Caso Comercial Rojas SRL Sihuas 2013”*. Obtuvo como principal resultado que las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas SRL debería mejorar su control interno. La principal conclusión es que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativa de la empresa, dando a conocer la situación real por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinará el grado de fortaleza que cuenta.

Reyes, G. (2014) En su tesis *“caracterización del control interno en el colegio de notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable 2014”* destacando como resultados: las actividades contables que rigen las Normas Peruanas de Contabilidad; el tipo de control interno es el Concurrente; el Departamento carece de personal profesional para cumplir funciones y la carencia del Manual de Funciones. En la propuesta, se hace constar la

Normativa Contable, Fines y objetivos a fin de que la institución los ponga en vigencia y asegure una excelente administración financiera. Como conclusiones relevantes, se citan: el Departamento Contable que realiza, el arqueo de caja, la conciliación bancaria mensual, determina los saldos de caja, efectúa balances de comprobación, estado de situación financiera, acciones que permiten proteger los recursos y advertir errores de manera oportuna. Los principios de transparencia y eficacia, se los ejercita en la institución. La coordinación entre Directivos solo se concreta en acatar las disposiciones emanadas por los Organismos Superiores; se capacita al personal del Área Contable, con talleres y cursos. Se maneja el sistema contable, que facilita las transacciones y operaciones diarias, pero no se dispone de un equipo informático moderno.

Cabello, J. (2013) En su tesis sobre “*Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013*” Obtuvo los siguientes resultados: los controles internos en todas las empresas comerciales e inclusive las demás, es de suma importancia por ser una herramienta estratégica en el desarrollo y crecimiento empresarial, ya que coadyuvará a evitar errores, omisiones, riesgos o fraudes, protegiendo y cuidando la gestión administrativa y contable. Mediante el establecimiento de los controles internos se logra evaluar el cumplimiento y acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables contribuyendo al funcionamiento efectivo del sistema operativo de la organización, fijando y evaluando los procedimientos contables, financieros y administrativos. Por lo que se recomienda que los controles internos deban ser empleados por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de operaciones; diseñados

de tal forma que permitan proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera.

CastilloI. (2014) En su tesis sobre *“la gestión financiera, los mecanismos de control interno , los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios – rubro fotocopiadoras de la ciudad de Piura periodo 2013”* llega a la siguiente conclusión con respecto a la Gestión Financiera de las empresas del sector de servicios-rubro Fotocopiadoras consiste en administrar los recursos que tiene asegurando que estos sean suficientes para cubrir los gastos y la empresa pueda funcionar correctamente. Así mismo los mecanismos de Control Interno permiten una transparencia en sus actividades logrando sus objetivos y metas de manera eficiente y evita posibles riesgos económicos para la empresa. Y relacionado al pago de los Tributos es muy importante para el estado porque son utilizados para solventar el gasto público y si cumple con el pago de esta obligación; las empresas que no cumplan con esta obligación se les aplican una sanción tributaria.

Argandoña. (2012) En su tesis *“El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de servicio hotelero en el distrito de Santa Anita”*. Tesis de licenciatura. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. La investigación tiene como tema central analizar el control interno dentro de los almacenes para promover y asegurar la optimización de los recursos empleados por las empresas de servicio. La optimización de los recursos requiere del empleo adecuado del tiempo, personal, dinero y activos; y es reconocido como el principal objetivo de las empresas modernas. La combinación de estos factores agudiza la necesidad de optimizar los

recursos, haciendo que el control interno sea una característica inherente; pues influye directamente en el desarrollo durante todas las etapas. La identificación de objetivos constituye un requisito imprescindible, ya que el proceso fundamental del control está basado en la aplicación de instrumentos que permitan analizar nuestra realidad con lo que deseamos obtener. Es indispensable la planificación, con el fin de ofrecer un mejor servicio y obtener una mejor visión sobre la gestión empresarial y así los resultados sean de alto nivel. La metodología de investigación utilizada: es un tipo de investigación aplicada, basada en el nivel descriptivo - explicativo, complementándose con el análisis y la síntesis. En las conclusiones, sostiene que el control interno de inventarios es un factor determinante en el desarrollo económico de las empresas de servicio. La actualización permanente del registro sistemático de inventarios, da como resultado el eficiente manejo y control de sus actividades dentro del área de almacén.

Barbarán, C. (2013) En su tesis titulada: *“Deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional”*. Encontró como resultados que: Debido a los problemas que tiene el control interno previo, concurrente y posterior por cuanto el control interno se emplea como una herramienta para el cumplimiento de metas, objetivos, planes operativos y estratégicos de las instituciones públicas del Perú; es que se generan deficiencia en el proceso de gestión de las instituciones del Estado.

Gamarra. (2013) En su tesis titulada: *“Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas de comercio de Huaraz. Período 2013”*. Encontró los siguientes resultados: El control interno es un

proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa. Si algo resulta imprescindible es conocerse a sí mismo, saber nuestros defectos y virtudes, las debilidades y fortalezas, con el ánimo de superar unas y reforzar otras. Algo así sucede cuando se trata de una entidad y/o empresas, sólo que en este caso examinarse internamente se convierte en una necesidad que nunca debe descuidarse.

2.1.3 Locales

Bautista, T. (2011): En su tesis *“Propuesta de un sistema de control interno para las Empresas hoteleras en el departamento de Tumbes”* para optar el Título Profesional de Contadora Pública en la Universidad Nacional de Tumbes. El objetivo general de esta investigación fue proponer un Sistema de Control Interno para las empresas hoteleras en el Departamento de Tumbes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno

El control interno es un plan organizacional y todas las medidas relativas que adopta una entidad para cuidar los activos, fomentar el acatamiento de las políticas del negocio, promover la eficiencia operativa y garantice que los registros contables sean precisos y confiables.

Por otra parte Barquero, (2013, p.17) señala que el control interno es *“el plan de organización y el conjunto de técnicas y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son confiables y que la actividad del negocio se desarrolle eficazmente y se cumplen según las directivas marcadas por la dirección”*. Asimismo indica que el “control interno” existe a partir de que se crearon las primeras organizaciones existiendo la necesidad de crear un control sobre las personas y sus operaciones.

En síntesis, es fundamental establecer que los reglamentos se encaminen coordinación con sectores diferentes para una seguridad de las funciones a realizarse y que la comunicación económica y contable de la empresa nos oriente a una correcta toma de decisiones en sucesos importantes para la entidad y la única finalidad sea la de proteger “los bienes, activos, derechos y patrimonio”, igualmente realizando un adecuado uso de los recursos fundamentándose en la eficacia de las operaciones.

2.2.1.1 Fines del control interno

Carranza, Céspedes & Yactayo. (2016). Siguiendo a Rodríguez Valencia, (2009, p. 51). Los conceptos sobre el control interno señalan que es más que un instrumento o una herramienta designada a la previsión de estafas o de defectos en el transcurso contable; o hallas fallas en algún sistema operativo; constituye un importante apoyo para una eficaz administración.

Un sistema de control interno radica en ejecutar las medidas en general usadas por una entidad con las finalidades siguientes:

- A. *“Proteger sus recursos contra pérdidas, o fraudes”.*
- B. *“Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos”.*
- C. *“Apoyar y medir el cumplimiento de la organización”.*
- D. *“monitorear si hay eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización”.*

2.2.1.2 Importancia del control interno

Carranza, Céspedes & Yactayo. (2016). En adelante exponen las citas bibliográficas continuas:

Malica, (2010 p. 45), indica lo siguiente:

El sistema de control interno es un suceso de control vinculado a las acciones operativas de la entidad, establecido para asegurarse de forma lógica la confianza de la información contable; los estados contables permanente en el asunto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ellos enseña la

importancia que tiene el sistema de control interno” para la auditoría externa de estados contables.

Según, el autor sostiene:

Que *el control interno* es de gran relevancia en toda institución ya que sin un control no habría orden ni una ordenación de efectivo y otros activos de la empresa, empero, Fonseca Borja, (2010) señala que el control interno en una entidad cualquiera, es de vital trascendencia ya sea en la dirección de la entidad o en “el control e información de las operaciones”, porque admite el adecuado conducción de los recursos, funciones e información de un determinado negocio, con la finalidad de originar un índice de confianza de su sus operaciones en el mercado; contribuye a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean usados de manera eficaz, bajo principios técnicos que posibiliten consolidar su integridad, “su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos”.

Asimismo, Grady, (2012) Es esencial señalar que el control interno, es una instrumento que apoyara al administrador o dueño de la entidad a tener conocimiento sobre en qué parte se está fallando en los procesos y qué medidas tomar.

2.2.1.3 Componentes de del Control interno acuerdo al informe del COSO

De acuerdo al COSO, El control interno, no es un proceso sucesivo, donde ciertos componentes dañen únicamente al que sigue, sino en un proceso multidireccional reiterativo y estable, donde más de un componente predomina en los otros.

“Un sistema de control interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables” (Auditor S/F)

Los cinco componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Asimismo el control interno consta de cinco componentes que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio, y están integradas a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en: Ambiente de control, evaluación de riesgo; actividades de control, información y comunicación; y finalmente, supervisión y monitoreo.

A. Ambiente de Control: La naturaleza de un negocio es la gente sus particularidades, encerrando la honestidad, “los valores éticos” y la capacidad y el círculo en que ella obra.

B. Valoración de Riesgos: La compañía tiene que ser consecuente de los peligros y afrontarlos. Señalando objetivos, constituidos con ventas, elaboración, comercialización, capitales y otras actividades de forma que laboren ordenadamente.

C. Actividades de Control: se tendrán que implantar y establecer políticas y ordenamientos para poder avalar la aplicación efectiva, las diligencias determinadas por la dirección como primordiales para tratar los peligros en la obtención de los objetivos de la compañía.

D. Información y Comunicación: “Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan”. Facilitan a los trabajadores de la empresa a intercomunicarse necesariamente para manejar, dirigir y inspeccionar sus procedimientos.

E. supervisión y Monitoreo: se tendría que supervisar el total procedimiento, y tener en cuenta como importante hacer cambios.

2.2.1.4 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno:

- garantizar los activos y proteger “los bienes de la institución”.
- comprobar la confiabilidad y razonabilidad de “los informes contables y administrativos”.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planificados.

2.2.1.5 Principios de control interno según el COSO

AUDITOL S/F

Entorno de control

1. Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
2. Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión
3. Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

4. Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia
5. Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

6. Principio 6: Especifica objetivos relevantes
7. Principio 7: Identifica y analiza los riesgos
8. Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude
9. Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

10. Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
11. Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
12. Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos
13. Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

14. Principio 14: Comunica internamente
15. Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

16. Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
17. Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

2.2.1.6 Tipos de control

2.2.1.6.1 Control preventivo

El “control preventivo” es una forma de Control encaminado a advertir que la compañía no cometa desvíos que frenen la adecuada aplicación de establecidas actividades, por lo que favorece a la entidad en la claridad, y el acatamiento regulado oportunamente, cual resultado será comunicado en su debido tiempo al funcionario para que disponga los correctivos necesarios. En ese sentido, la labor del Control Preventivo contribuye con la optimización de la gestión de la Entidad, del control

interno y de los sistemas administrativos. Asimismo, facilita la mejora en la toma de decisiones

2.2.1.6.2 Control simultáneo

Contraloría General de la republica (2016) define:

“Los servicios de control simultáneo son aquellos que se realizan a actos, hechos o actividades de un proceso en curso, correspondiente a la gestión de la entidad sujeta a control gubernamental, con el objeto de alertar oportunamente al titular de la entidad o quien haga sus veces, de ser el caso, sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el resultado o el logro de sus objetivos, a fin de que la entidad defina las acciones que correspondan para el tratamiento de estos”. Contraloría General de la republica (2016)

- **Acción simultánea:** radica en evaluar la evolución de una o más actividades en “ejecución de un proceso en curso”, verificando y revisando la documentación de acuerdo a una normativa aplicable.
- **Orientación de oficio:** Es un servicio de control simultáneo que se ejerce alertando por escrito y de manera puntual, presencia de situaciones que puedan conllevar a la gestión a incurrir en errores, omisiones o incumplimientos, en el desarrollo de una o más actividades de un proceso, de los cuales se puede tomar conocimiento, a través de la misma entidad
- **Visita de control:** Es un servicio de control simultáneo que consiste en presenciar actos o hechos en curso relacionados a la entrega de bienes y servicios, constatando que su ejecución se realice conforme a la normativa aplicable, disposiciones internas y estipulaciones contractuales.

2.2.1.6.3 Control posterior

Es aquel control que comprende los métodos y procedimientos realizados después de que sus decisiones administrativas han surtido efecto.

2.2.1.7 Normas de control interno.

Las Normas de Control Interno, forman principios, procedimientos para la ejecución y reglamento del control interno en los importantes departamentos de la acción operativa de la empresa hotelera, encerradas a “la gestión financiera, logística, de personal, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras”. Se prescriben con la intención de originar una apropiada administración de los recursos de una entidad.

El administrador y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

2.2.1.7.1 Objetivos

- *“Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la normativa de carácter institucional, así como para la aplicación de los procedimientos administrativos y operativos”.*

- *“Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información administrativa en los negocios hoteleros”.*
- *“Orientar y unificar la aplicación del control interno en el mismo negocio hotelero”.*

2.2.1.7.2 *Ámbito de aplicación*

Las normas de control interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración que hagan sus veces. En el supuesto que las normas de control interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro limitaciones el alcance de cada norma.

2.2.1.8 Normas generales de control interno

2.2.1.8.1 *Norma general para el componente ambiente de control*

“El componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros del hotel y generar una cultura de control interno”. Estas prácticas, valores, conductas y reglas adecuadas colaboran con la empresa y fortalecen las políticas y técnicas de “control interno” que dirigen alcanzar las metas de la empresa.

2.2.1.8.2 Filosofía de la dirección

Contraloría general de la república (octubre de 2016)

“la filosofía y el estilo de la dirección comprende conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros”.

Asimismo la filosofía evidencia una postura de ayuda al control interno y alcanzar sus metas actuando con autonomía.

2.2.1.8.3 Integridad y valores éticos

La integridad y valores éticos del administrador y servidores acuerdan sus alusiones y juicios de valor, traducándose en reglas de estilos y comportamiento de gestión.

2.2.1.8.4 Administración estratégica

La entidad hotelera demanda la formulación metodología de procedimientos trascendentales y objetivos para su dirección y efectivo control, de los cuales se proceden la programación de operaciones y sus objetivos.

2.2.1.8.5 Estructura organizacional

El Administrador o funcionario designado debe desarrollar aprobar, actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejora y contribuya al cumplimiento de sus objetivos y de su misión.

2.2.1.8.6 Administración de recursos humanos

Es necesario que el administrador o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garanta el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia al servicio de la comunidad.

2.2.1.8.7 Competencia profesional

El Administrador elegido debe considera como elemento primordial la “competencia profesional del personal”, acorde con las funciones y obligaciones designadas en la entidad.

2.2.1.8.8 Asignación de autoridad y responsabilidades

Es necesario asignar notoriamente a la persona sus obligaciones y compromisos, así como instituir vínculos de investigación, rangos y normas de autorización.

2.2.1.8.9 Órgano de control institucional

La presencia de actividades de control interno, que debe estar apropiadamente realizada, favorece de manera específica al buen ambiente de control.

La eficacia del ambiente de control es el producto de la composición de los elementos que lo establecen El mayor o mínimo nivel de progreso de éstos fortificará o disminuirá el ambiente y la cultura de control, influyendo igualmente en la eficacia del trabajo de la empresa hotelera.

2.2.1.9 Norma general para el componente evaluación de riesgos

El componente evaluación de riesgos comprende el proceso de caracterización y observación de los peligros a los que está arriesgada la institución hotelera para la obtención de sus metas y la ejecución de una respuesta a los mismos. La valoración de peligros pertenece a la causa de administración de peligros, e contiene: “planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad”. La administración de inseguridades es un proceso que debe ser desarrollado en todas las entidades hoteleras. El Administrador debe asignar la responsabilidad de su ejecución a un área de la entidad hotelera. Asimismo dicho funcionario designado del área debe definir la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración de riesgos., de manera que se logre identificar los procesos y puntos críticos.

Este componente comprende:

2.2.1.9.1 Planeamiento de la gestión de riesgos

Es el proceso de desarrollar una estrategia clara, organizada para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en un negocio, impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta al riesgo

2.2.1.9.2 Identificación de los riesgos

En la identificación de los riesgos se exponen todas las inseguridades que perturbar el beneficio de las metas de la entidad a razón de elementos externos o internos. Los factores internos muestran las elecciones que ejecuta la administración.

2.2.1.9.3 Valoración de los riesgos

El examen o valoración del riesgo admite a la entidad hotelera considerar como los peligros consiguen perjudicar la obtención de sus metas y objetivos. empieza con un investigación detallada de los temas exactos acerca riesgos que se han resuelto evaluar. La intención es conseguir la información suficiente para apreciar su posibilidad de ocurrencia, tiempo, repuesta y consecuencia.

2.2.1.9.4 Respuesta al riesgo

La administración determina las alternativas de solución al peligro valorando la posibilidad y el impacto en correlación con la transigencia al peligro y su vinculación costo – beneficio.

2.2.1.9.5 Norma general para el componente actividades de control

El componente de actividades de control alcanza políticas y procedimientos implantados para certificar que se están realizando las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden aquejar los objetivos de la entidad hotelera, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El administrador tiene que

aplicar una “política de control” que se interprete en un grupo de métodos acreditados que posibiliten ejecutar las actividades de control.

Define el establecimiento de un medio organizacional favorable al ejercicio de “buenas prácticas, valores, conductas y reglas” adecuadas para sensibilizar a los miembros de la organización y originar una educación de control interno

2.2.1.9.6 Procedimientos de autorización y aprobación

El compromiso por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definido, y debidamente notificado al administrador. La realización de los hechos, tareas s, o actividades debe tener con la autorización y aprobación del dueño de la entidad.

2.2.1.9.7 Segregación de funciones

La segregación de funciones en los equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o estafa en los procesos, actividades. Es decir, un único dispositivo de trabajo no debería de tener el control de las etapas en general clave en un proceso, actividad o tarea.

2.2.1.9.8 Evaluación control y beneficio

La ejecución de cualquier procedimiento de control deben ser antecidos por una valoración de control – beneficio teniendo en cuenta como principios la posibilidad para la obtención de los objetivos y metas, entre otros.

2.2.1.9.9 Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

El acceso a archivos debe limitarse al personal acreditado que sea comprometido por la conducción o de los mismos. La responsabilidad en cuanto al uso y custodia debe demostrar por medio de la anotación en recibos, inventarios o cualquier otro instrumento que consienta llevar un control efectivo acerca de los recursos o archivos.

2.2.1.9.10 Verificaciones y conciliaciones

Los procesos actividades reveladoras deben ser verificados antes y después de ejecutar, igualmente deben ser últimamente reconocidos y seleccionados para su revisión posterior.

2.2.1.9.11 Evaluación de desempeño

Se debe efectuar una evaluación constante de la gestión teniendo como origen los procedimientos “organizacionales” y las disposiciones legales actuales, para advertir y restaurar cualquier ocasional falta o anomalía que perturbe la eficacia, los criterios de eficiencia y legalidad ejecutables.

2.2.1.9.12 Rendición de cuentas

El personal de la entidad hotelera, están obligados a rendir cuentas por cualquier clase en el aspecto económico o material al administrador, cumpliendo sus deberes de acuerdo a los objetivos de la entidad, mediante el sistema de control interno establecido.

2.2.1.9.13 Revisión de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y labores deben ser habitualmente examinados para certificar que cumplan con los estatutos, políticas, ordenamientos actuales y otras exigencias. Este prototipo de examen en una entidad debe ser claramente reconocido del rastreo del control interno.

2.2.1.9.14 Documentación de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y labores deben estar apropiadamente argumentados para aseverar su apropiado progreso conforme a los patrones instituidos.

2.2.1.9.15 Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)

Las actividades de control de las TIC contienen controles que avalan el procesamiento de la información para el acatamiento misional y de las metas de la empresa, teniendo que estar proyectados a evitar, localizar y enmendar equivocaciones e anomalías entretanto la “información” brote mediante los sistemas.

2.2.1.10 Norma general para el componente sistemas de información y comunicación

Este componente permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles

jerárquicos de la entidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades. Este componente comprende:

2.2.1.10.1 Funciones y características de la información

La información es consecuencia de las actividades ejecutivas, de control procedentes del interior o exterior de la entidad. Debe transferir una cierta conyuntura en un definitivo tiempo congregando las características de confidencialidad, oportunidad y utilidad con el fin que tenga herramientas fundamentales en la aplicación de sus labores operativas o de gestión

2.2.1.10.2 Información y responsabilidad

La información debe facilitar o posibilitar al dueño y personal al cumplimiento con sus responsabilidades. Los datos oportunos deben ser captados, reconocidos recopilados, registrados, en información y notificados en tiempo y manera pertinente.

2.2.1.10.3 Calidad y suficiencia de la información

El administrador debe asegurar la confidencialidad, calidad, capacidad, y congruencia de la información que se cree y notifique. Para ello se debe evaluar e implementar dispositivos necesarios que aseveren las particulares con las que debe contar toda información conveniente como parte del sistema de control interno.

2.2.1.10.4 Sistemas de información

Los sistemas de información llevadas a cabo por la entidad hotelera forman una herramienta para la compañía de las destrezas organizacionales y, por ende, para el beneficio de los propósitos y las metas. De esta forma, el sistema de información proporciona la información como insumo para la toma de fallos.

2.2.1.10.5 Flexibilidad al cambio

Los sistemas de información deben ser examinados diariamente, y de ser forzoso, redelineados cuando se revelen faltas en sus procesos y productos. Cuando la entidad cambie objetivos y metas, estrategia, y eventos de labor, entre otros, debe considerarse el impacto en los sistemas de información para acoger las acciones forzosas.

2.2.1.10.6 Archivo institucional

El dueño o el administrador o tiene que determinar y ejecutar “políticas y procedimientos de archivo” apropiados para la mantenimiento de los instrumentos de acorde a su utilidad, tales como “*los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros, incluyendo las fuentes de sustento*”.

2.2.1.10.7 Comunicación interna

La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de

la entidad hotelera, con la finalidad de alcanzar un mensaje eficaz y claro. De igual manera deber servir de control de motivación.

2.2.1.10.8 Comunicación externa

La comunicación externa de la entidad debe encaminarse a afirmar que el flujo de mensajes e cambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se ejecute de modo seguro, correcto y adecuado, creando confianza e imagen positivas al negocio hotelero.

2.2.1.10.9 Canales de comunicación

Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad hotelera y que consideran una mecánica de distribución formal, informal. Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

2.2.1.11 Norma general para el componente supervisión y monitoreo

El sistema de control interno debe ser materia de supervisión para evaluar la eficiencia y condición de su actividad en el periodo y posibilitar su retroalimentación. Para ello el control identificado así como seguimiento, entiende un grupo de actividades de control propio incluido al procedimiento y operaciones de la expresa, con la finalidad de progreso y análisis. Tales actividades se ejecutan a

través de la previsión y control, seguir los resultados y las responsabilidades de optimización. El control interno es un sistema que fomenta una proactiva actitud y de autocontrol de los rangos organizacionales con la finalidad de garantizar la adecuada aplicación de los procedimientos y operaciones; el elemento supervisión o permite determinar y evaluar si el sistema funciona de forma oportuna.. Este componente comprende:

2.2.1.11.1 Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la empresa hotelera debe facilitar conocer a tiempo si éstos se ejecutan de manera oportuna para obtener de sus propósitos y si en el la ejecución de las funciones, se acogen para las acciones de prevenir, cumplir y corregir garantizando la calidad de los mismos.

2.2.1.11.2 Monitoreo oportuno del control interno

La instauración de las reglas de control interno acerca los procesos y operaciones de la empresa, tiene que ser materia de seguimiento oportuno con la finalidad de establecer su vigencia, estabilidad y calidad, como para realizar los cambios que sean adecuados para la mantención de su eficacia.

2.2.1.11.3 Reporte de deficiencias

Las debilidades y deficiencias descubiertas como producto del proceso de control deben registrarse y poner a disposición de los encargados con el propósito que tomen las acciones oportunas para su ratificación.

2.2.1.11.4 Seguimiento e implantación de medidas correctivas

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades mejora, la entidad hotelera deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos trazados, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control.

2.2.1.11.5 Autoevaluación

Se debe fomentar y determinar la aplicación habitualmente de autoexámenes acerca de la gestión y el control interno de la empresa, tal merecimiento puede constatarse la conducta de la entidad hotelera e informar las oportunidades de progreso reconocidas. Correspondiente a sus órganos y personal responsables de dar cumplimiento a las instrucciones o recomendaciones originadas de la respectiva autoevaluación.

2.2.1.11.6 Evaluaciones independientes.

Se tienen que ejecutar exámenes autónomos a través del área de control para avalar la evaluación y verificación constante e imparcial de la conducta del sistema de control interno y del progreso de la gestión hotelera, identificación las insuficiencias y planteando las recomendaciones adecuadas para su optimización.

2.2.2 Gestión

Flores S (2015) cita a los siguientes autores: Según: Martínez A. (2012) La gestión como empresa, implica conocimientos científicos, muchos de ellos forjados y probados durante siglos, y otros producto de la circunstancia moderna, de las necesidades actuales y de los cambios del entorno competitivo en donde actúan.

El pensamiento administrativo se renueva continuamente, por lo que quien estudie gestión deberá ser un lector permanente no solo durante su formación, sino durante toda su vida profesional, de ahí la importancia de conocer con solidez los principales enfoques sobre gestión y administración de empresas.

Asimismo Camejo, (2012), *“Refleja cuales fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización”*.

En otro concepto de gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

El termino gestión ha sido definido por numerosos autores, todos coinciden en que se basa en las acciones y decisiones requeridas para desarrollar los procesos de la organización, en función de los objetivos deseados, con atención particular al contexto que la rodea. Toma por ende un matiz estratégico y con carácter no solo de practico-técnico, sino también social por cuanto los procesos administrativos toman vida sobre el ente llamado organización.

2.2.2.1 Gestión Empresarial

Según Tracy, Briam. *“La gestión empresarial es fuente creadora de información y de documentos, en cuanto a sus procesos de producción, de marketing, de finanzas, de*

logística, los cuales, proporcionan información actual sobre la situación particular de cada gerencia y en general de la empresa, útil para hacer proyecciones y verificar la penetración de la empresa en el mercado”. Citado por Montalvo (2010 p.36)

Mientras tanto, existen cuatro funciones fundamentales que la administración de la empresa deberá cumplir sí o sí para lograr una gestión eficiente que produzca buenos resultados; la planificación, a partir de la cual se combinarán los recursos en orden a producir nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa. Luego nos encontramos con la organización, vital a la hora de agrupar todos aquellos recursos con los cuales cuenta la empresa, para tener una acabada idea, promover que trabajen en conjunto y en línea para obtener de ellos un mejor aprovechamiento y así tan solo esperar a los buenos resultados.

En tercer lugar aparece la comunicación, o mejor dicho un buen nivel de comunicación entre los administradores y los empleados; esto resulta ser casi imprescindible si se quiere disponer de un buen clima de trabajo y así aumentar la eficacia.

Por último el control de la gestión aplicado a la administración, porque únicamente de esta manera será posible cuantificar el progreso que por ejemplo ha observado el personal respecto de aquellos objetivos que se le marcaron al comienzo de una estrategia o plan.

2.2.2.2 Importancia de Gestionar

Camejo, (2012) La globalización y los transformaciones tecnológicas producidas en las sociedades han desarrollado el ámbito de la gestión.

En los períodos iniciales del progreso bancario, las compañías se especificaban ya que ejecutaban trabajos repetitivos, posibles de concretar. “En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión”.

El trabajo del representante era controlar “la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo”. El resultado se medía según lo que se producía, y se funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso.

La automatización, la informática, las tecnologías nuevas de la información y las progresivas perspectivas de la humanidad “han puesto al descubierto muchas carencias de los directivos españoles. La naturaleza de la gestión se ha hecho más compleja para actuar en función de una serie de prioridades, como es la de conseguir beneficios constantes”.

Asimismo, Barreto, J. (2012), en su obra “Gestión en el marco empresarial público” dice lo siguiente: “En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. En la práctica se observa que el término managements traducido como administración, pero también como gerencia”

Igualmente, Reyes, A. (2011), menciona que, gestión es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un

organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa

Según Martínez, M. (2011), en su libro *“La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores”*, afirma que, *“La gestión y el planeamiento estratégico se han transformado en una herramienta fundamental para enfrentar los desafíos que nos impone la en sus distintas dimensiones.”*

La gestión financiera de la empresa se preocupa de la eficaz captación de los recursos para la realización de las inversiones necesarias, tanto a largo como a corto plazo. Hablamos de largo plazo cuando nos referimos a recursos necesarios en períodos superiores a un año para ser asignados a inversiones cuya vida supere el ciclo de explotación de la empresa. La gestión financiera a largo plazo se ocupa, por consiguiente, de la realización de una planificación futura de la empresa buscando el modo de efectuar las inversiones adecuadas en activo fijo, de forma que se evite la infrautilización de éstas, controlando la rentabilidad generada por las mismas e intentando optimizarlas. Además, analiza la capacidad de la empresa para asumir deudas.

2.3 Referencial Conceptual

Control: “Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos”.

Control Interno: Comprende “el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada” son adoptadas por una empresa para: Salvaguardar activos, verificar información financiera administrativa operacional, promover eficiencia operativa, estimular adhesión políticas administrativas.

Control Previo: Conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los “niveles de dirección” y gerencia “de las entidades” para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos.

Control Administrativo: Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización política, normas y procedimientos utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

Control de Eficiencia: Comprende la revisión de las actividades y procedimientos de planeamiento, organización, dirección, coordinación y control administrativo con el fin de verificar el logro de las metas programadas y si éstas han sido alcanzadas con eficiencia y ajustándose a los dispositivos legales que norma su gestión.

El sistema de control interno en los hoteles

El sistema de control interno dentro de una empresa hotelera, es un proceso diseñado para facilitar la consecución de los siguientes objetivos: la eficacia y eficiencia de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera; y el cumplimiento de las leyes,

Concepto de hotel:

Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento y otros servicios complementarios. Como toda empresa persigue objetivos de tipo social (ser una fuente de empleo directa e indirecta), uno económico a través de la medición de resultados lo que se traduce en utilidades y el del servicio a la comunidad.

2.4 Hipótesis

HI: Existe una Relación Positiva y Significativa entre la Características del Control Interno y su Relación en la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015.

HO: No Existe una Relación Positiva y Significativa entre la Características del Control Interno y su Relación en la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015.

III. METODOLÓGIA

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación será Descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado, así como las principales características de las variables en estudio.

3.1.1 Nivel de investigación del proyecto

El nivel de investigación será Cuantitativo, puesto que se van a utilizar técnicas de recolección de datos en base a cuestionarios, y para cuya presentación de resultados se utilizaran procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

3.2 Diseño de investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño **No experimental - descriptivo**.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal

- *No experimental*, porque se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- *Descriptivo*, Porque se recolectaran los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.

3.3 El Universo y Muestra del Proyecto

Población: El trabajo de investigación será desarrollado en el Departamento de Tumbes, y la población objeto de estudio estará compuesta por cuarenta y cinco del rubro de Hoteles del distrito de Tumbes período 2015 Fuente Propia de Investigación.

Muestra: La muestra de la investigación estará constituida por Doce Micro y Pequeñas Empresas, puesto que en el distrito de Tumbes las empresas formales dedicadas a este rubro son mayores a un número de Doce Micro y Pequeñas Empresas; por lo que se hace necesario aplicar la formula estadística para calcular el tamaño de la muestra; Con ellas se coordinará para que faciliten la información necesaria para la investigación Metodología de Muestreo es Aleatoria.

3.4 Definición y operacionalización de variables del proyecto

Variables

a) Variable independiente

X: Control Interno.

b) Variable Dependiente

Y: Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas.

Indicadores

a) Variable independiente

X: Control Interno.

Indicadores:

- .Metas
- .Planes
- .Intervención
- .Revisión
- .Procedimiento
- .Aplicación

b) Variable Dependiente

Y: Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas.

Indicadores:

- .Rentabilidad

- .Liquidez
- .Planificación
- .Objetivos

3.5 Técnicas E Instrumentos

Técnicas de recopilación de datos: Las técnicas que se utilizarán en la investigación serán las siguientes:

- Análisis documentario
- Entrevista a expertos

3.6 Procedimiento de recolección de datos

- **Entrevistas:** Esta técnica será aplicada a los directivos y/o gerentes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en mención del distrito de Tumbes, a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación
- **Encuestas:** Se aplicaran al personal y clientes de la Micro y Pequeñas Empresas del distrito de Tumbes, con el objeto de obtener información sobre los aspectos relacionados con la investigación.
- **Análisis documental:** Se utilizará esta técnica para analizar las normas, información bibliográfica, procesos, procedimientos y otros aspectos relacionados con la investigación.

- **Instrumentos:** Los instrumentos que se utilizaran en la investigación, se relacionan con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo

3.7 Plan de análisis del Informe

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizara el programa Excel, Word; los mismos que serán de suma importancia para la redacción y procesamiento de datos, por ser una herramienta informática práctica, didáctica e interactiva.

Tanto Microsoft Word como Microsoft Excel vino a darle un cambio a todas las actividades, con estas aplicaciones nos facilita las actividades y nos ayuda a entregar mejor nuestros trabajos.

A pesar de la evolución de este sistema, nos ayuda a estar en constante actualización, debido a cada nueva versión es más compleja y cuenta con más aplicaciones.

En el caso que nos enfoquemos por la importancia que tiene Excel podríamos decir que es una herramienta de Microsoft Office que permite realizar y ejecutar cualquier tipo de operaciones matemáticas a través de su formato de la hoja de cálculo para modificar, diseñar y añadir cualquier tipo de operaciones tales como la suma, resta, multiplicación y la división, además ofrece un conjunto de opciones o barras de herramientas necesarias para manejar y analizar los datos en la hoja de cálculo o también como se denomine la hoja de gráficos. Es muy importante ésta herramienta para realizar y calcular un presupuesto de cualquier obra o proyecto.

**3.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA TITULO:
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU RELACION EN LA GESTIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIOS RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2015.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS
¿ Cuáles son las principales Características del Control Interno y su Relación en la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE Control Interno	. Metas .Planes .Intervención .Revisión .Procedimiento .Aplicación	TIPO DE INVESTIGACIÓN	Cuestionario, La observación
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			Quantitativo - Cualitativo	INSTRUMENTO encuesta
	Describir las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015	VARIABLE Dependiente	Rentabilidad	DISEÑO No experimental, descriptivo	
	Describir las Características “del Control Interno” de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015.	Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas	.Liquidez .Planificación .Objetivos	POBLACIÓN El trabajo de investigación será desarrollado en él , Distrito de Tumbes y la población objeto de estudio estará compuesta por las Cuarenta y cinco Micro y Pequeñas Empresas del Rubro servicios hoteleros del Distrito de Tumbes, 2015 Fuente: Elaboración Propia	
	Describir las Características de la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015.			MUESTRA La muestra de la investigación estará constituida por el mismo universo o población total de Doce Micro y Pequeñas Empresas que brindan los servicios hoteleros del Distrito de Tumbes, 2015, puesto que en el distrito de Tumbes.	

	Analizar la Relación “del control interno” en la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas sector servicio Rubro hoteles del distrito de Tumbes 2015.				
--	--	--	--	--	--

3.9 Principios éticos

La presente investigación se realizara en base a los siguientes principios éticos básicos, Principio de humanización, Principio de autonomía, Principio de Igualdad, Principio de complejidad, Principio de totalidad y Principio de subsidiaridad en el que se desarrollará, en general, se tendrá en cuenta que la confidencialidad y el anonimato de los participantes en la investigación se conserven mediante la codificación de datos o asignar a las personas pseudónimo. Todos los datos confidenciales serán almacenados en un sitio con acceso solamente autorizado.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Respecto a las características de las Mypes de sector hotelero

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
Tiempo de antigüedad en la mype	01	Del 100% encuestados el 17% afirmaron que tienen en el rubro de 3 a 5 años de antigüedad, mientras el 33% indicaron que tienen de 6 a 9 años, el otro 33% afirma que tienen de 10 a 15 años y un 17% señalan tener más de 15 años en el rubro de hoteles.
Edad del representante legal de la empresa.	02	Del 100% encuestados el 8% afirmaron que tienen de 25 a 30 años de edad, mientras el 17% indicaron que tienen de 31 a 39 años, el otro 25% afirma que tienen de 40 a 49 años y un 50% señalan tener más de 50 años de edad.
Sexo del representante legal de la empresa	03	Del 100% que equivale a 12, un 58% son de sexo Masculino, mientras que un 42% son de sexo femenino.
¿Cuántos trabajadores tienen las Mypes hoteleras?	04	Del 100% que equivale a 12, un 8% dice que la Empresa de 3 a 5 trabajadores, mientras que un 33% manifiesta tener de 6 a 10 trabajadores, por otro lado el 42% expresan tener de 10 a 15 trabajadores, y el 17% precisan tener más de 15 trabajadores en la empresa.
¿Sus trabajadores se encuentran en planilla?	05	Del 100% que equivale a 12, un 75% dice que su personal si se encuentra en planillas, mientras que un 25 % manifiesta que no.
¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM	06	Del 100% que equivale a 12, un 58 % expresan que la empresa si cuenta con el libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley, mientras que un 42 % manifiesta que no.

Fuente: Tablas 1, 2, 3, 4, 5 y 6 (Ver Anexo N° 2)

Gráficos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 (Ver Anexo N° 2)

Respecto a las características del control interno

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
¿La empresa cuenta con un organigrama de las funciones establecidas para los objetivos de la empresa?	07	Del 100% de los representantes encuestados que equivale a 12, un 33% afirman que la empresa si cuenta con un organigrama de las funciones, mientras que un 67 % manifiesta que no.
¿Cuenta la empresa con Manual de Organización y Funciones?	08	Del 100% que equivale a 12, un 42% dice que la empresa si cuenta con Manual de organización y funciones, y el 58% señala que no.
¿Se práctica los valores éticos establecidos?	09	Del 100% que equivale a 12, un 33% afirman que si práctica los valores éticos establecidos, al contrario de un 67%.que expresan que no lo hacen.
¿En la Entidad Hotelera se lleva a cabo la evaluación de riesgos de control?	10	Del 100% que equivale a 12, un 58% afirman que en la entidad Hotelera no se lleva a cabo la evaluación de riesgos de control, al contrario de un 42%. Que opina que sí.
¿Existe personal especializado para la evaluación y monitoreo del control interno del hotel?	11	Del 100% que equivale a 12, un 58% afirman que no existe personal especializado para la evaluación y monitoreo del control interno y un 42%.opina que sí.
¿Se evalúan en forma permanente el nivel de rendimiento en las distintas áreas de la empresa hotelera?	12	Del 100% que equivale a 12, un 42% afirman que si Se evalúan en forma permanente el nivel de rendimiento en las distintas áreas de la empresa hotelera, mientras un 58%.opina que no.
¿Existe un personal responsable del área de caja?	13	Del 100% encuestados un 75% afirman que existe un personal responsable del área de caja, mientras un 25% opina que no.
¿En el área de caja se realiza la revisión de cobros vs depósitos?	14	Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera el área de caja si se realiza la revisión de cobros vs depósitos, y por el contrario un 17% afirma que no.
¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	15	Del 100 % de encuestados 42% afirman que si se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema, por el contrario un 58% afirma que no.
¿Se efectúa Arqueos periódicos de los fondos de caja?	16	Del 100% de encuestados un 33 % afirma que si Se efectúa Arqueos periódicos de los fondos de caja, y un 67% opina lo contrario.
¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir todos los ingresos y gastos que se efectuaron durante el día?	17	Del 100% de encuestados el 42% indicaron que si se realizan liquidaciones de caja para rendir todos los ingresos y gastos y el 58% afirmaron no lo realizan.

¿Se concilian las cuentas bancarias en forma regular?	18	Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que no se concilian las cuentas bancarias en forma regular y el 33% dijeron que sí.
¿Existe un personal responsable del área de inventarios?	19	Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que no existe un personal responsable del área de inventarios y el 33% dijeron que sí.
¿Los inventarios se realizan periódicamente?	20	Del 100% de encuestados el 50% afirmaron que Los inventarios se realizan periódicamente y el 50% dijeron que no.
¿Se tiene control de entradas y salidas de almacén?	21	Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que tiene control de entradas y salidas de almacén y el 33% dijeron que no.
¿Existe un personal responsable del área administrativa?	22	Del 100% igual a 12 encuestados el 75% señalaron que si existe un personal responsable del área administrativa, y el 25% dice que no.
¿Se ejecuta la revisión de contratos de pagos de Servicios?	23	Del 100% de encuestados el 67% que no se ejecuta la revisión de contratos de pagos de Servicios, mientras que un 33% dicen que si se ejecuta.
¿El depósito lo hacen a una cuenta corriente?	24	Del 100% igual a 12 encuestados el 75% afirmaron que el depósito lo hacen a una cuenta corriente, y el 25% dice que no.
¿Existe un personal encargado para el área de compras?	25	Del 100% de los representantes encuestados en las Mypes hoteleras un 67% confirman que si existe un personal encargado para el área de compras y otros 33 % encuestados dicen que NO
¿Existe un registro de proveedores?	26	Del 100% igual a 12 encuestados un 75% dicen que si existe un registro de proveedores en la Empresa hotelera, y un 25% afirman que no.
¿Realiza la cotización de Precios y costos?	27	De los 100% encuestados un 83% dice que si Realiza la cotización de Precios y costos en la empresa hotelera, mientras que un 17% dice que no.

Fuente: Tablas 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 (Ver Anexo N° 2)

Gráficos 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 (Ver Anexo N° 2)

Respecto a las características de la gestión

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
¿La Empresa hotelera cuenta con un plan estratégico empresarial?	28	De los 100% encuestados un 42% dice la empresa hotelera cuenta con un plan estratégico empresarial mientras que un 58% dice que no.
¿El ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel es adecuado?	29	De los 100% encuestados un 67% dice no es adecuado el ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel, mientras que un 33% dice que sí.
¿Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal?	30	De los 100% encuestados un 42% dice que si Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal mientras que un 58% dice que no Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal.
¿Se evalúa el cumplimiento de funciones asignadas al personal?	31	Del 100% que equivale a 12, un 58 % dice que no Se evalúa el cumplimiento de funciones asignadas al personal, mientras que un 42 % manifiesta que sí.
¿La gerencia y el personal cumplen con las actividades asignadas?	32	El resultado nos muestra que el 67% de hoteles su personal cumple con las actividades asignadas, y el 33% no cumplen con estas actividades.
¿Elabora la empresa hotelera un presupuesto de sus ingresos anualmente?	33	Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera si elabora un presupuesto de sus ingresos anualmente. Y un 17% afirma que no.
¿Al elaborar el presupuesto se tiene en cuenta los resultados del ejercicio anterior?	34	Del 100 % de encuestados 100% afirman que la empresa hotelera si tiene en cuenta los resultados del ejercicio anterior

Fuente: Tablas 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34 (Ver Anexo N° 2)

Gráficos 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34 (Ver Anexo N° 2)

4.2 Análisis de resultados

Respecto a las características de las Mypes de sector hotelero

Del 100% de los representantes encuestados de la micro y pqueña empresa, el 17% afirmaron que tienen en el rubro de 3 a 5 años de antigüedad, mientras el 33% indicaron que tienen de 6 a 9 años, el otro 33% afirma que tienen de 10 a 15 años y un 17% señalan tener

más de 15 años en el rubro de hoteles. De otra parte como podemos observar en el cuadro N° 01 Tabla N° 02, del 100% encuestados el 8% afirmaron que tienen de 25 a 30 años de edad, mientras el 17% indicaron que tienen de 31 a 39 años, el otro 25% afirma que tienen de 40 a 49 años y un 50% señalan tener más de 50 años de edad.

Como podemos observar en el cuadro n° 01 tabla y figura n° 03, 04, 05 y 06 Del 100% que equivale a 12, un 8% dice que la Empresa de 3 a 5 trabajadores, mientras que un 33% manifiesta tener de 6 a 10 trabajadores, por otro lado el 42% expresan tener de 10 a 15 trabajadores, y el 17% precisan tener más de 15 trabajadores en la empresa. Del 100% que equivale a 12, un 75% dice que su personal si se encuentra en planillas, mientras que un 25 % manifiesta que no. Del 100% que equivale a 12, un 58 % expresan que la empresa si cuenta con el libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley, mientras que un 42 % manifiesta que no.

Respecto a las características del control interno

La mayoría (58%) de los hoteles en la región de Tumbes no cuenta con el Manual de Organización y Funciones, por lo que sus labores de éstos no se rigen a este MOF. Con respecto al plan estratégico empresarial es muy importante para la realización de las actividades en las empresas hoteleras, solo el 42% de hoteles en la región cuentan con este importante plan, el otro 58% no cuentan con este plan, por lo cual sus actividades las realizan empíricamente, impidiendo el desarrollo de la actividad hotelera en la región.

El organigrama es de suma importancia en las empresas, porque a través del se detalla la estructura orgánica de la empresa, el resultado nos muestra que un 67% de empresas hoteleras no cuentan con este organigrama, y un 33% si cuenta con este, dificultando en estos hoteles el desarrollo de sus labores, y generando en la mayoría de los casos la duplicidad de actividades dentro de los hoteles. De igual manera cumplir con las funciones asignadas dentro de las empresas es fundamental en el crecimiento de la cadena hotelera en la región Tumbes, el resultado nos muestra que el 67% de hoteles su personal cumple con las actividades asignadas, y el 33% no cumplen con estas actividades.

Del 100% que equivale a 12, un 58% afirman que en la entidad Hotelera no se lleva a cabo la evaluación de riesgos de control, al contrario de un 42%. Que opina que sí. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos

Como podemos apreciar del 100% de encuestados el 58% afirman que no existe personal especializado para la evaluación y monitoreo del control interno y un 42%.opina que sí. La entidad debe disponer de un mecanismo para que todas las personas encargadas del resguardo de los recursos así como de la mejora del desempeño de la Entidad como función exclusiva, puedan estar interconectadas entre

sí a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas cuando se identifican desviaciones en las metas trazadas

Como podemos observar Sobre el área de caja del 100% encuestados un 75% afirman que existe un personal responsable del área de caja, mientras un 25% opina que no, y el 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera el área de caja si se realiza la revisión de cobros vs depósitos, y por el contrario un 17% afirma que no. Del 100% de encuestados un 67 % afirma que no efectúa Arqueos periódicos de los fondos de caja, y un 33% opina lo contrario. Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que no se concilian las cuentas bancarias en forma regular y el 33% dijeron que sí.

Sobre el área de inventarios podemos percatarnos que del 100% de encuestados el 67% afirmaron que no existe un personal responsable del área de inventarios y el 33% dijeron que sí. Del 100% de encuestados el 50% afirmaron que Los inventarios se realizan periódicamente y el 50% dijeron que no. Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que tiene control de entradas y salidas de almacén y el 33% dijeron que no.

Del 100% igual de los encuestados el 75% señalaron que si existe un personal responsable del área administrativa, y el 25% dice que no. De otra parte del 100% de encuestados el 67% que no se ejecuta la revisión de contratos de pagos de Servicios, mientras que un 33% dicen que si se ejecuta. Y del 100% igual a 12 encuestados el 75% afirmaron que el depósito lo hacen a una cuenta corriente, y el 25% dice que no.

Del 100% de los representantes encuestados en las Mypes hoteleras un 67% confirman que si existe un personal encargado para el área de compras y otros 33 % encuestados dicen que no, asimismo podemos apreciar que el 100% de encuestados un 75% dicen que si existe un registro de proveedores en la Empresa hotelera, y un 25% afirman que no. De los 100% encuestados un 83% dice que si Realiza la cotización de Precios y costos en la empresa hotelera, mientras que un 17% dice que no.

Respecto a las características de la gestión

El plan estratégico empresarial es muy importante para la realización de las actividades en las empresas hoteleras, solo el 50% de hoteles en la región cuentan con este importante plan, el otro 50% no cuentan con este plan, por lo cual sus actividades las realizan empíricamente, impidiendo el desarrollo de la actividad hotelera en la región,

De los 100% encuestados un 42% dice que si Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal mientras que un 58% dice que no Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal.

Del 100% que equivale a 12, un 58 % dice que no evalúa el cumplimiento de funciones asignadas al personal, mientras que un 42 % manifiesta que si. La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. Por tanto, la ejecución o modificación de los procesos actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo.

Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera si elabora un presupuesto de sus ingresos anualmente. Y un 17% afirma que no.

Del 100% que equivale a 12, un 33% afirman que practica los valores éticos establecidos, al contrario de un 67% que expresan que no lo hacen. hace referencia a una entidad que desarrolla y utiliza un código formal o códigos de conducta y otras políticas para comunicar normas de conducta éticas y morales adecuadas y hacer frente a conflictos de interés, pagos indebidos, uso adecuado de los recursos, actividades políticas, aceptación de regalos o donaciones Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo

Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera si elabora un presupuesto de sus ingresos anualmente. Y un 17% afirma que no.

Del 100 % de encuestados 100% afirman que la empresa hotelera si tiene en cuenta los resultados del ejercicio anterior. Para la elaboración del presupuesto anual de ingresos y gastos, se tiene que tomar en cuenta los resultados del ejercicio anterior y los diferentes sucesos acontecidos, el resultado nos indica que el 100% de las empresas hoteleras, toman en cuenta el resultado y sucesos del ejercicio anterior en la elaboración de su presupuesto anual.

Con respecto a la hipótesis formulada

Se determina que No Existe una Relación Positiva y Significativa entre la Características del Control Interno y su Relación en la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio Rubro hoteles del Distrito de Tumbes, 2015.

V. CONCLUSIONES

OBJETIVO N° 01

Del 100% de los encuestados en cuanto a su antigüedad los más altos porcentajes fueron 33% quienes afirman que tienen de 10 a 15 años, un porcentaje igual 33% indican tener de 6 a 9 años, el 17% afirmaron que tienen en el rubro de 3 a 5 años de antigüedad, y el otro 17% señalan tener más de 15 años en el rubro de hoteles, según (Tabla N° 01).

Del 100% encuestados de las empresas hoteleras el 50% señalan tener más de 50 años de edad, el 25% afirma que tienen de 40 a 49 años y un 8% señalaron que tienen de 25 a 30 años, y un 17% tienen de 31 a 39 años, Según (Tabla N° 02). Con respecto al sexo de los representantes encuestados el 58% son de sexo masculino, y el 42% son de sexo femenino. (Tabla N° 03).

Del 100% de los encuestados que equivale a 12, un 8% dice que la Empresa tiene de 3 a 5 trabajadores, el 33% manifiesta tener de 6 a 10 trabajadores, por otro lado el 42% expresan tener de 10 a 15 trabajadores, y el 17% precisan tener más de 15 trabajadores en la empresa. (Tabla N° 04).

Del 100% de los representantes encuestados que equivale a 12, un 75% sostiene que su personal si se encuentra en planillas, mientras que un 25% dice no. (Tabla N° 05).

Con respecto al Libro de reclamaciones, del 100% de encuestados que equivale a 12, el 58% si cuenta con este importante Libro, para que el cliente registre cualquier

anomalía ante la Micro y Pequeña Empresa Hotelera, y el 42% manifiesta todo lo contrario. (Tabla N° 06).

OBJETIVO N° .02

Se concluye que el 58% de las Micro y Pequeñas Empresas que prestan el servicio hotelero del Distrito de Tumbes del 2015; no cuentan con un manual de organización de funciones, por el contrario a un 42% que indican que la empresa si cuenta con Manual de organización y funciones (Tabla N°08). Asimismo del 100% de los encuestados que equivale a 12, un 58% afirman que estas empresas no cuentan con personal calificado para cumplir con las funciones específicas del giro del negocio, siendo de vital importancia el control de los ingresos y gastos y un 42%.opina que sí. (Tabla N°11)

Sobre el área de caja del 100% encuestados un 75% afirman que existe un personal responsable del área de caja, mientras un 25% opina que no (Tabla N°.13). Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera el área de caja si se realiza la revisión de cobros vs depósitos por el contrario un 17% que afirman que no, (Tabla N°14). Del 100% de encuestados un 67 % afirma que no efectúa Arqueos periódicos de los fondos de caja y que no se concilian las cuentas bancarias en forma regular un 33% opina que sí. (Tabla N°16 y 18)

En el área de inventarios del 100% de encuestados que equivale a 12 el 67% afirman que no existe un personal responsable del área de inventarios y el 33% dijeron que sí (Tabla N°19). Del 100% de encuestados el 50% afirmaron que los inventarios se

realizan periódicamente y el 50% dijeron que no (Tabla N°20). Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que tiene control de entradas y salidas de almacén y el 33% manifiestan que no. (Tabla N° 21)

OBJETIVO N°. 03

De los 100% encuestados de las Empresas, en su mayoría, 58% no cuenta con un adecuado plan estratégico, que describa el cumplimiento de metas y objetivos que se espera alcanzar en un corto, mediano o largo plazo, mientras que el 42% dice si cuenta (Tabla N° 28)

Del 100% de encuestados, en su mayoría el 67% señala que no existe un adecuado ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel, mientras que un 33% dice que sí. (Tabla N° 29)

Del 100% de los encuestados, en su mayoría 58% no lleva un control adecuado en la asistencia de personal, mientras que un 42% dice que si. (Tabla N° 30). De los encuestados el 100% que equivale a 12, un 58 % dice que no Se evalúa el cumplimiento de funciones asignadas al personal, mientras que un 42 % manifiesta que sí. (Tabla N° 31)

Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera si elabora un presupuesto de sus ingresos anualmente, un 17% afirma que no. (Tabla N° 33). El 100 % de encuestados afirman que la empresa hotelera si tiene en cuenta los resultados del ejercicio anterior (Tabla N° 34).

OBJETIVO N°.04

Se determina que no hay relación del control interno con la gestión ya que los controles que llevan las Mypes no se efectúan correctamente y a veces no ayudan al cumplimiento de las metas y objetivos del sector por las deficiencias que existen, a la hora de efectuar los respectivos controles.

5.1 Recomendaciones

Implementar de un Sistema de Control interno que ayuda a dotar de seguridad a la empresa, cada área de la empresa debe contar con mecanismos de control para asegurar la transparencia y optimizar los recursos en las actividades de la empresa.

Realizar capacitaciones sobre temas de Control Interno, gestión empresarial para el personal de las diferentes áreas como contabilidad, administración y gerencia ya que teniendo conocimiento sobre estos temas podrán contribuir al logro de los objetivos y metas trazadas por la empresa, ya que estos dos factores Control interno y gestión empresarial factores que van a la par en toda empresa para poder estar a la vanguardia en este mundo competitivo que es hoy en día.

5.2 Referencias Bibliográficas

Aspectos complementarios

Argandoña. (2012). En su tesis “*El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de servicio hotelero en el distrito de Santa Anita*”. Tesis de licenciatura. Universidad de San Martín de Porres: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf

Auditol. (2014). Modelo coso iii - marco integrado de control interno. 06/05/2017, de, Sitio web:

http://www.cicinacional.com/images/Articulos/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf

Ayala, Y. (2015) En su tesis “*Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en el financiamiento de la mype comercial del rubro frutales del distrito de San Luis*” <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Barbarán, C. (2013) en su tesis titulada: “*Deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional*”.

Bautista, T. (2011): En “*Propuesta de un sistema de control interno para las Empresas hoteleras en el departamento de Tumbes*” para optar el Título Profesional de Contadora Pública en la Universidad Nacional de Tumbes

Cabello, J. (2013) En su tesis sobre “*Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013*” <https://es.scribd.com/document/298467643/IMPORTANCIA-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESAS-COMERCIALES-ANO-2013>

- CastilloI. (2014) En su tesis sobre “*la gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios – rubro fotocopiadoras de la ciudad de Piura periodo 2013*”<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Gamarra. (2013) En su tesis titulada: “*Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas de comercio de Huaraz. Período 2013*”.
- Carranza, Céspedes & Yactayo. (2016). Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios suyelu S.A.C. del distrito cercado de Lima en el año 2013. 05/05/2017, de repositorio.uch.edu Sitio web: <http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/72/CARRANZA%20GOMEZ%20YESSENIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Barquero, M. (2013, p. 17). Manual Práctico de Control Interno. Barcelona: Editorial Profit<http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresa-y-negocios/control-y-contabilidad-de-gestion/manual-pr%C3%A1ctico-de-control-interno>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República LEY N° 27785
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/455150/1.+Ley+27785+Ley+Org%C3%A1nica+del+Sistema+Nacional+de+Control+y+de+la+Contralor%C3%ADa+General+de+la+Rep%C3%BAblica.pdf/388b8415-7096-457d-ac6c-af7e758f4b41>
- CONTRALORÍA GENERAL, *Res. N.º 431-2016-CG: Modifican Normas Generales de Control Gubernamental*, Lima: 3 de octubre del 2016 (publicado el 4 de octubre del 2016). Recuperado de <bit.ly/2d0BxZe>.
- Perassi, L. (2013). “El control interno para agregar valor en las empresas” En Argentina. “*El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de*

Guayaquil”, <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf>

Negreiros, M. (2015) En su tesis “*El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales*” – caso comercial rojas srlsihuas 2013” <https://es.scribd.com/document/328738282/Uladech-Biblioteca-Virtual-60>

Reyes, G. (2014) En su tesis “*caracterización del control interno en el colegio de notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable 2014*” <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>

Martínez, M. (2011), en su libro “*La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*”, <http://coleccion-de-libros.blogspot.pe/2012/09/la-gestion-empresarial-equilibrando.html>

Montalvo (2010 p.36) el plan estratégico como herramienta de gestión financiera en las empresas de estructuras metálicas en el distrito de san juan de Miraflores http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/374/1/montalvo_ta.pdf

Camejo, J. (10 de 12 de 2012). jcvvalda.wordpress.com/2012/12/10/definicion-y-caracteristica-de-los-indicadores-de-gestion-empresarial/. Recuperado el 13 de Octubre de 2013

Martinez, A. P. (2012). Breve reseña sobre gestión empresarial. En A. P. Martinez, Gestión Empresarial (pág. 3). Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Flores S (2015) “proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013” <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Acosta, M. (1979). Teoría general del derecho administrativo, 3ª. ed., México, Porrúa, 1979, p. 60.

- Alonso, M. (1982). Enciclopedia del idioma (1a. ed.). Madrid: Aguilar.
- Barbarán, G. (2013). Implementación del Control Interno en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Tesis. Universidad de San Martín de Porres. Disponible en:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf
- Catacora, F. (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Colombia.
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración. México.
- Corominas, J. y Pascual A. (1984). Diccionario crítico etimológico. Madrid:
 Gredos:<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v19n32/v19n32a05.pdf>
- Contraloría General de la República (2006). Normas de Control Interno de las entidades del Estado. Lima. Editora Perú
- Contraloría General de la República. (2010). Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales.
- Dávila, C. (2001). Teorías organizacionales y administración (2a. ed.). Bogotá.
 Diccionario de la Real Academia 2015
- Directiva N° 002-2009-CG-CA. Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la República - CGR y los Órganos de Control Institucional – OCI
- ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, Buenos Aires, Driskill, 1979, Tomo I,
 Estupiñan, G. (2013). Control Interno (Informe COSO),
- Fraga, Gabino, Derecho administrativo, 36ª. ed., México, Porrúa, 1997, p. 119.
- Instituto Interno de Auditores de España. (2013). Control Interno – Marco Integrado COSO.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1957) Boletín 5 de la Comisión de Procedimiento de Auditoría. Examen del Control Interno México

Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1957). Boletín 5. Comisión de Procedimiento de Auditoría Examen del Control Interno. México.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD

La información obtenida en el presente cuestionario, tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación de “caracterización del control interno y su relación en la gestión de las Micro y pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del Distrito de Tumbes”. Se utilizará para fines académicas, y se le agradecerá por su colaboración.

INSTRUCCIONES: Marque con (x), la alternativa que corresponde a su respuesta:

1. Tiempo de antigüedad en la mype
 - a) 3 a 5
 - b) 6 a 9
 - c) 10 a 15
 - d) más de 15 años

2. Edad del representante legal de la empresa.
 - a) 25 a 30
 - b) 31 a 39
 - c) 40 a 49
 - d) más de 50 años

3. Sexo del representante legal de la empresa
SI () NO ()

4. ¿Cuántos trabajadores tienen las Mypes hoteleras?
 - a) 3 a 5
 - b) 6 a 10

- c) 10 a 15
- d) Más de 15

5. ¿Sus trabajadores se encuentran en planilla?

SI () NO ()

6. ¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM

SI () NO ()

7. ¿La empresa cuenta con un organigrama de las funciones establecidas para los objetivos de la empresa?

SI () NO ()

8. ¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?

SI () NO ()

9. ¿Se práctica los valores éticos establecidos?

SI () NO ()

10. ¿En la Entidad Hotelera se lleva a cabo la evaluación de riesgos de control?

SI () NO ()

11. ¿Existe personal especializado para la evaluación y monitoreo del control interno del hotel?

SI () NO ()

12. ¿Se evalúan en forma permanente el nivel de rendimiento en las distintas áreas de la empresa hotelera?

SI () NO ()

13. ¿Existe un personal responsable del área de caja?

SI () NO ()

14. ¿En el área de caja se realiza la revisión de cobros vs depósitos?
SI () NO ()
15. ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema?
(Arqueos)?
SI () NO ()
16. ¿Se efectúa Arqueos periódicos de los fondos de caja?
SI () NO ()
17. ¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir todos los ingresos y gastos que se
efectuaron durante el día?
SI () NO ()
18. ¿Se concilian las cuentas bancarias en forma regular?
SI () NO ()
19. ¿Existe un personal responsable del área de inventarios?
SI () NO ()
20. ¿Los inventarios se realizan periódicamente?
SI () NO ()
21. ¿Se tiene control de entradas y salidas de almacén?
SI () NO ()
22. ¿Existe un personal responsable del área administrativa?
SI () NO ()
23. ¿Se ejecuta la revisión de contratos de pagos de Servicios?
SI () NO ()
24. ¿El depósito lo hacen a una cuenta corriente?

SI () NO ()

25. ¿Existe un personal encargado para el área de compras?

SI () NO ()

26. ¿Existe un registro de proveedores?

SI () NO ()

27. ¿Realiza la cotización de Precios y costos?

SI () NO ()

28. ¿La Empresa hotelera cuenta con un plan estratégico empresarial?

SI () NO ()

29. ¿El ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel es adecuado?

SI () NO ()

30. ¿Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal?

SI () NO ()

31. ¿Se evalúa el cumplimiento de funciones asignadas al personal?

SI () NO ()

32. ¿La gerencia y el personal cumplen con las actividades asignadas?

SI () NO ()

33. ¿Elabora la empresa hotelera un presupuesto de sus ingresos anualmente?

SI () NO ()

34. ¿Al elaborar el presupuesto se tiene en cuenta los resultados del ejercicio anterior?

SI () NO ()

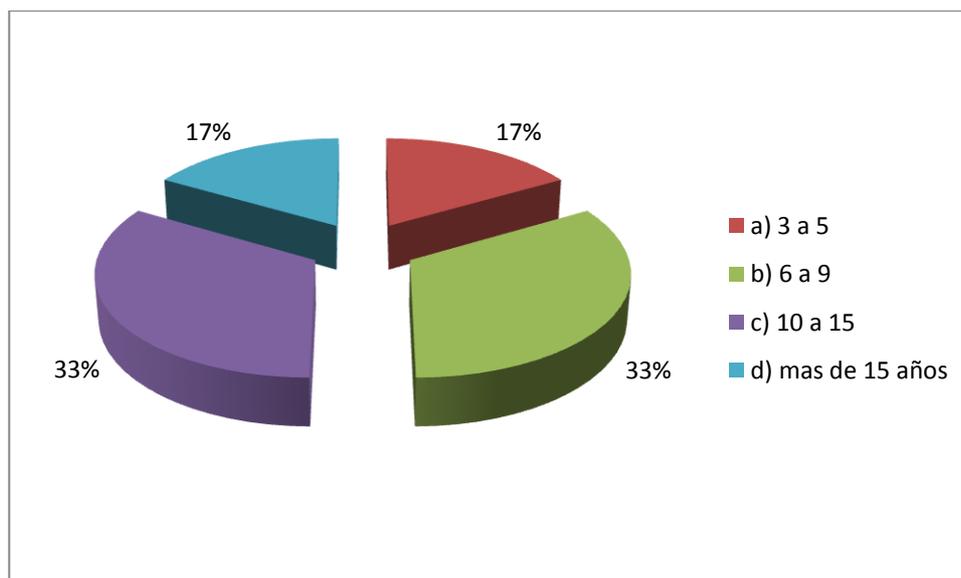
ANEXOS 2: TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1

Tiempo de antigüedad en el rubro		
Años en el rubro	Cantidad	%
a) 3 a 5	2	17%
b) 6 a 9	4	33%
c) 10 a 15	4	33%
d) más de 15 años	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 1



Fuente tabla 1
Elaboración propia

Interpretación

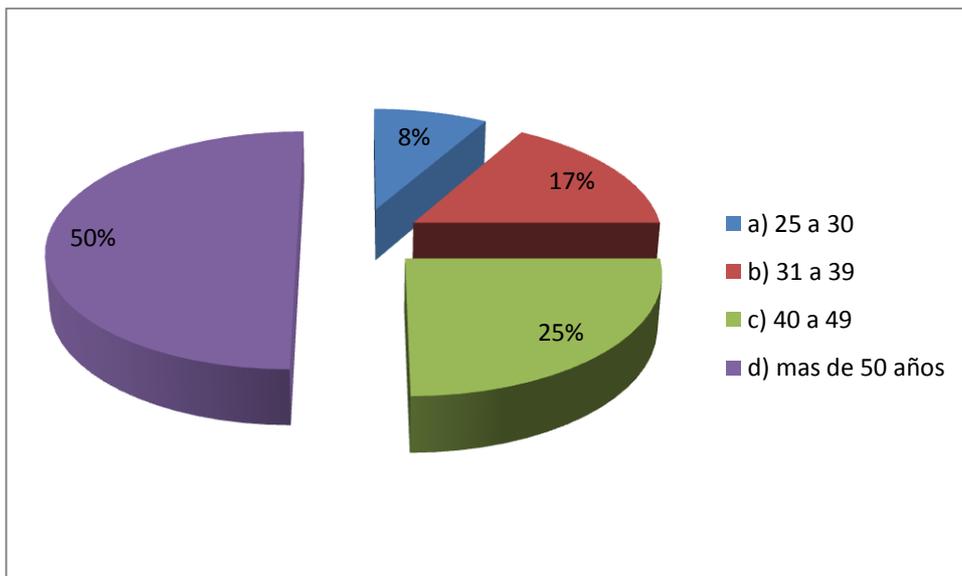
Del 100% encuestados el 17% afirmaron que tienen la rubro de 3 a 5 años de antigüedad, mientras el 33% indicaron que tienen de 6 a 9 años, el otro 33% afirma que tienen de 10 a 15 años y un 17% señalan tener más de 15 años en el rubro de hoteles.

Tabla 2

Edad del representante legal de la empresa hotelera		
Años en el rubro	CANTIDAD	%
a) 25 a 30	1	8%
b) 31 a 39	2	17%
c) 40 a 49	3	25%
d) mas de 50 años	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 2



Fuente tabla 2
Elaboración propia

Interpretación

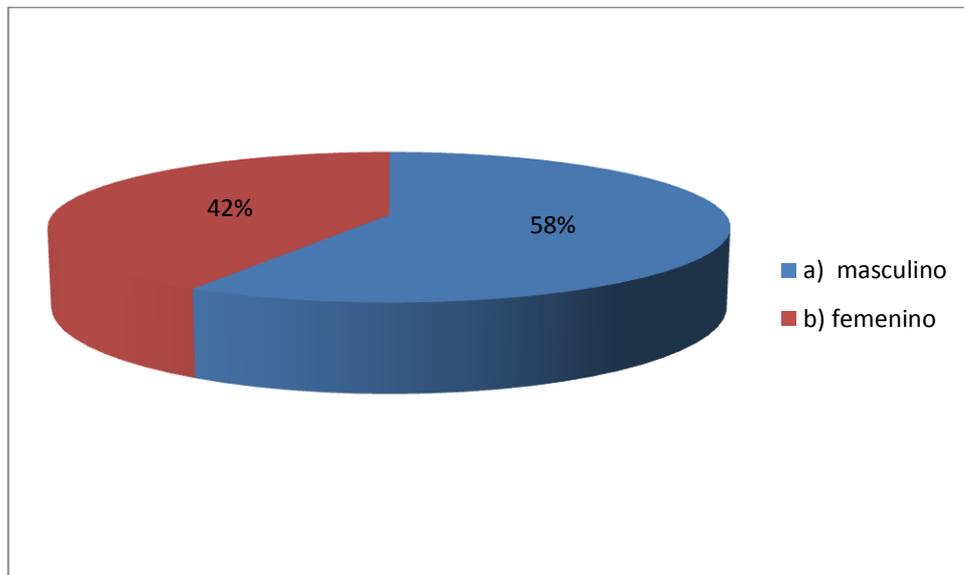
Del 100% encuestados el 8% afirmaron que tienen de 25 a 30 años de edad, mientras el 17% indicaron que tienen de 31 a 39 años, el otro 25% afirma que tienen de 40 a 49 años y un 50% señalan tener más de 50 años de edad.

Tabla 3

Sexo del representante legal de la empresa		
Sexo	CANTIDAD	%
Masculino	7	58
Femenino	5	42
TOTAL	12	100

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 3



Fuente tabla 3
Elaboración propia

Interpretación

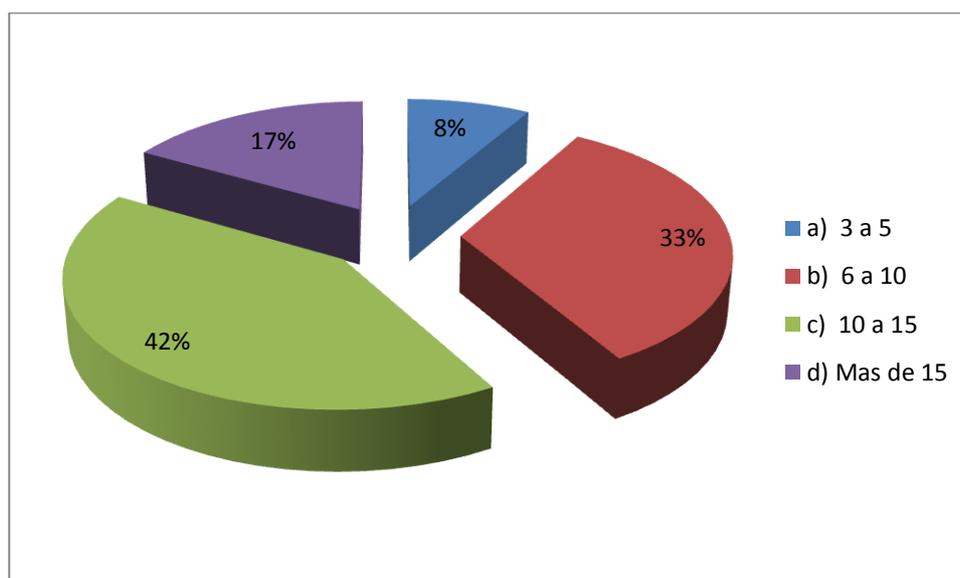
Del 100% que equivale a 12, un 58% Son de sexo Masculino, mientras que un 42% son de sexo femenino.

Tabla 4

¿Cuántos trabajadores tienen las Mypes hoteleras?		
Trabajadores	CANTIDAD	%
a) 3 a 5	1	8%
b) 6 a 10	4	33%
c) 10 a 15	5	42%
d) Mas de 15	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 4



Fuente tabla 4
Elaboración propia

Interpretación

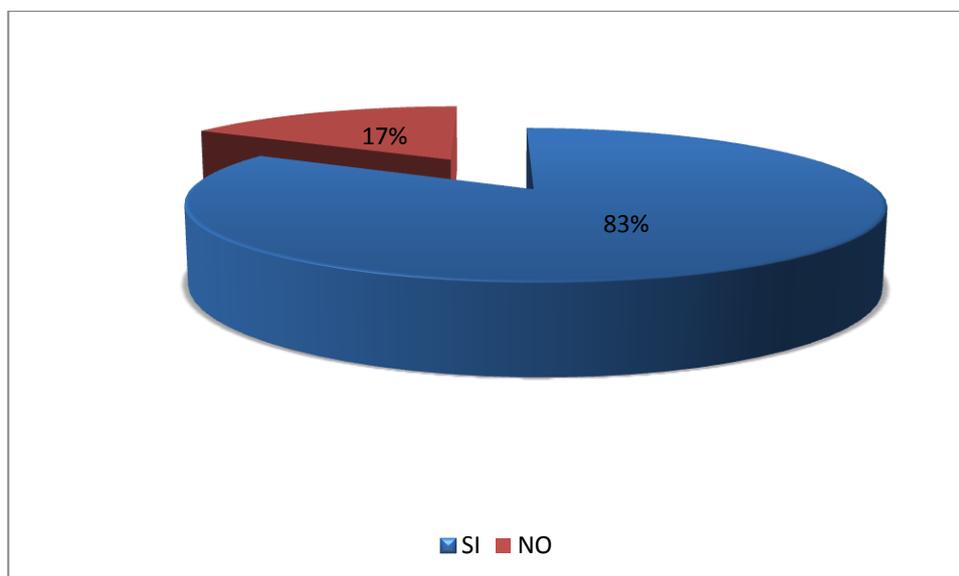
Del 100% que equivale a 12, un 8% dice que la Empresa de 3 a 5 trabajadores, mientras que un 33% manifiesta tener de 6 a 10 trabajadores, por otro lado el 42% expresan tener de 10 a 15 trabajadores, y el 17% precisan tener más de 15 trabajadores en la empresa.

Tabla 5

¿Sus trabajadores se encuentran en planilla?		
En planilla	CANTIDAD	%
a) SI	09	75%
b) NO	03	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 5



Fuente tabla 5
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% que equivale a 12, un 75% dice que su personal si se encuentra en planillas, mientras que un 25 % manifiesta que no.

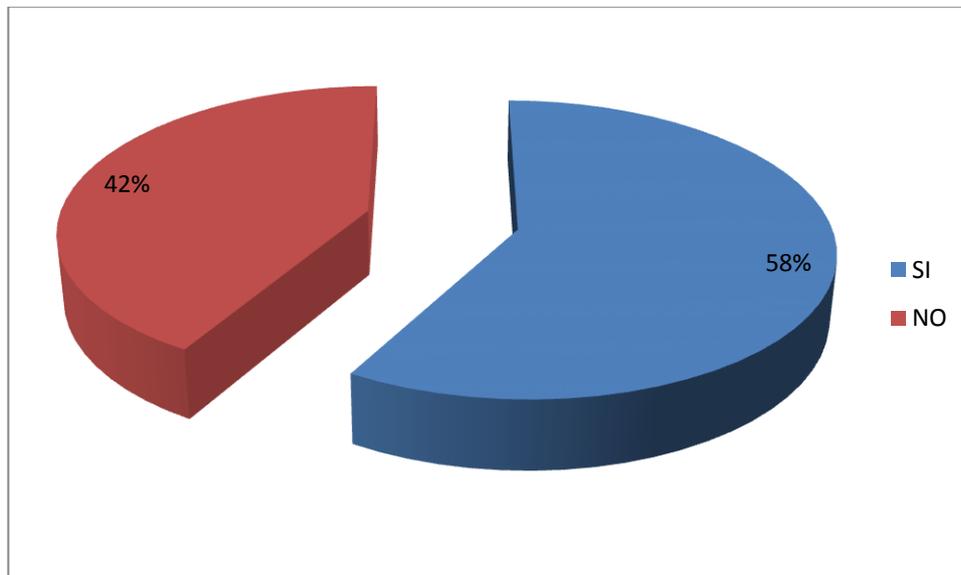
Tabla 6

**¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley
N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM**

Libro de reclamos	CANTIDAD	%
a) SI	7	58%
b) NO	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 6



Fuente tabla 6
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% que equivale a 12, un 58 % expresan que la empresa si cuenta con el libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley, mientras que un 42 % manifiesta que no.

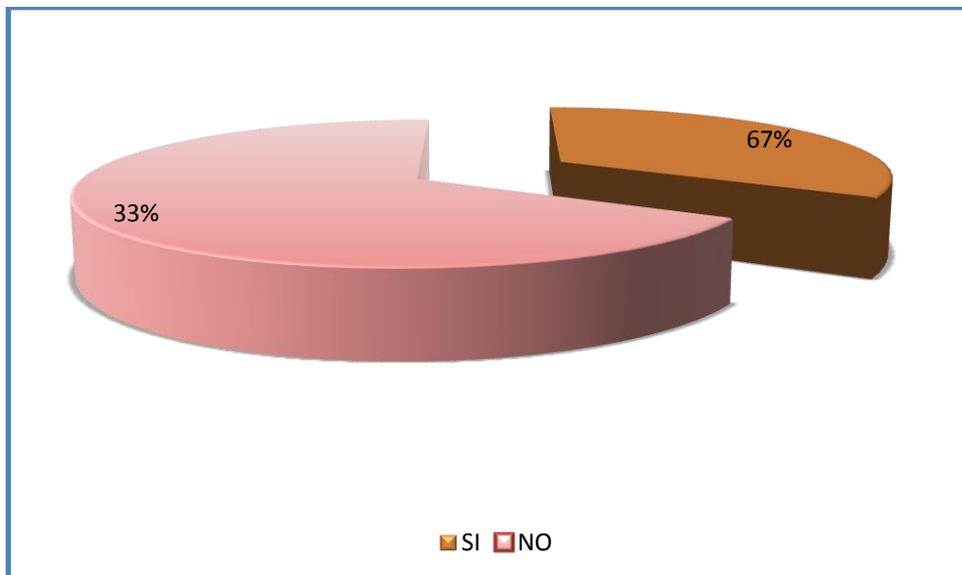
Tabla 7

¿La empresa cuenta con un organigrama de las funciones establecidas para los objetivos de la empresa?

organigrama de las funciones	CANTIDAD	%
a) SI	4	33%
b) NO	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 7



Fuente tabla 7
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% de los representantes encuestados que equivale a 12, un 33% afirman que la empresa si cuenta con un organigrama de las funciones, mientras que un 67 % manifiesta que no.

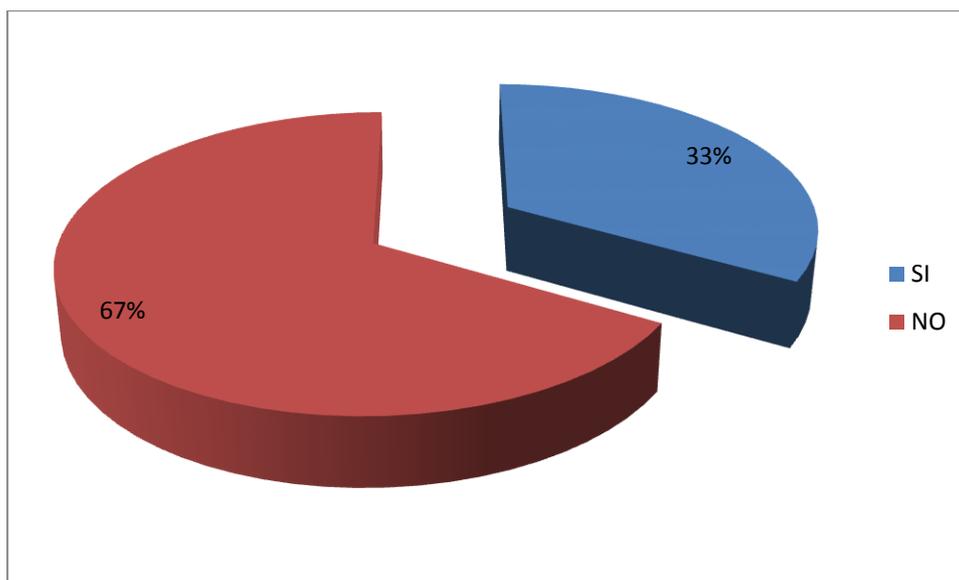
Tabla 8

¿ cuenta la empresa con Manual de Organización y Funciones

Manual de políticas	CANTIDAD	%
a) SI	8	33%
b) NO	4	67%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 8



Fuente tabla 8
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% que equivale a 12, un 33% dice que la empresa si cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, y el 67% señala que no.

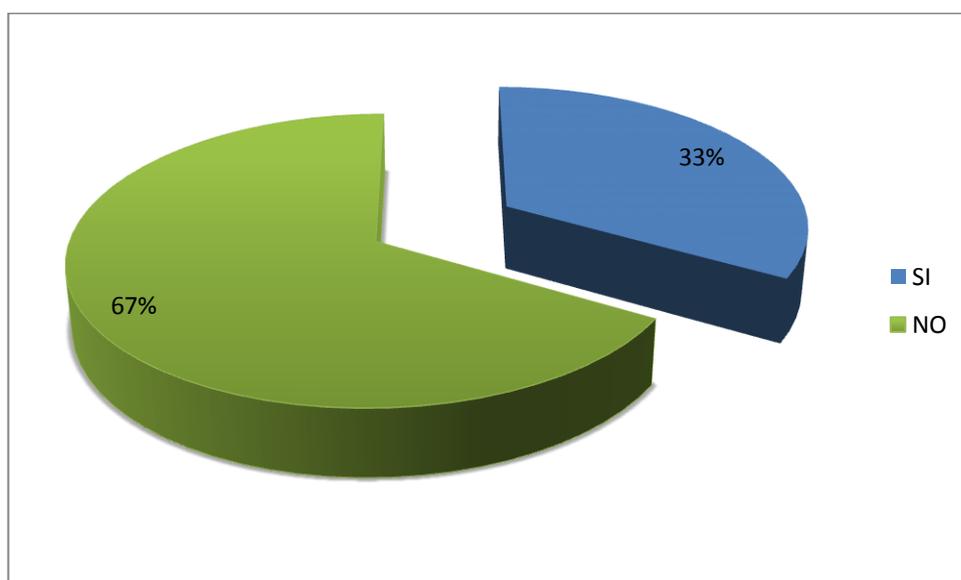
Tabla 9

¿Se práctica los valores éticos establecidos?

valores éticos	CANTIDAD	%
a) SI	8	33%
b) NO	4	67%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 9



Fuente tabla 9
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% que equivale a 12, un 33% afirman que práctica los valores éticos establecidos, al contrario de un 67%.que expresan que si lo hacen.

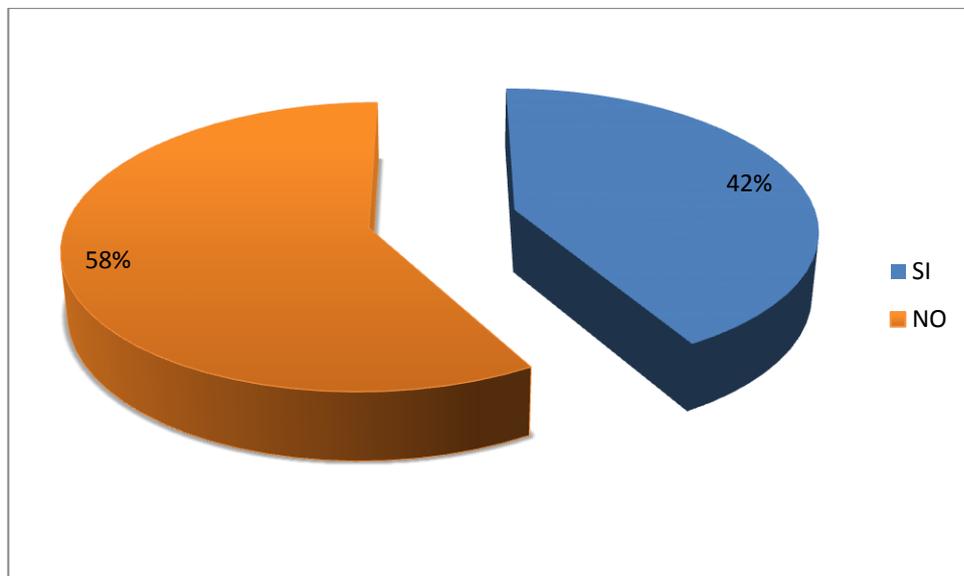
Tabla 10

¿En la Entidad Hotelera se lleva a cabo la evaluación de riesgos de control?

Evaluación de riesgos	CANTIDAD	%
a) SI	7	58%
b) NO	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 10



Fuente tabla 10
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% que equivale a 12, un 58% afirman que en la entidad Hotelera no se lleva a cabo la evaluación de riesgos de control, al contrario de un 42%. Que opina que si.

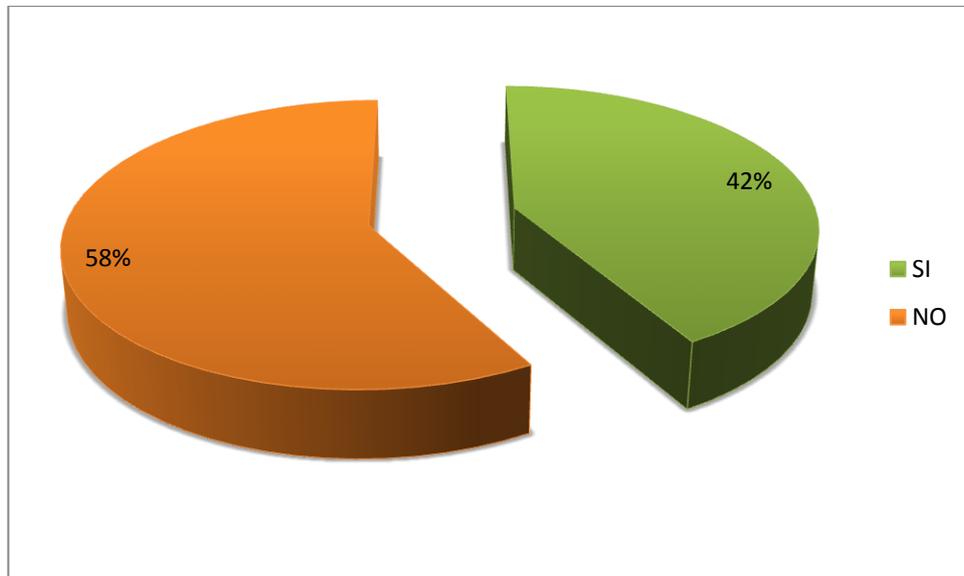
Tabla 11

¿Existe personal especializado para la evaluación y monitoreo del control interno del hotel?

Evaluación y monitoreo	CANTIDAD	%
a) SI	7	42%
b) NO	5	58%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 11



Fuente tabla 11
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% que equivale a 12, un 58% afirman que no existe personal especializado para la evaluación y monitoreo del control interno y un 42% opina que sí.

Tabla 12

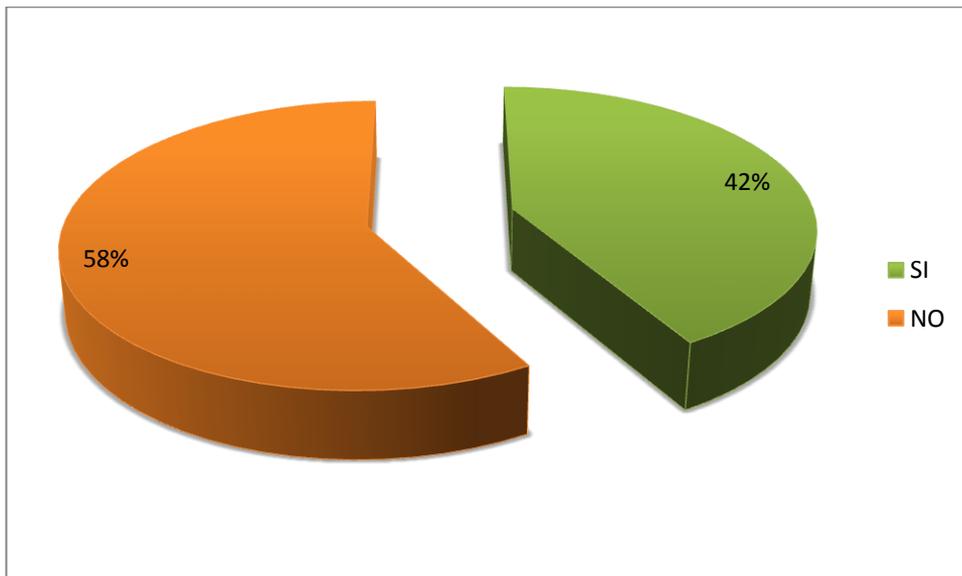
¿La responsabilidad del planteamiento y planificación de actividades operativas lo realiza la administración?

¿Se evalúan en forma permanente el nivel de rendimiento en las distintas áreas de la empresa hotelera?

Nivel de rendimiento	CANTIDAD	%
a) SI	7	42%
b) NO	5	58%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 12



Fuente tabla 12
Elaboración propia

Interpretación

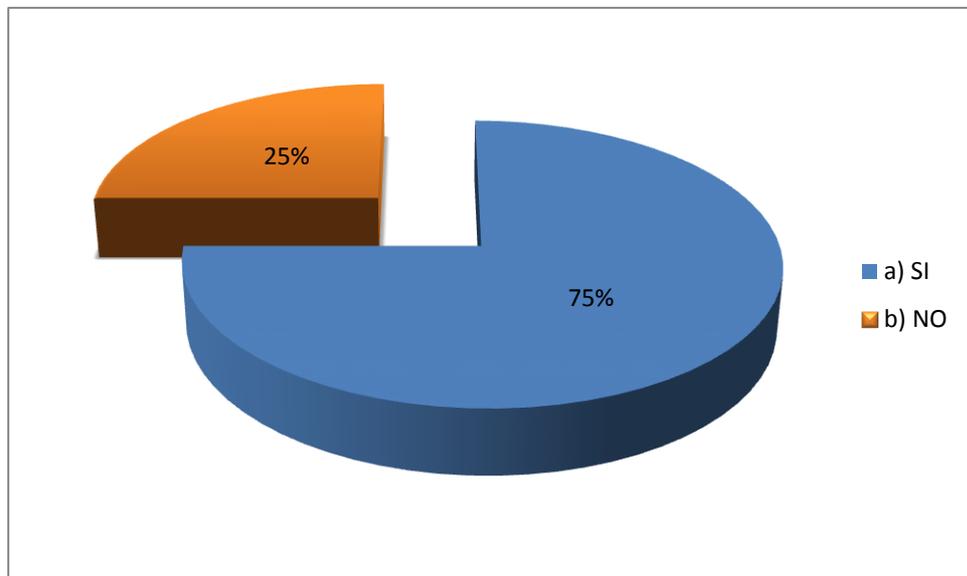
Del 100% que equivale a 12, un 42% afirman que si Se evalúan en forma permanente el nivel de rendimiento en las distintas áreas de la empresa hotelera, mientras un 58% opina que no.

Tabla 13

¿Existe un personal responsable del área de caja?		
Responsable de Caja	CANTIDAD	%
a) SI	9	75%
b) NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 13



Fuente tabla 13
Elaboración propia

Interpretación

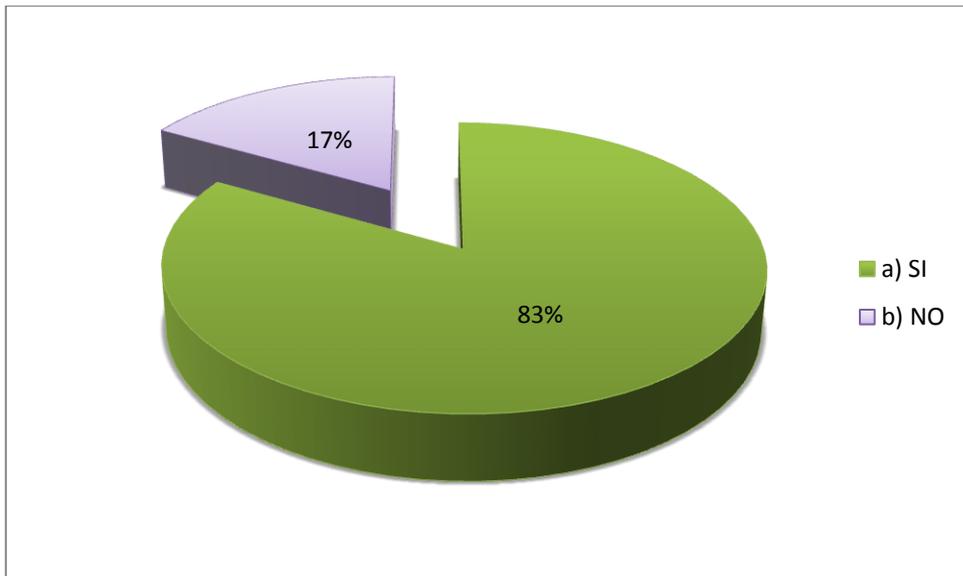
Del 100% encuestados un 75% afirman que existe un personal responsable del área de caja, mientras un 25% opina que no.

Tabla 14

¿En el área de caja se realiza la revisión de cobros vs depósitos?		
Revisión de cobros	CANTIDAD	%
a) SI	10	83%
b) NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 14



Fuente tabla 14
Elaboración propia

Interpretación

Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera el área de caja si se realiza la revisión de cobros vs depósitos, y por el contrario un 17% afirma que no.

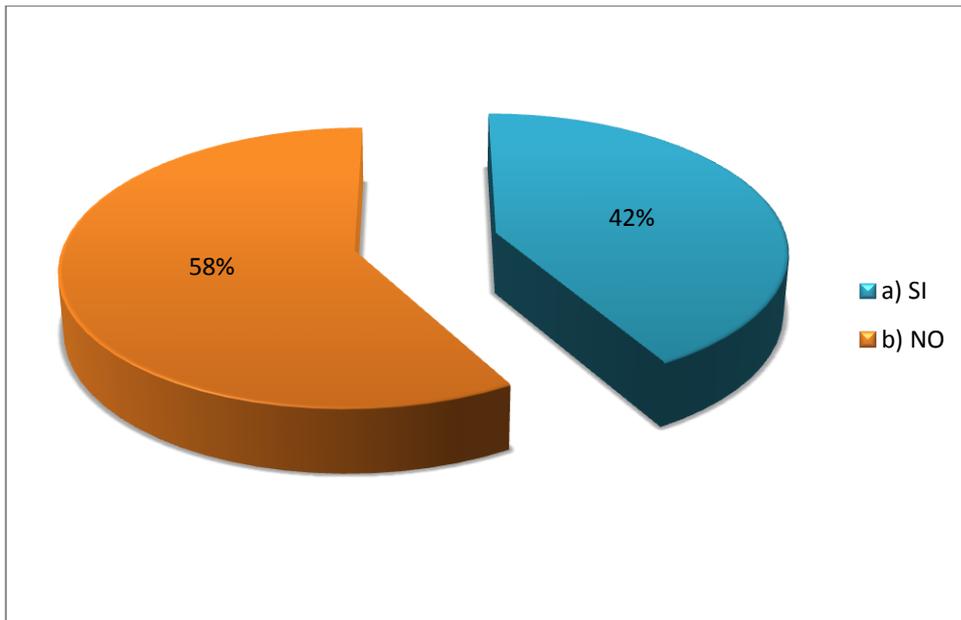
Tabla 15

¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).

Verifican saldos	CANTIDAD	%
a) SI	7	42%
b) NO	5	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 15



Fuente tabla 15
Elaboración propia

Interpretación

Del 100 % de encuestados 42% afirman que si se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema, por el contrario un 58% afirma que no.

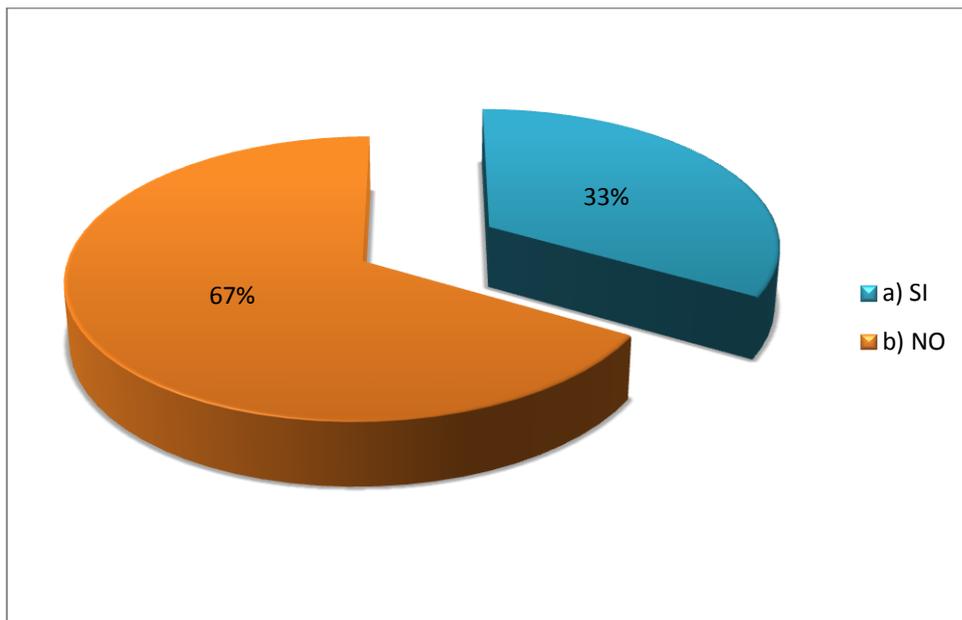
Tabla 16

¿Se efectúa Arqueos periódicos de los fondos de caja?

Arqueos de caja	CANTIDAD	%
a) SI	8	33%
b) NO	4	67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 16



Fuente tabla 16
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% de encuestados un 33 % afirma que si Se efectúa Arqueos periódicos de los fondos de caja, y un 67% opina lo contrario.

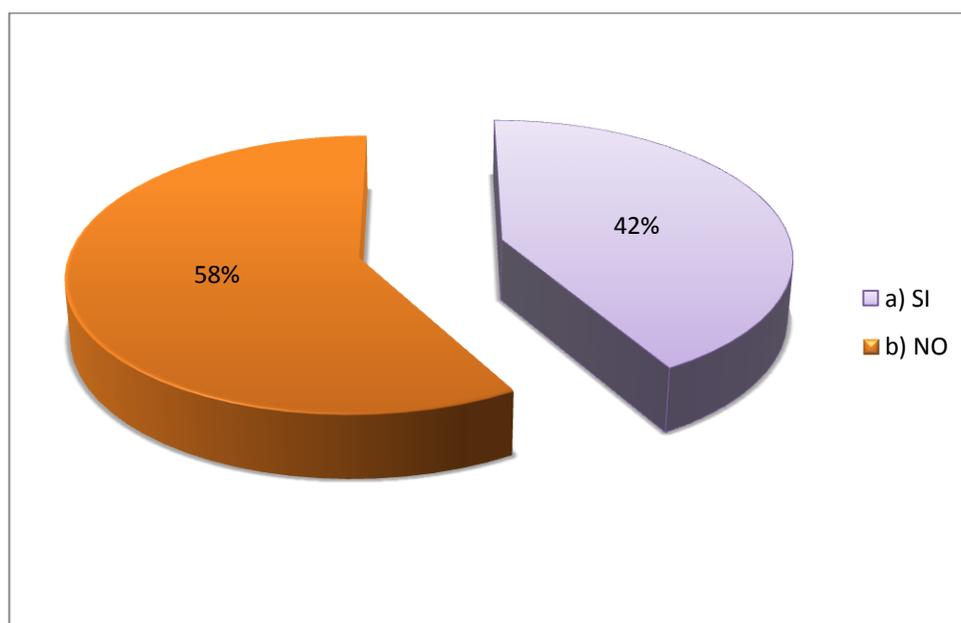
Tabla 17

¿Se realizan liquidaciones de caja para rendir todos los ingresos y gastos que se efectuaron durante el día?

Liquidaciones	CANTIDAD	%
a) SI	7	42%
b) NO	5	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 17



Fuente tabla 17

Elaboración propia

Interpretación

Del 100% de encuestados el 42% indicaron que si se realizan liquidaciones de caja para rendir todos los ingresos y gastos y el 58% afirmaron no lo realizan.

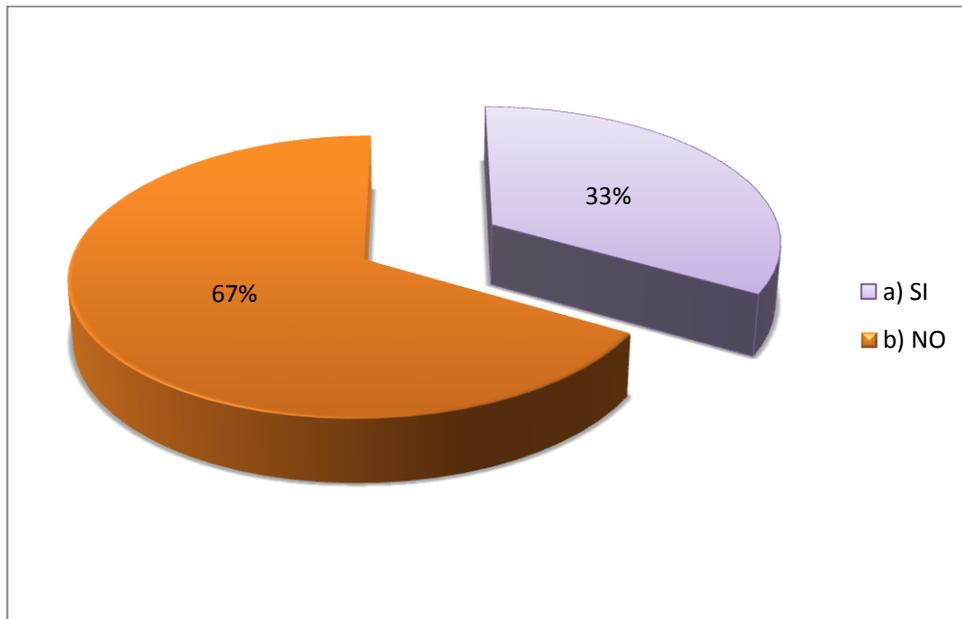
Tabla 18

¿Se concilian las cuentas bancarias en forma regular?

concilian las cuentas	CANTIDAD	%
a) SI	4	33%
b) NO	8	67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 18



Fuente tabla 18
Elaboración propia

Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que no se concilian las cuentas bancarias en forma regular y el 33% dijeron que sí.

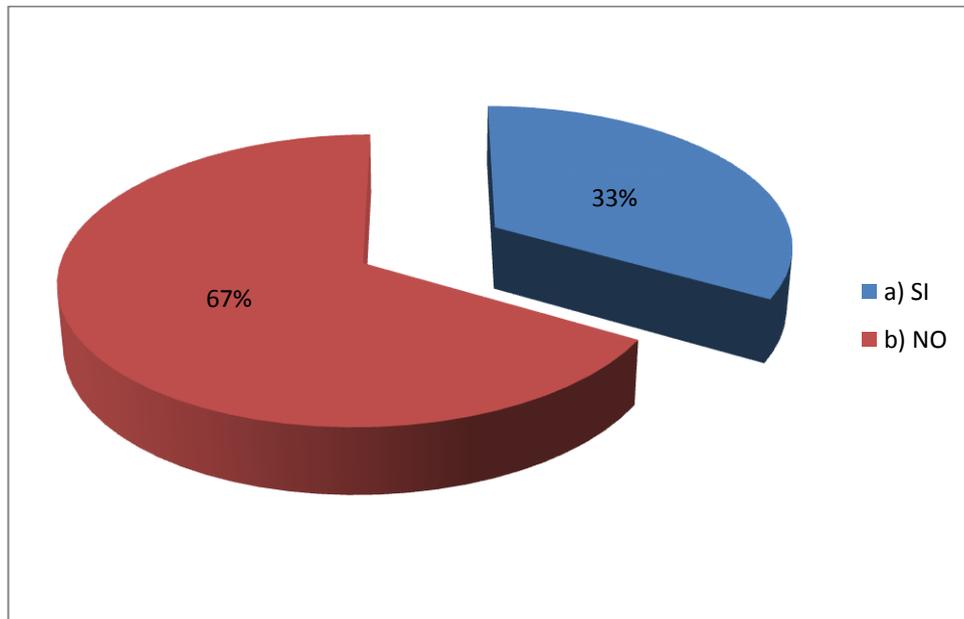
Tabla 19

¿Existe un personal responsable del área de inventarios?.

Área de inventarios	CANTIDAD	%
a) SI	4	33%
b) NO	8	67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 19



Fuente tabla 19
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que no existe un personal responsable del área de inventarios y el 33% dijeron que sí.

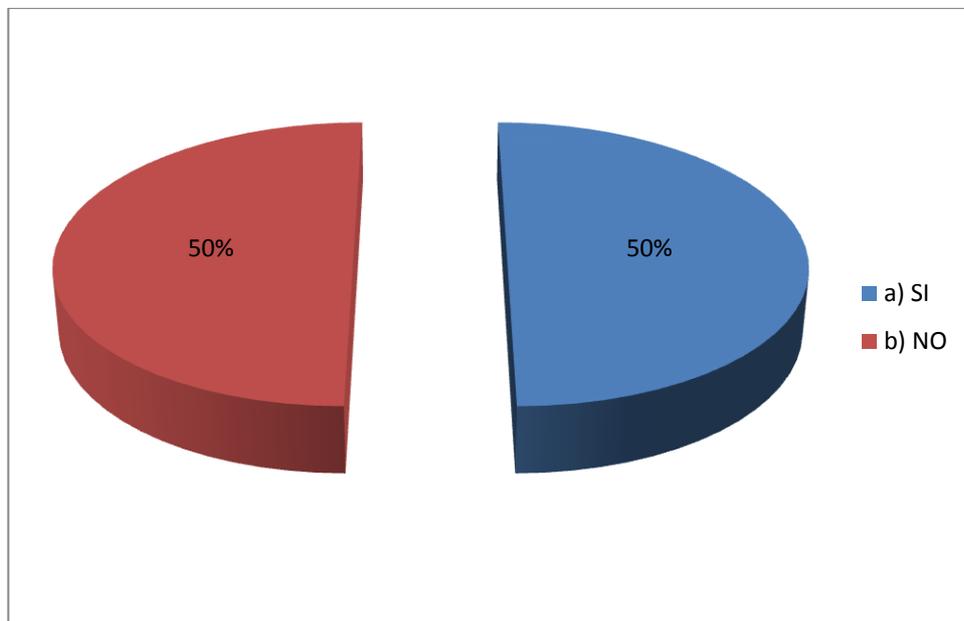
Tabla 20

¿Los inventarios se realizan periódicamente?

Inventarios	CANTIDAD	%
a) SI	6	50%
b) NO	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 20



Fuente tabla 20
Elaboración propia

Interpretación

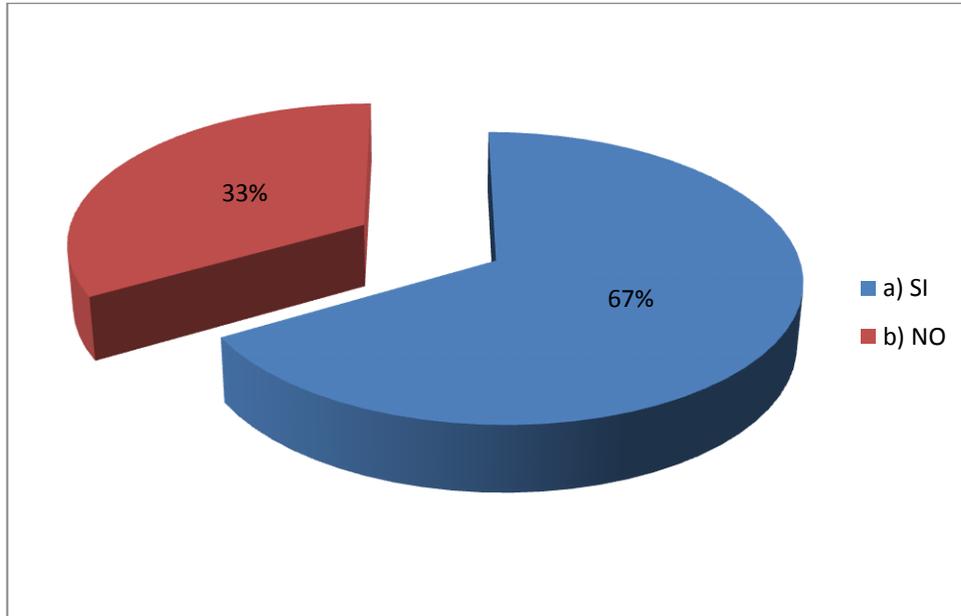
Del 100% de encuestados el 50% afirmaron que Los inventarios se realizan periódicamente y el 50% dijeron que no.

Tabla 21

¿Se tiene control de entradas y salidas de almacén?		
Control	CANTIDAD	%
a) SI	8	67%
b) NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 21



Fuente tabla 21
Elaboración propia

Interpretación

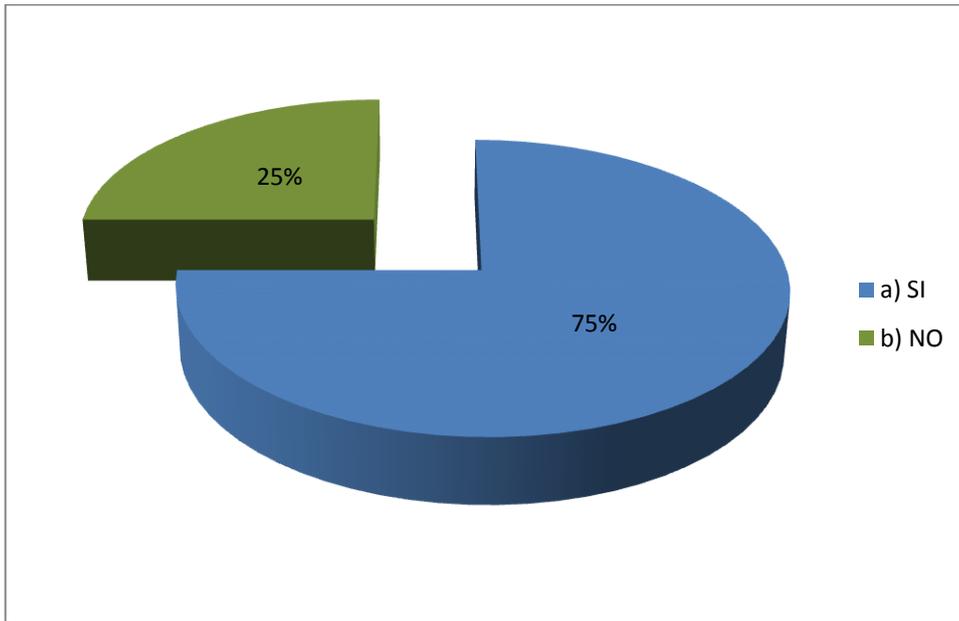
Del 100% de encuestados el 67% afirmaron que tiene control de entradas y salidas de almacén y el 33% dijeron que no.

Tabla 22

¿Existe un personal responsable del área administrativa?		
Área de administración	CANTIDAD	%
a) SI	9	75%
b) NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 22



Fuente tabla 22
Elaboración propia

Interpretación

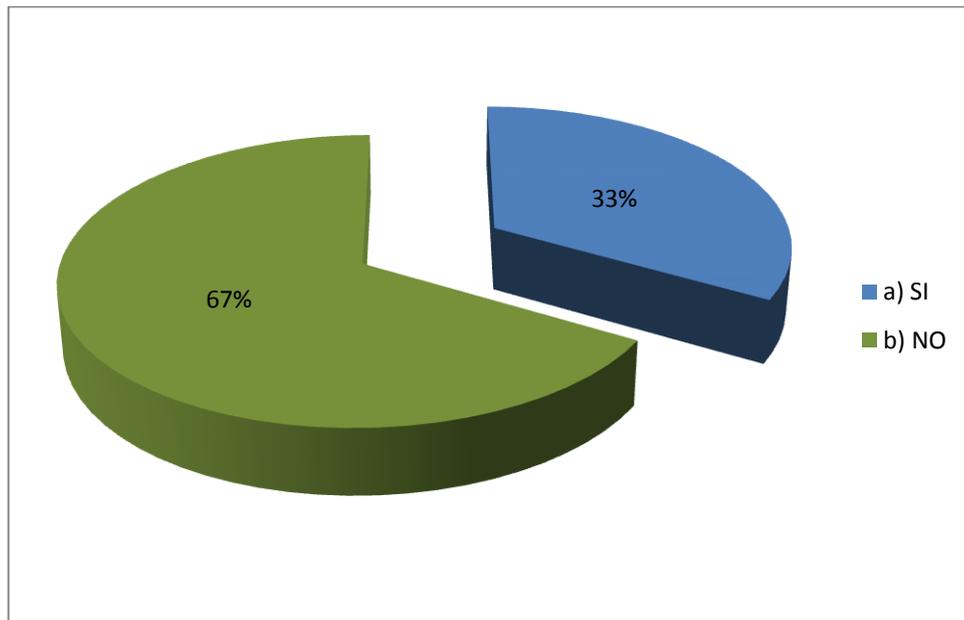
Del 100% igual a 12 encuestados el 75% señalaron que si existe un personal responsable del área administrativa, y el 25% dice que no.

Tabla 23

Se ejecuta la revisión de contratos de pagos de Servicios?		
Revisión de contratos	CANTIDAD	%
a) SI	4	33%
b) NO	8	67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 23



Fuente tabla 23

Elaboración propia

Interpretación

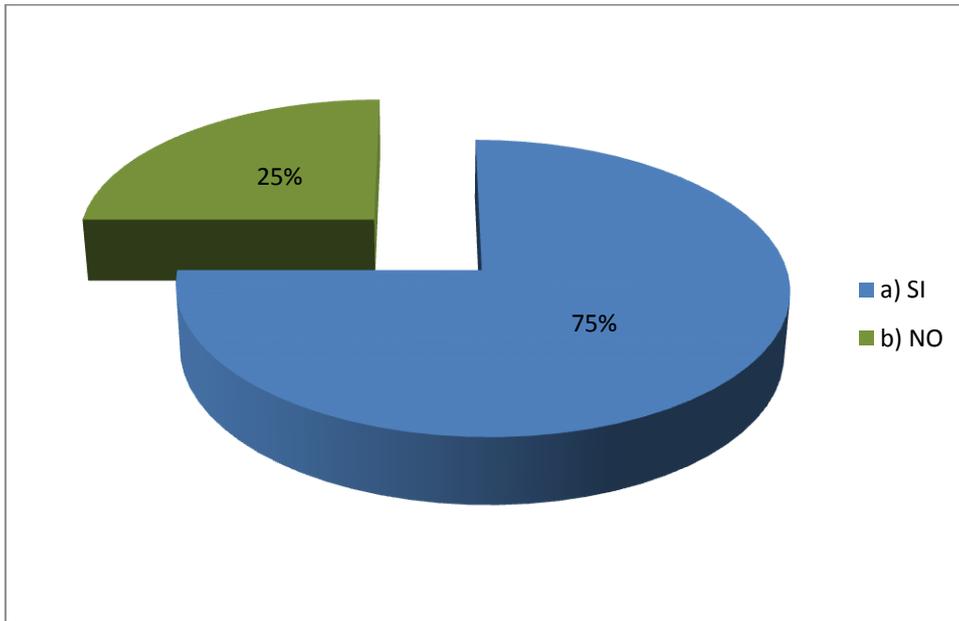
Del 100% de encuestados el 67% que no se ejecuta la revisión de contratos de pagos de Servicios, mientras que un 33% dicen que si se ejecuta.

Tabla 24

¿El depósito lo hacen a una cuenta corriente?		
Depositos	CANTIDAD	%
a) SI	9	75%
b) NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 24



Fuente tabla 24
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% igual a 12 encuestados el 75% afirmaron que el depósito lo hacen a una cuenta corriente, y el 25% dice que no.

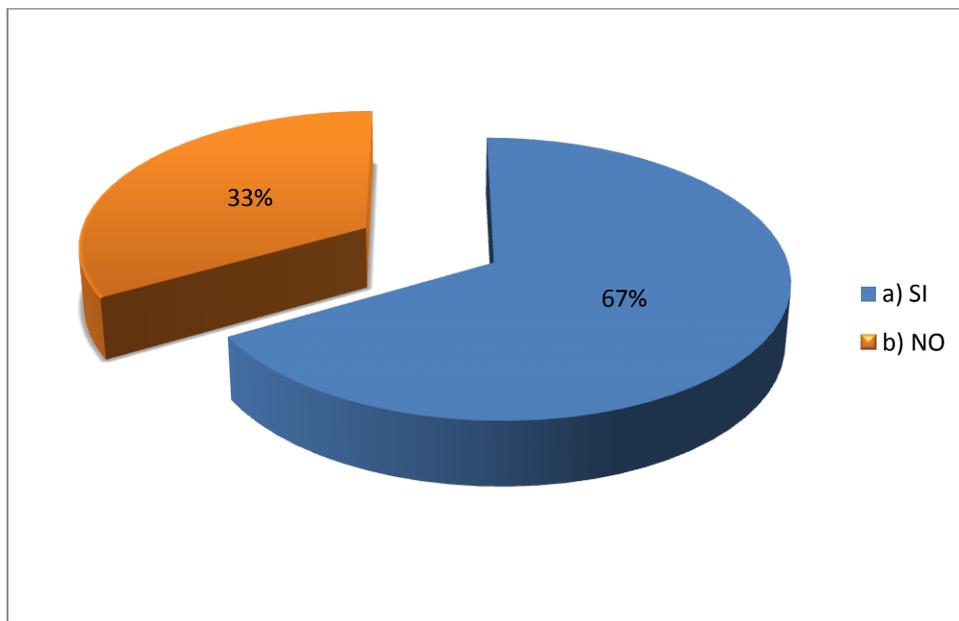
Tabla 25

¿Existe un personal encargado para el área de compras?

Área de compras	CANTIDAD	%
a) SI	8	67%
b) NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 25



Fuente tabla 25
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% de los representantes encuestados en las Mypes hoteleras un 67% confirman que si existe un personal encargado para el área de compras y otros 33 % encuestados dicen que NO

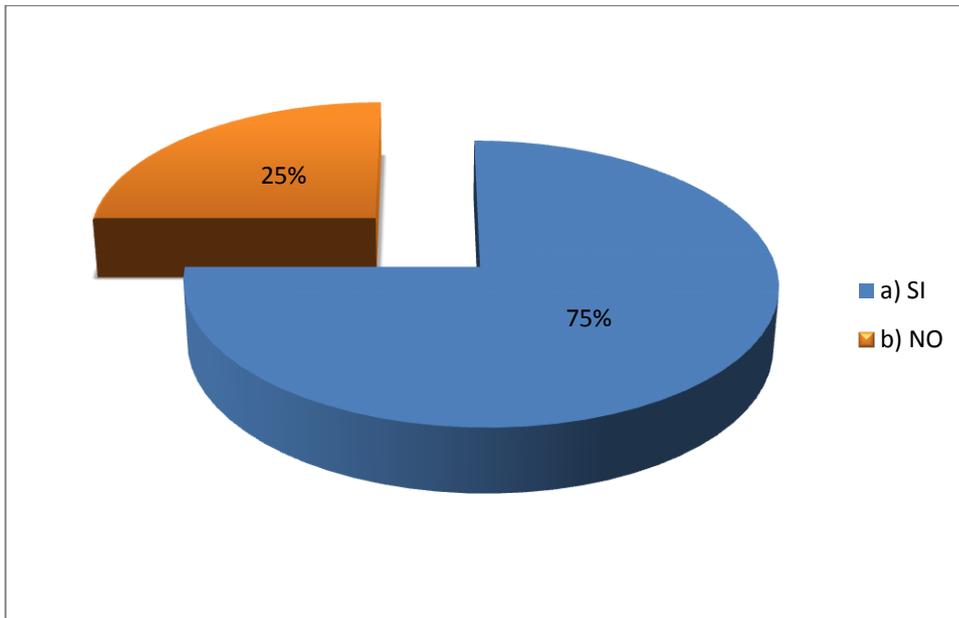
Tabla 26

¿Existe un registro de proveedores?

Registro de proveedores	CANTIDAD	%
a) SI	9	75%
b) NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 26



Fuente tabla 26
Elaboración propia

Interpretación

Del 100% igual a 12 encuestados un 75% dicen que si existe un registro de proveedores en la Empresa hotelera, y un 25% afirman que no.

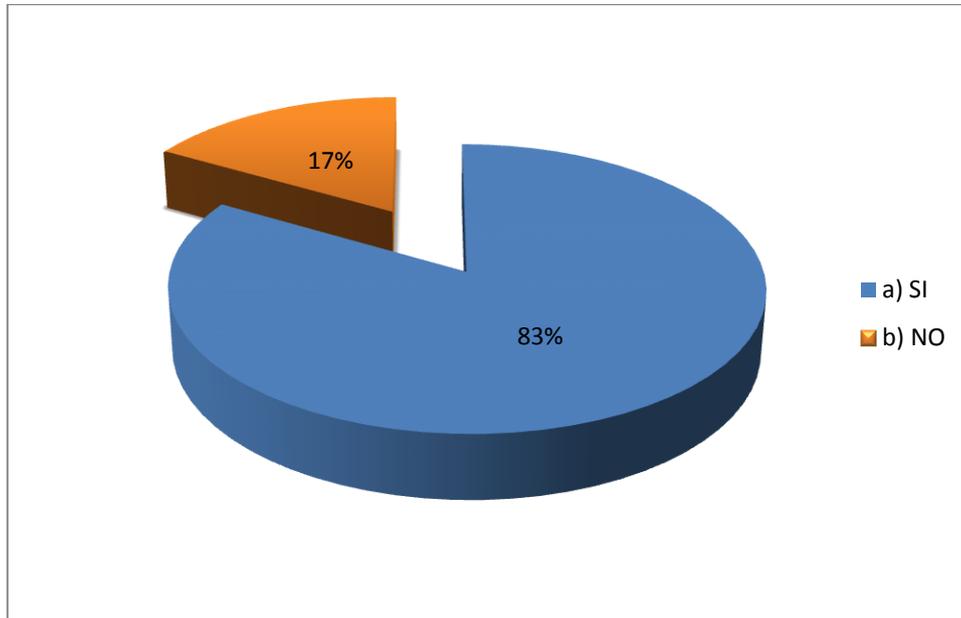
Tabla 27

¿Realiza la cotización de Precios y costos?

Cotización de Precios	CANTIDAD	%
a) SI	10	83%
b) NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 27



Fuente tabla 27
Elaboración propia

Interpretación

De los 100% encuestados un 83% dice que si Realiza la cotización de Precios y costos en la empresa hotelera, mientras que un 17% dice que no.

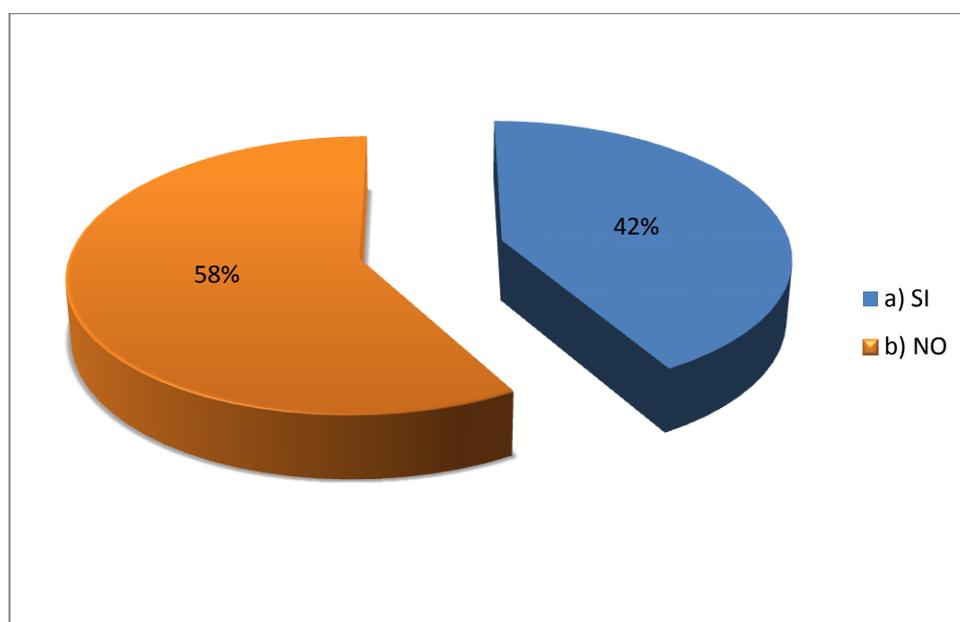
Tabla 28

¿La Empresa hotelera cuenta con un plan estratégico empresarial?

plan estratégico	CANTIDAD	%
a) SI	5	42%
b) NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 28



Fuente tabla 28
Elaboración propia

Interpretación

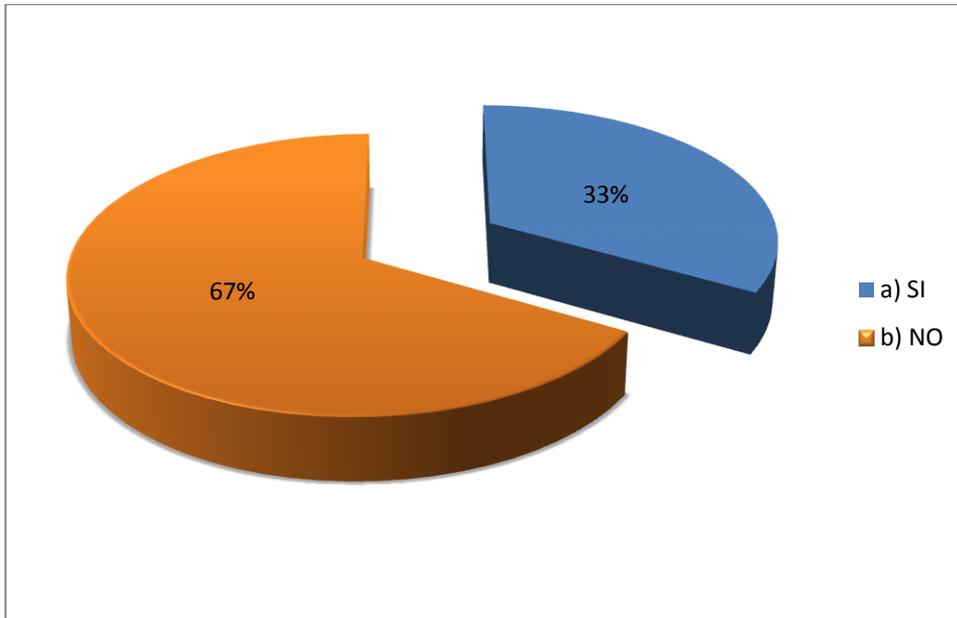
De los 100% encuestados un 42% dice la empresa hotelera cuenta con un plan estratégico empresarial mientras que un 58% dice que no.

Tabla 29

¿El ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel es adecuado?		
Gestión de recursos humanos	CANTIDAD	%
a) SI	4	33%
b) NO	8	67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 29



Fuente tabla 29
Elaboración propia

Interpretación

De los 100% encuestados un 67% dice que no es adecuado el ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel, mientras que un 33% dice que si.

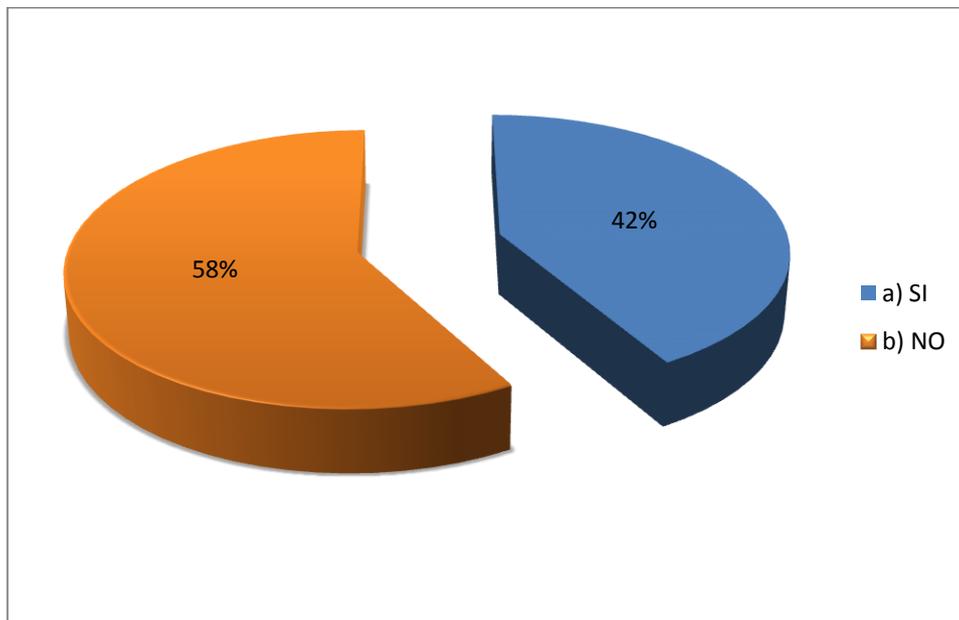
Tabla 30

¿Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal?

Control de asistencias	CANTIDAD	%
a) SI	5	42%
b) NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 30



Fuente tabla 30
Elaboración propia

Interpretación

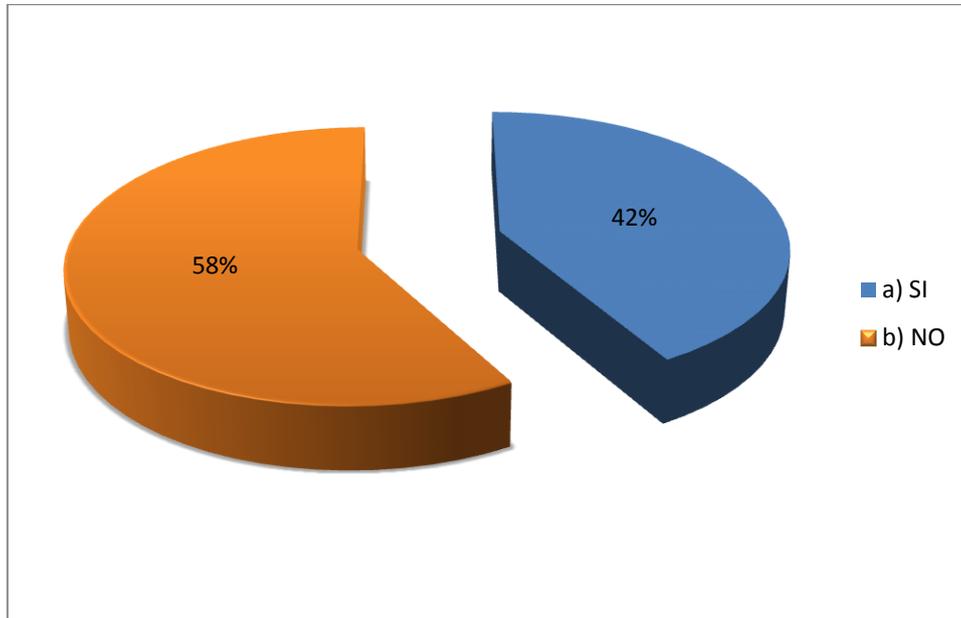
De los 100% encuestados un 42% dice que si Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal mientras que un 58% dice que no Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal.

Tabla 31

¿Se evalúa el cumplimiento de funciones asignadas al personal?		
cumplimiento de funciones	CANTIDAD	%
a) SI	5	42%
b) NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 31



Fuente tabla 31
Elaboración propia

Interpretación

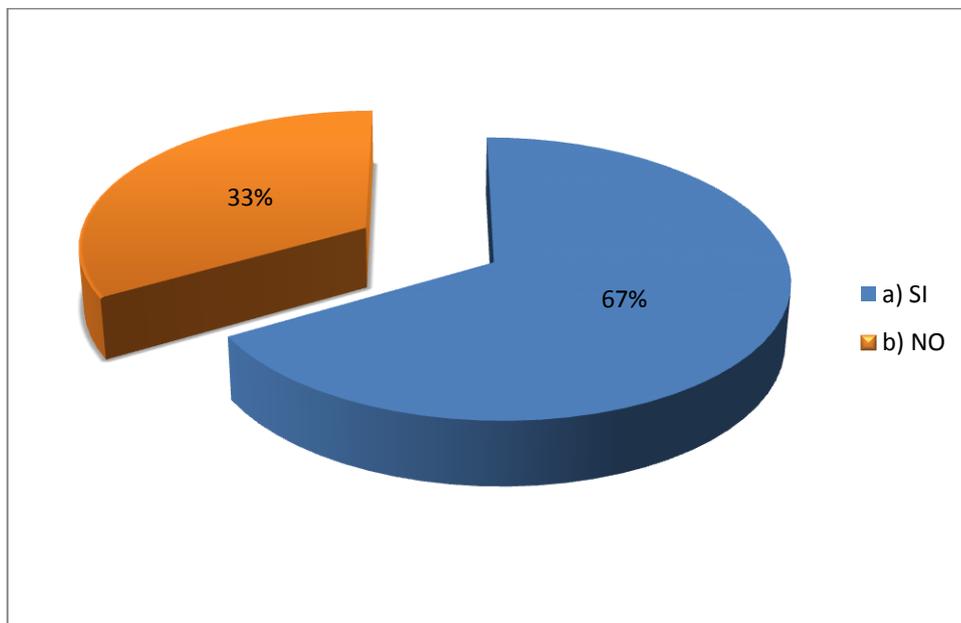
Del 100% que equivale a 12, un 58 % dice que no Se evalúa el cumplimiento de funciones asignadas al personal, mientras que un 42 % manifiesta que sí.

Tabla 32

¿La gerencia y el personal cumplen con las actividades asignadas?		
Gerencia	CANTIDAD	%
a) SI	8	67%
b) NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 32



Fuente tabla 32
Elaboración propia

Interpretación

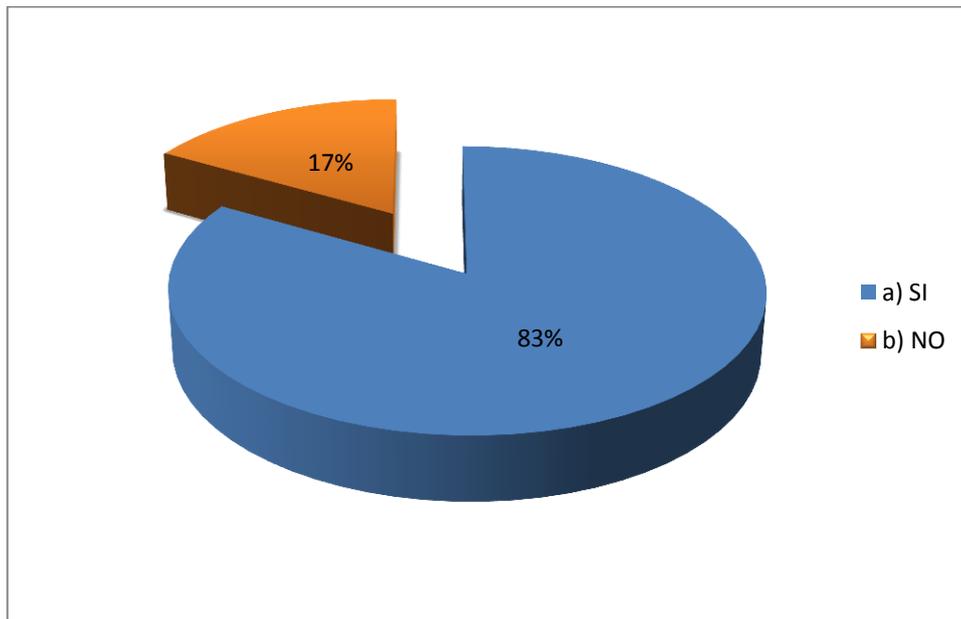
El resultado nos muestra que el 67% de hoteles su personal cumple con las actividades asignadas, y el 33% no cumplen con estas actividades.

Tabla 33

¿Elabora la empresa hotelera un presupuesto de sus ingresos anualmente?		
presupuesto de sus ingresos	CANTIDAD	%
a) SI	10	83%
b) NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 33



Fuente tabla 33
Elaboración propia

Interpretación

Del 100 % de encuestados 83% afirman que la empresa hotelera si elabora un presupuesto de sus ingresos anualmente. Y un 17% afirma que no.

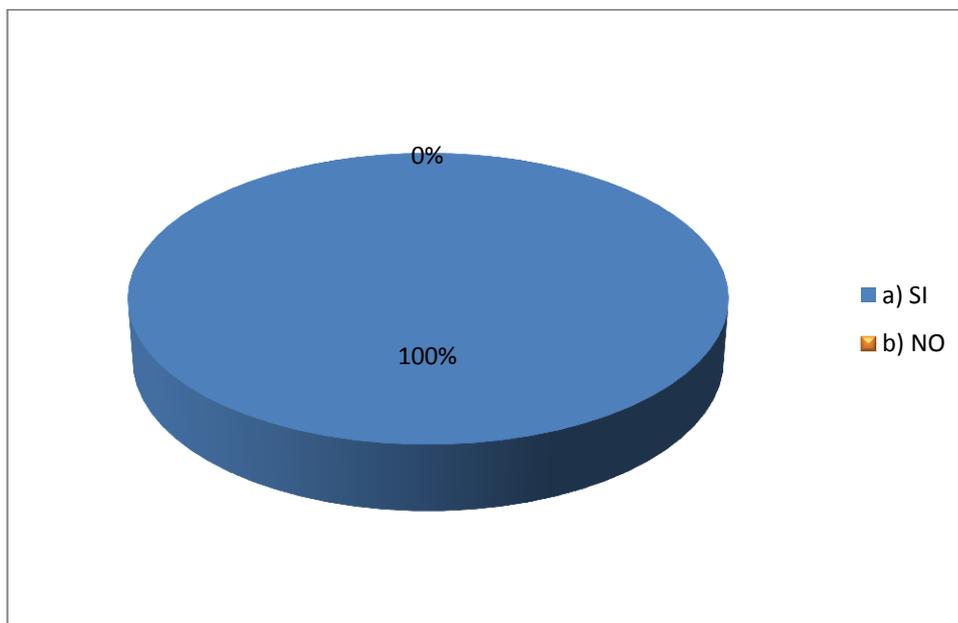
Tabla 34

Al elaborar el presupuesto se tiene en cuenta los resultados del ejercicio anterior?

Resultados del ejercicio anterior	CANTIDAD	%
a) SI	12	100%
b) NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Cuestionario estructurado aplicado a los administradores de las Empresas hoteleras

FIGURA N° 34



Fuente tabla 34

Elaboración propia

Interpretación

Del 100 % de encuestados 100% afirman que la empresa hotelera si tiene en cuenta los resultados del ejercicio anterior