

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
HOTELES DEL PERÚ**

**CASO: HOTEL D´KARIBE S.A.C, DISTRITO
BERNAL – AÑO 2018**

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

AUTOR

CHUNGA RUMICHE ROXANA GUADALUPE

ORCID 0000 – 0002 – 6434 - 6559

ASESOR

POLO RUIZ ROBET IVAN

ORCID 0000-0002-9215-0932

PIURA – PERÚ

2019

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE
HOTELES DEL PERÚ**

CASO: HOTEL D´KARIBE S.A.C, DISTRITO

BERNAL – AÑO 2018

Equipo de trabajo

Chunga Rumiche Roxana Guadalupe

AUTORA

ORCID: 0000 – 0002 – 6434 – 6559

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

Polo Ruíz Iván

ASESOR

ORCID: 0000-0002-9215-0932

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

JURADO

Landa Machero Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Landa Machero Víctor Manuel

PRESIDENTE

Dr. Ulloque Carrillo Víctor Manuel

MIEMBRO

Mgtr. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

MIEMBRO

Mgtr. Polo Ruíz Robert Iván

ASESOR

DEDICATORIA

A Dios por brindarme sabiduría, fuerzas y ganas de superación; a mis distintos familiares, padres, hermanos, amistades que me ayudaron con sus consejos, siempre con su frase “tú sí puedes” impulsándome al camino de la meta, logrando así poco a poco confianza en mí misma.

A la universidad Católica los Ángeles de Chimbote por permitir trabajos de investigación para el desarrollo personal y estratégico del profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios por permitirme vida, salud, fuerzas y voluntad; de tal manera que sin la fe de gracia he podido desarrollar todos estos años académicos basados en sabiduría e inteligencia. Así mismo agradecer a la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por haber permitido ser parte de su formación académica. A los asesores quienes fueron mi guía para poder desarrollar el proyecto de investigación.

Seguidamente agradecida a mis padres maravillosos, sin duda alguna con su ayuda tanto económica como moral desarrollé las metas que he venido logrando y gracias a sus consejos espero nunca defraudarlos.

Y como no mencionar a los diferentes maestros que su paciencia, entrega y dedicación lograron educarnos a mis compañeros y a mí; basándose así en sus experiencias, consejos que sin duda alguna nos serán de gran ayuda para poder enfrentarnos en rango laboral.

RESUMEN

En el presente proyecto de taller de investigación denominado “Los Mecanismos del control interno en las empresas prestadoras del Hotel D´Karibe S.A.C- distrito de Bernal 2018, se propuso como objetivo realizar una investigación apropiada en cuento a los diferentes mecanismos de control que este hotel posee; así mismo se trabajó teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo y descriptivo, el cual lo obtuve gracias a la encuesta aplicada.

Para alcanzar los objetivos que el control interno en este hotel es necesario hacer una evaluación económica, su infraestructura y su competencia. Dando como inicios a una mejora de controlar los diferentes cargos económicos, financieros que el hotel posee.

La metodología de la investigación a realizar será del nivel descriptivo-explicativo, se describirá la evaluación del sistema de control interno y se explicará de forma detallada los beneficios que puede brindar un buen control de calidad para el hotel D´Karibe. De tal manera se recomienda que el hotel D´Karibe que mejore su infraestructura, seguridad al cliente, actualizarse en tecnología de forma eficiente y eficaz. Solo así podremos lograr un buen manejo de control interno y sobre todo satisfacción al cliente y asu vez recomendación de este hacia la sociedad.

El trabajo hará que de alguna u otra forma el control interno llegue a la conclusión de identificar los factores que impiden el crecimiento económico y social de este hotel, para ello recurrimos a las diferentes fuentes bibliográficas, libros y anexos para así poder desarrollar la investigación.

PALABRAS CLAVES: Control interno, Mecanismos, Hotel D´Karibe

ABSTRAC

In this present research workshop project called “The Mechanisms of Internal Control in the companies providing the Hotel D´Karibe SAC- Bernal District 2018, it was proposed as objective to make a comparative analysis of the internal control mechanisms in the

hotels providing Hotel services D´KARIBE SAC district of Bernal - Piura 2018, also worked taking into account the quantitative and descriptive approach, because due to the applied survey an analysis of collected data was obtained.

In order to achieve the objectives, it was concluded that the internal control develops the income that it possesses so we made a scale of expenses that influences the deterioration of the cash flow that it throws monthly.

As soon as the research methodology to be carried out will be of the descriptive-explanatory level, since the evaluation of the internal control system will be described and the way in which quality assurance in the financial audit applied to companies in the hotel sector D´ will be explained. Karibe It is also recommended that the Hotel D´Karibe be updated in terms of technology to be able to develop efficiently and effectively.

Thus achieving compliance with internal control. The work will make the internal control in some way or another conclude the factors that prevent the economic and social growth of this hotel, for this we turn to the different bibliographical sources, books and annexes in order to develop the research.

KEY WORDS: Internal control, Hotel D´Karibe, Mechanisms.

CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| TÍTULO..... | ii |
| EQUIPO DE TRABAJO..... | iii |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR..... | iv |
| HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA..... | v |
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| RESUMEN Y ABSTRAC..... | vii |
| CONTENIDO | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICO, TABLAS Y GRÁFICOS..... | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 7 |
| 2.1 Antecedentes..... | 7 |
| 2.2 Bases Teóricas..... | 15 |
| 2.3 Marco Normativo..... | 20 |
| 2.4 Caso: Hotel D´Karibe S.A.C..... | 24 |
| III. HIPÓTESIS..... | 28 |
| IV. METODOLOGÍA..... | 29 |
| 4.1 Diseño de la investigación..... | 30 |
| 4.2 Población y muestra..... | 30 |

| | |
|---|----|
| 4.3 Definición y operacionalización de las variables..... | 31 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 32 |
| 4.5 Plan de análisis..... | 34 |
| 4.6 Matriz de consistencia..... | 35 |
| 4.7 Principios éticos..... | 36 |
| V. REULTADOS | 38 |
| 5.1 Resultados..... | 38 |
| 5.2 Análisis de los resultados..... | 59 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 62 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 65 |
| ANEXOS..... | 67 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Tiempo de empresa en actividad..... | 38 |
| Tabla 2: estado de la empresa en actividad..... | 39 |
| Tabla 3: propiedad del local..... | 40 |
| Tabla 4: ¿Conoce usted que es control interno?..... | 41 |
| Tabla 5: considera usted que el hotel D´Karibe S.A.C tiene implementado un sistema de control interno..... | 42 |
| Tabla 6: ¿Cuenta con un manual de funciones de orientación laboral..... | 43 |
| Tabla 7: ¿Cuenta con un manual de normas y procedimientos de control interno?..... | 44 |
| Tabla 8: ¿Existe independencia en cuanto a sus funciones en sus labores diario...45 | |
| Tabla 9: ¿Existen programas de capacitación en cuanto a la organización organizada?..... | 46 |
| Tabla 10: ¿Considera usted que al haber implementado un sistema de control interno garantiza en crecimiento a los objetivos y/o metas establecidas?..... | 47 |
| Tabla 11: ¿Se controla a diario el ingreso y salida del personal para verificar sus labores?..... | 48 |
| Tabla 12: ¿El sueldo a depositar es puntual?..... | 49 |
| Tabla 13: ¿El horario de trabajo es respetado?..... | 50 |

| | |
|---|----|
| Tabla 14: ¿Considera usted que el buen trato hace que se desempeñen en sus labores diarias?..... | 51 |
| Tabla 15: ¿Considera usted que la implementación de mecanismos de control interno ayudan al hotel D´Karibe al crecimiento de sus metas?..... | 53 |
| Tabla 16: ¿Las Normas, Políticas y Procedimientos de control interno que aplican en el Hotel D´Karibe se rigen a las Técnicas Contables y Administrativas?..... | 55 |
| Tabla 17: ¿El hotel D´Karibe desea mejorar e implementar más su infraestructura?..... | 56 |
| Tabla 18: ¿Los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada?..... | 57 |
| Tabla 19: ¿La atención es durante las 24 horas?..... | 58 |
| Tabla 20: ¿En cuanto a los ingresos, mayormente son los fines de semana?..... | 59 |

INDICE DE GRÁFICOS:

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Representación porcentual de actividad laboral del hotel..... | 38 |
| Gráfico 2: representación porcentual del estado del hotel..... | 39 |
| Gráfico 3: Representación porcentual del lugar propio del hotel..... | 40 |
| Gráfico 4: Representación porcentual de conocimiento en cuanto al control interno..... | 41 |
| Gráfico 5: Representación porcentual de implementación de sistema control interno..... | 42 |
| Gráfico 6: Representación porcentual sobre manual de labores..... | 43 |
| Gráfico 7: Representación porcentual sobre normas de control interno..... | 44 |
| Gráfico 8: Representación porcentual sobre independencia y separación de labores..... | 45 |
| Gráfico 9: Representación porcentual de acuerdo a las necesidades..... | 46 |
| Gráfico 10: Representación porcentual de una mejora de control para lograr objetivo..... | 47 |
| Gráfico 11: Representación porcentual en cuanto al control de ingreso del personal..... | 48 |
| Gráfico 12: Representación porcentual de sueldo correspondiente..... | 49 |
| Gráfico 13: Representación porcentual de horarios de trabajo..... | 50 |
| Gráfico 14: Representación porcentual de sobre el trato del personal..... | 51 |

| | |
|---|----|
| Gráfico 15: Representación porcentual sobre alternativas..... | 52 |
| Gráfico 16: Representación porcentual sobre técnicas contables y administrativas..... | 53 |
| Gráfico 17: Representación porcentual sobre mejores aplicación e infraestructura..... | 54 |
| Gráfico 18: Representación porcentual sobre atención brindada..... | 55 |
| Gráfico 19: Representación de horario de atención..... | 56 |
| Gráfico 20: Representación de sobre ingreso de dinero extras en fines de semana..... | 57 |

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se define especialmente en el los mecanismos de control que existen en el sector hotelero en este caso en el Hotel D´Karibe, con la finalidad de recoleccionar datos que nos indiquen desde el punto general hasta en punto específico su eficiencia, su eficacia; así también sus deferencias económicas que viene arrastrando dicho hotel.

Para resaltar y ver la problemática en la que se encuentra el hotel D´Karibe se utilizaremos las encuestas con la finalidad ver los resultados del control interno y la situación financiera en la que se encuentra, para así poder dar solución o una medida de mejora por el bien del hotel y no agotar los pocos recursos sus recursos en los que se encuentra.

Gracias a las NIC, en cuanto al control interno me va a permitir desarrollar sus propósitos que este hotel cuenta a futuro ; tal es el caso como su visión, misión ya que este hotel se encuentra en el distrito de Bernal “Capital Regional del Carnaval” pues debido a este gran cultura cada año incrementa el nivel de turismo porque al no haber competencia en Bernal en cuanto a hoteles hace que el hotel D´Karibe así mismo esto hace obtener un manejo de sustento para la economía nacional y sobre todo regional, pues recordemos que este servicio genera diversidad de ingresos; pues depende esté el ingreso de turistas; sin olvidar que tanto a la población nacional como extranjera requieren de un buen acojo en cuanto a la estabilidad ya sea por seguridad, salud y calidad.

En cuanto a la contabilidad del hotel se ha generado un mal manejo de financiamiento debido a que este no estaba capacitado; pues demandaba de gastos absueltos que no abastecían a sus ingresos dados; de tal forma que este cuenta con mayoría de gastos que se pueden cancelar siempre y cuando estos gastos estén en buen financiamiento; así mismo muestra una inaptitud de control, donde garantice exactitud de la solución o recomendación a la problemática.

En la investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los mecanismos del control Interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles del Perú y de la empresa D´KARIBE SAC –Distrito- Bernal, 2018.

Este trabajo de investigación es de tipo aplicada, aun cuando todos los aspectos son teorizados, sin embargo pueden ser aplicados para llevar a cabo en la evaluación del sistema de control interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles en el distrito de la Bernal, hotel D´KARIBE.

A) Caracterización del problema

El buen control interno es de mucha importancia en los en las empresas de servicio de hoteles ya que consigue determinar el buen interés que obtiene el crecimiento de la diligencia determinando que no disponen de documentos normativos que permitan disponer de criterios o estándares para llevar a cabo el control de su gestión y que la eficiencia de este facilite la optimización de la gestión empresarial por todo ello, entre otros aspectos, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

A nivel internacional: en su exposición Posso y Barrios (2014) “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco

turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”. Define que para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

A nivel nacional: Ticona (2011) “Evaluación al control de procesos de gestión de los comedores al interior de instalaciones hoteleras de Tacna y su Incidencia en la rentabilidad, año 2010. Define lo siguiente: Dentro de la aplicación de controles a la gestión del área dedicada a producir alimentos en un hotel, considerada como una unidad de negocio importante, se planteó además la necesidad de responder si los controles han permitido generar eficiencia en la utilización de los recursos. De los resultados estadísticos se concluye que en lo que respecta a la eficiencia de los recursos, los hoteles no demuestran logros favorables en la utilización racional de los recursos tangibles para su área de preparación de alimentos.

A nivel local: El momento de Cambios en los servicios de hoteles , requieren un buen rendimiento de control interno ya que por parte de las empresas tienen que darse en el contexto de una adecuada planeación, organización, dirección, coordinación y control de esta actividad que trasciende los linderos empresariales así mismo en la actualidad no es posible disponer de hoteles que trasciendan con mayor productividad y a la vez con responsabilidad social, si

es que no se llevan a cabo la implementación de los componentes del control interno: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y el monitoreo; pero el asunto aún no está resuelto con la implantación, sino que debe hacerse funcionar a estos componentes, de modo que propicien el logro de los objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de leyes, principios, normas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas empresariales.

B) Enunciado del Problema

¿Cuáles son los mecanismos del control Interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles del Perú y de la empresa D´KARIBE S.A.C – Distrito – de Bernal 2018?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

➤ Objetivo General

Determinar y describir los mecanismos de control interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles del Perú, caso hotel D´KARIBE, S.A.C, distrito de Bernal.

Objetivos Específicos:

- Determinar y describir los mecanismos del control interno en las empresas de prestación de servicio hotelero del Perú.
- Determinar y describir los mecanismos del control interno de la empresa de servicio del hotel D´KARIBE S.A.C, del distrito Bernal 2018.

- Hacer un análisis comparativo de los mecanismos del control interno en las empresas prestadoras de servicio del sector hotelero, en este caso del hotel D´KARIBE S.A.C distrito Bernal –Piura 2018.

➤ JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado al control interno, esto permite que las empresas del sector hotelero y en particular al hotel D´Karibe S.A.C de Bernal desarrollen un mecanismo útil para así alcanzar las metas propuestas que todo empresario planta, ya sea en crecimiento económico o desarrollo cultural, obteniéndose así a través de una información precisa y confiable.

a) Desde el punto de vista teórico: En estos tiempos las empresas buscan la manera de mejorar sus actividades de trabajo para ello es necesario crear un sistema de control interno que ayudara a supervisar y mejorar de la mejor manera las actividades a realizar, es el caso el hotel "D´KARIBE S.A.C" dedicada al servicio público que tiene como ubicación en la Unión – Piura, ofrece el servicio a todos los distritos del bajo Piura.

La importancia del control interno en los hoteles es ayudar y mejorar sus políticas operativas para lograr que sea efectivo, eficaz y confiable, ayudar a incrementar sus estándares de calidad, contabilidad ordenada y metodología de calidad.

b) Desde el punto de vista Práctico: En estos tiempos las empresas buscan la manera de mejorar sus actividades de trabajo para ello es necesario crear un sistema de control interno que ayudara a supervisar y mejorar de la mejor manera las actividades a realizar, es el caso del hotel "D'KARIBE S.A.C." dedicada al servicio público que tiene como estabilidad a La Unión – Piura, el cual ofrece el servicio a todos los distritos del bajo Piura. La importancia del control interno en sector hotelero es ayudar y mejorar sus políticas operativas para lograr que sea efectivo, eficaz y confiable.

c) Desde el punto de vista Académico: Ayudaré a portar nuevos conocimientos a las futuras generaciones, ya que a futuro será concluido con todas sus formalidades, por ende será publicada y será de libre acceso en caso de ayuda y guía, para mí como estudiante me satisface saber que estaré ayudando a las nuevas generaciones sirviendo como referencia para realizar nuevos y mejores trabajos de investigación, dando nuevos aportes para la sociedad, todo debemos tener en cuenta lo importante que es este tema a tratar como es el de control interno, y por ello dejo este proyecto como parte de mi investigación, espero que este pequeño pero significativo aporte les sea de gran ayuda.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1.1 ANTECEDENTES

INTERNACIONALES

- **Posso y Barrios (2014)** en su tesis titulada “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” .concluye lo siguiente:

Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de

fraude. Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Salcedo (2015) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control interno para el hotel mansión santa Isabela de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” concluye lo siguiente:

El Hotel no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo. Dentro del hotel solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones y normas de la entidad.

El hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante.

No existe un uso de graficas de control como Diagramas de Flujo para el control de sus procedimientos y actividades en todas sus diferentes áreas dentro del hotel.

Las funciones que realiza la persona subgerente del hotel Mansión Santa Isabella, no son de acuerdo a sus responsabilidades, afectando así a la segregación de funciones de la entidad.

- **Espinosa y Medina (2016)** en su tesis titulada “Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de Inventario de Suministros en el Hotel Granada ubicado en el municipio de Granada, Departamento de Granada, durante el II Semestre del año 2016.”, se concluye y observa lo siguiente:

El conocimiento de las generalidades del Hotel Granada Inn, permitió la comprensión de una manera amplia de la situación actual sobre la cual reposa este complejo turístico, aspecto que fue fundamental para el proceso de trabajo desarrollado lo largo de nuestra investigación, pues los hallazgos encontrados demostraron las debilidades existentes.

2.1.2 NACIONALES

- **Ticona (2011)** es su tesis titulada “Evaluación al control de procesos de gestión de los comedores al interior de instalaciones hoteleras de Tacna y su Incidencia en la rentabilidad, año 2010; concluye lo siguiente:

Los Procesos de Gestión sobre la rentabilidad aplicada en el comedor al interior de instalaciones hoteleras de la región de Tacna; se ha logrado establecer mediante la contratación de la hipótesis que, en definitiva existe una relación estrecha y directa. En todo caso la hipótesis alterna se reafirma cuando se establece que el Control de Gestión al área de producción de alimentos si incide significativamente en los niveles de rentabilidad de los hoteles de la región Tacna.

Las investigaciones y los resultados al trabajo de campo, han permitido confirmar la importancia de elaborar planes estratégicos, lo que desde luego,

la gestión de las actividades parte de la definición de metas que inciden significativamente en los beneficios.

De la muestra de hoteles encuestados, menos de la tercera parte han esbozado algún plan para el área de alimentos y bebidas, por tanto, se deduce que la carencia de planes estratégicos no mejora la rentabilidad en los hoteles de la región Tacna. -206.

Dentro de la aplicación de controles a la gestión del área dedicada a producir alimentos en un hotel, considerada como una unidad de negocio importante, se planteó además la necesidad de responder si los controles han permitido generar eficiencia en la utilización de los recursos. De los resultados estadísticos se concluye que en lo que respecta a la eficiencia de los recursos, los hoteles no demuestran logros favorables en la utilización racional de los recursos tangibles para su área de preparación de alimentos.

- **Ramos y Romero (2016)** en su tesis titulada “Diseño de un plan de servicio para una mejor gestión competitiva en las empresas hoteleras de la región de Tumbes- 2016” concluye lo siguiente:

Existen empresas hoteleras que operan sin contar con un plan que les sirva de guía a fin de poder desarrollarse empresarialmente, teniendo en cuenta la alta competitividad de este sector.

Algunos propietarios de las empresas hoteleras no están acordes con el avance de la tecnología por lo que mantienen una pobre comunicación, no solo con el personal de la empresa sino con sus clientes.

Muchas de las empresas hoteleras no capacitan a su personal en lo que respecta a la atención al cliente, lo que implicaría un cliente insatisfecho.

La falta de motivación y la delegación de responsabilidades al personal en toda empresa no permiten que el personal logre los objetivos de la empresa.

- **Flores (2014)** en su tesis titulada “Implementación de un plan estratégico como herramienta para la toma de decisiones en las empresas hoteleras de la ciudad de Cajamarca” concluye lo siguiente:

Los clientes internos del Hotel Sol y Luna, no tienen conocimiento de la cultura corporativa, es decir no conocen la Filosofía, Misión, Visión, Objetivos y políticas de la institución, haciendo que los colaboradores no se involucren con la entidad, los resultados obtenidos indican que los clientes requieren de servicios con mayor valor agregado para hospedarse en el Hotel; los principales factores que determinan la utilización del hotel son el precio y la calidad del servicio.

El Hotel carece de estrategias, lo que impide alcanzar mejores resultados en cuanto a satisfacción de clientes, posicionamiento de la marca en el mercado y la obtención de mayores ingresos, lo cual puede ocasionar pérdidas económicas y de clientes, esto se debe principalmente a la carencia de una cultura de servicio al cliente.

Al analizar el entorno tanto interno como externo, ya que sirve como un indicador de lo que sucede alrededor de la empresa y qué puede afectarles; la búsqueda de valores, hace referencia a los valores organizacionales que las empresa que colaboraron con la realización del presente trabajo nos brindaron información relacionada con el liderazgo en el sector, calidad, responsabilidad, entre otros la formulación de la actualmente misión y visión, indica la razón de ser de las empresas en estudio y dónde quiere estar

en un período de tiempo determinado, ya sea éste a mediano o a largo plazo; lo que permitió el diseño de la estrategia del negocio, donde se define de manera más específica el éxito de la organización; esto implica un análisis simultáneo de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, internas y externas; análisis de brechas, hace una comparación del desempeño actual con el desempeño esperado para dar solución a las brechas existentes planes de acción, comprende el desarrollo de planes detallados para cada línea de negocio; planeación de contingencias, donde se realizan acciones específicas sobre situaciones que no se habían planeado; y la implementación, que no es más que la forma de cómo se dará a conocer a continuación.

2.1.3 LOCALES O REGIONALES

➤ **Castillo (2018)** en su tesis titulada “Caracterización de los tributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú.” Concluye lo siguiente:

Se concluye que el Hospedaje Girasol EIRL, es una empresa formal, con giro de negocio el servicio de alojamiento, estando adscrita al Régimen General del Impuesto a la Renta, tercera categoría, cumpliendo con declarar y pagar sus tributos de acuerdo al cronograma establecido.

Cuenta con registro único de contribuyente (RUC) activo y licencia de funcionamiento indeterminada.

Se encuentra afecto ante SUNAT, al Impuesto General a las Ventas (18%), Impuesto a la renta de tercera categoría (1.5% mensual y 29.5% anual) y el impuesto a las transacciones financieras (0.005%). Igualmente se encuentra afecto al pago de tributos, arbitrios municipales y de limpieza pública que

cubre el barrido, limpieza de vías, recolección de residuos sólidos, también arbitrios municipales de parques, áreas verdes, arbitrios de serenazgo y seguridad ciudadana, en donde todos éstos son calculados en el último trimestre de cada año fiscal por la municipalidad.

De acuerdo a los impuestos municipales está afecto al impuesto predial, el cual es cancelado al término del primer trimestre de cada año fiscal, cancelando el 1% del valor de su predio. A la fecha no cuenta con vehículos a nombre de la empresa, por tanto no está afecta al impuesto vehicular.

➤ **Rojas (2015)** en su tesis titulada: “La contabilidad de gestión y su relación con la toma de decisiones en la industria hotelera de Piura 2014” concluye lo siguiente:

En la industria hotelera o establecimientos de hospedaje u hoteles de Piura existe un alto porcentaje de desconocimiento sobre contabilidad de gestión. Esto sucede porque la mayoría de empresarios no consideran a la contabilidad como un elemento importante para la gestión; mucho menos a la Contabilidad de Gestión, a la cual en muchos casos ni siquiera han escuchado mencionar.

El desconocimiento de la contabilidad de gestión tiene su efecto, ya que conlleva a que en un importante porcentaje de hoteles y establecimientos de hospedaje consideren que no es aplicable. Sin embargo, a pesar de ello, existe un grueso número que si consideran aplicable.

Sólo en una mínima cantidad de establecimientos utilizan herramientas como son los presupuestos, determinación del punto de equilibrio, costos de oportunidad, etc., para la gestión y la toma de decisiones

En una importante cantidad de establecimientos consideran que la contabilidad de Gestión y la toma de decisiones guardan relación entre sí. Esto a pesar de que existe un importante porcentaje que desconoce del tema. Sin embargo, por la secuencia de las preguntas formuladas, terminan por considerar dicha relación.

- **Ayasta (2015)** en su tesis titulada: “El sistema de control Interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú- Hoteles portales de Piura, año 2015.” Concluye lo siguiente:

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores pero a la vez propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así, el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos en estas empresas que prestan servicio en el Perú.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 BASES TEÓRICAS

➤ Control Interno

El control íntimo en nuestros antepasados , era practicado dentro de las instituciones del Estado, dando como resultado hoy en día como fiscalización, el cual está respaldado por funcionarios seleccionados, quienes están activamente en vigilancia en cuanto a actividades que se generan por parte del estado. A si mismo dan por cumplido las normas.

Debemos tener en claro que es lo que queremos para el futuro, mas no para el momento, para así ver en cuanto podemos crecer económicamente y en que estamos fallando como empresa, socio y sociedad:

- ✓ Igualdad: Deduce el método debe velar para que así las organizaciones estén orientadas a un régimen general sin recurrir a otros grupos específicos.
- ✓ Economía: aquel que está en movimiento; ya sea vigilando en que los resultados del efectivo estén en crecimiento.
- ✓ Eficacia: Se dedica mayormente a que la igualdad de calidad, ver las condiciones en que se encuentra ya sea sus costos y así maximizar o regular la eficiencia y el mejor uso respectivo.
- ✓ Imparcialidad y Publicidad: Consisten en lograr la mayor transparencia en las acciones de la formación, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus utilidades o ser cosa de discriminación.
- ✓ Moralidad: recalca que la ética y los principios morales son esenciales para todo tipo de control ya sea económico o social.

a) Procedimientos de un buen funcionamiento

- Localización de compromisos: Tiene que ver con la organización y los objetivos a tratar.
- Establecimiento de autorizaciones generales y específicas: Aquí se establece una lluvia de ideas para mejoramiento de un proyecto.
- Separación de funciones de carácter incompatible: Selecciona los fundamentos esenciales que sirven para organizar y conmovir el proyecto.

a) Control Interno Clasificación

Control Interno contable:

Son los mecanismos, procedimientos y registros la cual deben ser exactos en los registros contables, estados financieros, de los activos pasivos, patrimonio, derechos y obligaciones que tenga la empresa. Por ello se entiende que el control interno debe ser proyectado para dar seguridad razonable en fin de:

- Operaciones y transacciones que se ejecuten de acuerdo a su autoridad especificada.
- Sus recursos económicos deben estar salvaguardados para fines de la entidad.
- Su gestión financiera debe contener documentación de soporte.
- Su are financiera debe contar con equipo tecnológico y una ubicación adecuada.

b) Características

- ✓ Está conformado por sistemas contables y financieros.

- ✓ Corresponde la máxima autoridad del organismo, debe estar adecuado a su naturaleza.
- ✓ Se encarga de evaluar de forma independiente el sistema de la entidad y propone al representante legal su respectivo organismo y sus recomendaciones.
- ✓ Previenen engaños o estafas.
- ✓ Todas sus transacciones deben registrarse en el momento exacto, la cual permita preparar informes administrativos, entre otros.
- ✓ Definición de políticas para su ejecución de sus procesos.

2.2 Objetivos

El Sistema Integral de Control Interno Tiene Como Objetivo General:

Hacer que las operaciones de su interior sean eficientes eficaces y que exista una economía de sus programas y proyectos, en condiciones de integridad, transparencia y disponibilidad para los fines que están destinados, y a la vez apoyar a las instituciones, con su misión, visión, sus objetivos y metas institucionales.

Este Sistema Tiene Como Objetivo Principal

- ✓ Apoyar a las instituciones, proteger sus recursos de la administración ante posibles riesgos que la afecten
- ✓ Garantizar su eficacia, eficiencia y economía.
- ✓ Velar para que todas sus actividades de la institución estén dirigidos al cumplimiento de la entidad

A) Principios del control interno

- **La igualdad:** Se debe velar que las funciones de la empresa se orienten al interés general y no dar privilegios a grupos específicos.
- **Moralidad:** Las operaciones de la empresa se deben realizar no solo con las normas establecidas por esta, sino más bien tomando en cuenta los valores que existen dentro de la sociedad.
- **Eficiencia:** Debe haber igualdad de condiciones en calidad y oportunidades, el abastecimiento de bienes y servicios que la sociedad sea privilegiada y otorgada.
- **Claridad:** Es la capacidad que son medidas las empresas sea mínimo y se le dé el mejor uso a los recursos disponibles al dar una respuesta clara y sencilla a las necesidades de complementación de competencia.
- **Imparcialidad y publicidad:** Es la mayor transferencia en las funciones de la empresa y así nadie se sienta en sus intereses o ya sea discriminación en el acceso de información.

B) Tipos de control interno:

- a) Control previo: Es el conjunto de procedimientos que aportan niveles de dirección y gerencia para obtener una administración de los recursos humanos, financieros y materiales.
- b) Control concurrente simultáneo: es aquel control donde la ejecución del problema o riesgo llega a identificarse y centrarse para obtener una mejora a futura, en bien de los estos financiera y gerencial.

c) Control posterior: es aquel donde la visión apunta a una mejora toma de decisiones en cuanto a los riesgos inherentes que la empresa o institución posea.

- **Flujo de control interno**

Una sociedad basada en leyes, es aquella que tiene buen funcionamiento para así determinar cambios económicos y dar solución a los problemas financieros, el cual no es un trabajo cualquiera requiere de capacidad, eficiencia, y eficacia, ya sea micro o gran empresa.

En Latinoamérica el financiamiento le da nombre a lo cultural, este demanda de nuestros antepasados, el cual se regía a un entorno de negocios y estatutos regidos y diseñados por la ley. Este estamento hizo que con el tiempo los imperios superiores como Roma, Europa financien bien en cuanto sus negocios ya sea en el intercambio de bienes por un servicio de forma efectiva o bienes.

Esto convencía de alguna u otra forma real y simultánea que el registro de operaciones que les brindaba dicho periodo no detallaba un estatus mercantil y financiero en cuanto a su ingreso que se daban en su debido momento alterando así su eficiencia y eficacia en so negocios; pues debido a que desconocían de la clasificación de cómo llevar a cabo un buen financiamiento hizo que estos pequeños mercantiles no se desarrollen de forma creciente. Catacora (1996).

2.3 Marco normativo

Según la ley 87 de 1993 el control interno se entiende como un sistema integrado por el esquema de organización de planes, métodos, normas, mecanismo, procedimiento y evaluación adoptado por una entidad esto con el fin de procurar que las actividades operaciones y actuaciones, así como la administración de los recursos se realicen con las normas constitucionales vigentes dentro de las políticas trazadas a las metas de sus objetivos.

Su nacimiento de esta técnica nace en la década 60, a partir de ahí a tenido muchas mejoras que han sido aplicadas en varias empresas para otorgar mayor portabilidad y ser más eficientes en los resultados que se obtenían en sus proyectos o programas para lograr que fueran mejor, se aplica en el año 2000 aplicando las diferentes técnicas como es el sistema coso que se aplica a nivel internacional, se aplica de una manera más fuerte. En junio del 2010 se emite por parte de la función pública lo que son los manuales administrativos de distintas materias entre ellas el manual de control interno la cual guía como se aplica y ejecuta.

Un método de financiamiento se refleja en la organización requiere de proceso en el control interno tanto un auditor o un externo, la ley rige en cuanto a las obligaciones que actúa el sector hotelero en cuanto sus ingresos para ello determina un estatus social adecuado para el bien de la sociedad y el crecimiento turístico; pues depende del buen trato al cliente, mayor ingreso para nuestro país. Por su parte la ley por otra parte es muy estricta pues todos estamos llamados a contribuir con nuestro país, para es necesario cumplir con nuestra obligaciones y así evitar cualquier tipo de sanción.

Un sistema de control no solo se basa en resultados económicos, también tiene que ver mucho el aspecto social, pues depende de ello el crecimiento de este. Tanto para servicios técnicos, administrativos, gerenciales deben proponer diferentes fuentes en las registren y puedan ejecutar de la mejor forma favorable a los ingresos el cual va a demandar de cambios en los diferentes flujos económicos, social y cultural.

Así mismo busca un lucro de beneficios en cuanto al patrimonio legal y estatal, pues tiene que ver mucho con el servicio público que este presta.

De igual manera la eficacia y la eficiencia de una empresa tiene mucho que ver con el estado de flujo que esta se encuentre, pues el análisis tiene que mucho en este aspecto.

De igual forma la sociedad y los registros en que estos se plasman ya sea mediante leyes, costumbre o tradición.

El objetivo de este servicio es brindar y ejecutar formas crediticias en cuanto al efectivo que la empresa posee, implicando así un déficit primordial que en su primer quizá resulte más pérdidas que ganancias, debido a que este recién está lanzándose al mercado, una vez que se establezca, todo dependerá del administrador o contador a cargo que este ejerza y llegue a fluir en el ámbito mercantil, tanto para los socios como para la comunidad será favorable y factible.

Otra forma de crecer es motivando, orientando logrando así una confianza entre socios como comerciantes.

MARCO NORMATIVO DE LAS MYPES

De acuerdo con la ley del artículo 4 de la ley MYPE, se define que las empresas ya sean micro o pequeñas tienen o estas compuestas por personas natural o jurídica, el cual su objetivo es transformar, extraer y producir bienes o servicios.

¿CÓMO ES EL DESARROLLO DE LAS MYPES?

A lo largo de los años las MYPES han destacado por ser emprendedoras y efectivas en los aspectos de negocios mercantiles tales como:

- Decreto legislativo N° 21435: Es aquella que está conformada por el sector privado (1976), el cual define a las pequeñas empresas de acuerdo a los montos entregados anualmente.
- Decreto Legislativo N° 1086: Es la ley encargada de la competitividad, formulación y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas.
- Decreto legislativo N° 705: Es la ley que promociona las micro y pequeñas empresas, así mismo define a las MYPES de acuerdo al número de trabajadores.

Para que una empresa la califiquen de micro o pequeña, su requisito principal es inscribirse en el Registro Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas (REMYPE), para lo cual requiere del RUC y la clave SOL correspondiente.

¿Qué significa una SAC?

Es aquella que esta sujeta a no tener acciones inscritas en el régimen público del mercado de valores; así misma es la alternativa para empresas familiares donde el capital social está representado por acciones máximo de 20 accionistas con los aportes en bienes para deudas sociales.

Características:

Será constituida por un mínimo de 20 personas respectivamente, de tal manera que no puede acceder a registrarse en registros públicos.

Así mismo no puede escribirse en acciones de registros públicos de libre mercado.

Las sociedades anónimas ayudan a la persona natural a poder llevar un buen manejo económico y en principal de sus acciones, para así no limitarse o dar de baja a su capital.

2.4 CASO: HOTEL D´KARIBE

Reseña histórica de la empresa

El Hotel D´Karibe SAC se creó en el año 2015, el cual se encuentra ubicado en el distrito de Bernal, a cargo de la sr Yovanny Morales Antón con el fin de brindar servicios a la sociedad; pues hacemos recalcar que nuestro distrito de Bernal es conocido como "BERNAL CAPITAL REGIONAL DEL CARNAVAL"; esto demanda de mucho turismo, el cual hizo que se creara hoteles como es el caso del HOTEL D´KARIBE para así generar y brindar buen servicio a nuestros turistas.

El cual como todo Hotel al principio tuvo sus desventajas pues no contaba con capital necesario para llevar a cabo este proyecto; así mismo se vio obligado a recurrir a diferentes fuentes para poder seguir en pie y no darse por vencido.

Esto indujo a que el HOTEL creciera de forma continua, pero por motivos de desconocimientos ha venido teniendo unos pequeños inconvenientes en cuanto a su desarrollo económico; tanto así que encontramos comprobantes de pago mal registrados y algunas facturas anuladas implicando así un inflación para los socios; pues ya se sea para infraestructura, mantenimiento, personal de limpieza, personal administrativo; demanda de gastos.

Además de contar con 13 habitaciones, dentro de las cuales hay 8 simples y 5 dobles, que no solo sirve para estar horas, si no también se alquila mensualmente, al cual se les hace un mayor acogimiento; es decir se les

crea como un tipo de oficina ya sea a los diferentes turistas que viene a Bernal ya sea trabajo, o tradición cultural.

Para dar solución se hizo una evaluación de los ingresos que este posee así hicimos una escala de gastos que influye en el deterioro del flujo de efectivo que este arroja mensualmente, ya que al ser un hotel tres estrellas requiere de más implementos para el uso del cliente, infraestructura y seguridad personal.

2.4.1 MISIÓN

Ser una organización responsable en el acogimiento de los turistas, el cual el único propósito es cumplir y dar satisfacción a los clientes en cuanto a la calidad de servicio de forma oportuna, confiable y segura.

2.4.2 Visión

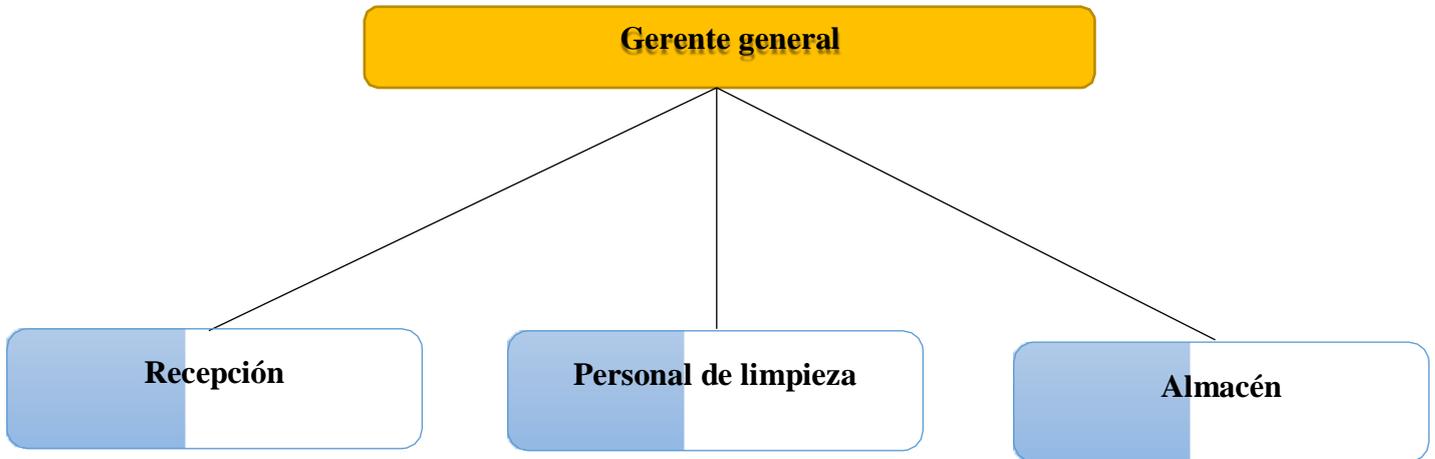
Implementar más su infraestructura, es decir crear más habitaciones, cochera, centro de juego (en el caso de las habitaciones dobles); así mismo ser reconocidos a nivel nacional e internacional ante sus competidores demostrando calidad, seguridad y satisfacción ante la sociedad.

De igual forma la sociedad y los registros en que estos se plasman ya sea mediante leyes, costumbre o tradición.

Objetivos estratégicos

- Ser un Hotel líder de competencia en cuanto a alojamiento y buen servicio al cliente.
- Brindar y ejecutar charlas de motivación al personal, logrando así un buen manejo de información y trato al cliente.

2.5 Organigrama



Descripción de las actividades:

❖ Gerente general:

Es aquel que se encarga de garantizar la seguridad de sus clientes y de todo su personal.

Idéntica las medidas de protección y prevención de todas las acciones permanentes.

❖ Recepción:

Aquel que se encarga de brindar atención, bienestar y seguridad al cliente.

❖ Personal de limpieza:

Su función es mantener limpio, seguro la zona en la que los clientes se estabilizan para así brindar medidas de protección con su salud.

❖ **Almacén:**

Es aquel que se encarga de controlar el espacio de almacenamiento de todos los implementos de limpieza, materiales, equipos, productos, herramientas e insumos.

• **Flujo de control interno**

Una sociedad basada en leyes, es aquella que tiene buen funcionamiento para así determinar cambios económicos y dar solución a los problemas financieros, el cual no es un trabajo cualquiera requiere de capacidad, eficiencia, y eficacia, ya sea micro o gran empresa.

En Latinoamérica el financiamiento le da nombre a lo cultural, este demanda de nuestros antepasados, el cual se regía a un entorno de negocios y estatutos regidos y diseñados por la ley. Este estamento hizo que con el tiempo los imperios superiores como Roma, Europa financien bien en cuanto sus negocios ya sea en el intercambio de bienes por un servicio de forma efectiva o bienes.

Esto convencía de alguna u otra forma real y simultánea que el registro de operaciones que les brindaba dicho periodo no detallaba un estatus mercantil y financiero en cuanto a su ingreso que se daban en su debido momento alterando así su eficiencia y eficacia en sus negocios; pues debido a que desconocían de la clasificación de cómo llevar a cabo un buen financiamiento hizo que estos pequeños mercantiles no se desarrollen de forma creciente. Catacora (1996).

III. **Hipótesis**

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de **Galán (2009)** “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

IV. METODOLOGIA

a) Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo aplicada, aun cuando todos los aspectos son teorizados, sin embargo pueden ser aplicados para llevar a cabo en la evaluación del sistema de control interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles en el distrito de la Bernal, hotel D´KARIBE.

b) Nivel de investigación

La investigación a realizar será del nivel descriptivo-explicativo, por cuanto se describirá la evaluación del sistema de control interno y se explicará la forma como facilita el aseguramiento de la calidad en la auditoría financiera aplicada a las empresas del sector hotelero D´Karibe.

4.1 Diseño de la investigación

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

El diseño es el plan o estrategia que se desarrollará para para obtener la información que se requiere en la investigación. El diseño que se aplicará será el no experimental y descriptivo. El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente variables.

X: Hotel D´Karibe

Y: Control Interno

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población de la investigación está conformada por todas las micro y pequeñas empresas hoteleras del Piura.

4.2.2 Muestra

La población de la investigación está conformada por la accionista mayoritaria, trabajadores del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|-----------------|--|-------------------------------------|--|
| CONTROL INTERNO | Según la ley 87 de 1993 el control interno se entiende como un sistema integrado por el esquema de organización de planes, métodos, normas, mecanismo, procedimiento y evaluación adoptado por una entidad esto con el fin de procurar que las actividades operaciones y actuaciones, así como la administración de los recursos se realicen con las normas constitucionales vigentes dentro de las políticas trazadas a las metas de sus objetivos. | Características del control interno | <p data-bbox="1110 472 1461 589">Considera usted que el hotel D'Karibe tiene implementado un sistema de control interno?</p> <p data-bbox="1110 958 1461 1122">¿Usted, se encuentra satisfecho con el régimen tributario en la que se encuentra la empresa actualmente?</p> <p data-bbox="1110 1240 1461 1357">¿Conoce usted los requisitos y condiciones del control interno del hotel en el que trabaja?</p> <p data-bbox="1110 1520 1461 1637">¿Conoce usted las medidas de control de riesgos en que el hotel posee?</p> |

| INTEM DE LAS ALTERNATIVAS | |
|----------------------------------|-----------|
| NUEVO RSU | 1 |
| Régimen Especial | 2 |
| Régimen general | 3 |
| Régimen MYPE | 4 |
| SI | 5 |
| NO | 6 |
| AVECES | 7 |
| CONOCE | 8 |
| CONOCE POCO | 9 |
| NO CONOCE | 10 |

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

- La investigación ara uso de la encuesta aplicada, entrevista y observación directa. Para el recojo de la información se utilizó la técnica dela revisión bibliográfica y documental.
- Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará fichas bibliográficas.
- ✓ **Toma de información:** Se aplicará para tomar información de libros, textos, normas y además fuentes de información
- ✓ **Análisis documental:** Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considera el trabajo de investigación.

- ✓ **Instrumento:** Los instrumentos a utilizar en la investigación fueron mínimos, entre ellos decimos los siguientes:
- **Cuestionario:** Los cuestionarios que hemos utilizado, junto con sus respectivas respuestas sirvieron de gran ayuda para identificar problemas de aprendizaje de parte de los trabajadores del Hotel D´Karibe ; así mismo obtuvimos deficiencias en cuanto a su proceso de control interno y también rescatamos cualidades que este dicho hotel contiene.
 - **Fichas bibliográficas:** Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos revistas, correspondientes a control interno de hoteles.
 - **Registro de observación:** Se utilizó para la toma de fotografías identidad así el hotel D´Karibe y su problemática en cuanto al control interno.
 - **Procesamiento de Datos:** Con la información de los resultados de la encuesta, ordenamos los resultados graficándoos para ver el grado de resultados que obtuvimos para la investigación.
 - **Formas de análisis de Datos:** Los datos obtenidos sirvieron para dar interpretación al objetivo de la investigación, así mismo de la hipótesis. Las técnicas más destacadas tenemos la codificación, tabulación y la estadística de resultados.

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados se hará uso del análisis descriptivo para los datos, así mismo los resultados como soportes los programas Word y Exel.

Para conseguir el objetivo específico 1: se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura (antecedentes).

Para conseguir el objetivo 2: se utilizó un cuestionario aplicado al hotel D´Karibe S.A.C.

Para conseguir el objetivo específico 3: se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo 2.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO | ENUNCIADO | OBJETIVOS | | HIPÓTESIS | VARIABLE DE ESTUDIO | METODOLOGÍA | INSTRUMENTOS |
|--|---|---|--|---|---|--|---|
| | | General | Específico | | | | |
| Los mecanismos de control interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles del Perú Caso: hotel D'karibe S.A.C, distrito Bernal - 2018 | ¿Cuáles son los mecanismos del control Interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles del Perú y del hotel D'kARIBE S.A.C Bernal 2018? | Determinar y describir los mecanismos de control interno en las empresas de prestación de servicios de hoteles en Perú, y del hotel D'kARIBE, S.A.C, distrito de Bernal 2018. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los mecanismos del control interno en las empresas de prestación de servicio hotelero del Perú 2018 2. Describir las principales características del control interno de la empresa de servicio del hotel D'Karibe S.A.C, del distrito Bernal 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de los mecanismos del control interno en las empresas prestadoras de servicio del sector hotelero del Perú y del hotel D'Karibe S.A.C distrito de Bernal –Piura 2018. | Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis. | <p>Independiente: Los mecanismos de control interno.</p> <p>Dependiente: Control interno.</p> | <p>Tipo de nivel de investigación: Enfoque cualitativo; del nivel descriptivo – explicativo.</p> <p>Diseño de la investigación: Bibliográfico Documental y de caso.</p> <p>Universo y muestra: Por ser una investigación bibliográfica y documental no aplica población ni muestra.</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> | La investigación hará uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información para el caso de estudio. Los instrumentos que se han utilizado son el cuestionario, fichas bibliográficas, registro de observación, procesamiento de dato, forma de análisis de datos. |

4.7 Principios Éticos

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Respeto por las personas

Es aquella que está capacitada hacia las personas para tomar sus propias decisiones surgiendo así su dignidad y su libertad.

El respeto por las personas es un valor muy resaltante en la sociedad el cual ya sean niños, adolescentes y adultos deben tener un valor, más no de marginación salvar guando su propia dignidad y libertad.

Los principios de beneficencia

Es aquel que obliga al investigador a maximizar posibles beneficios y minimizar posibles riesgos de la investigación. Asegurando así bienestar de toda persona que participa en la investigación, de tal manera que el investigador no cause daños, disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

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

Principios de justicia:

Se trata especialmente de dar un buen trato justo, demostrando a los participantes derechos a un trato justo y equitativo antes, durante y después de la investigación.

Principio de integridad

El estudiante se esfuerza por hacer lo correcto en el cumplimiento de los deberes profesionales, así mismo es responsable y verá respetar las relaciones de confianza que establecen en su ejercicio profesional.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1: Tiempo de empresa en actividad

| TIEMPO | N° PERSONAS | % |
|---------------|-------------|-------------|
| 1 a 3 años | 0 | 0% |
| 1 a 5 años | 0 | 0% |
| Más de 6 años | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

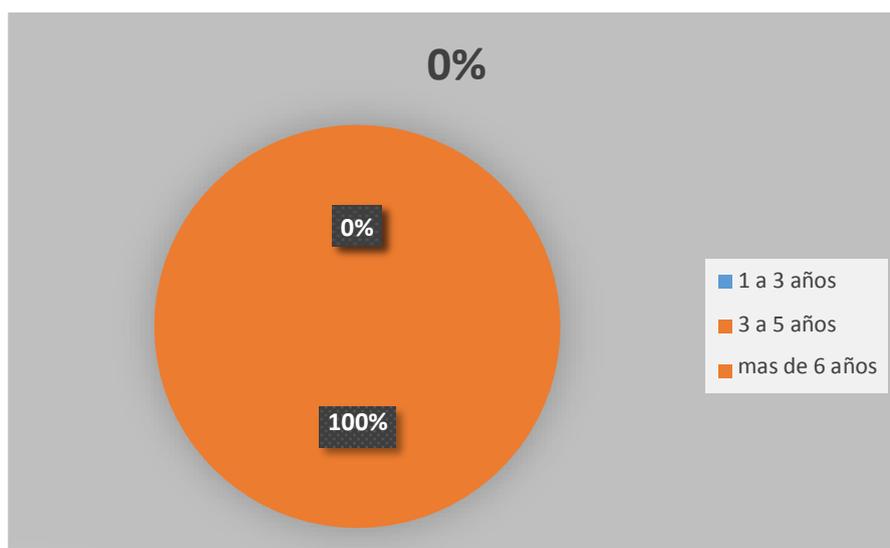


Gráfico 1. Representación porcentual del tiempo del hotel D´Karibe en actividad.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel de D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% dice que este hotel tiene as d e6 años de tiempo en actividad.

TABLA 2: Estado de la empresa

| ESTADO | N° PERSONAS | % |
|---------------|--------------------|-------------|
| En actividad | 5 | 100% |
| Estacionaria | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

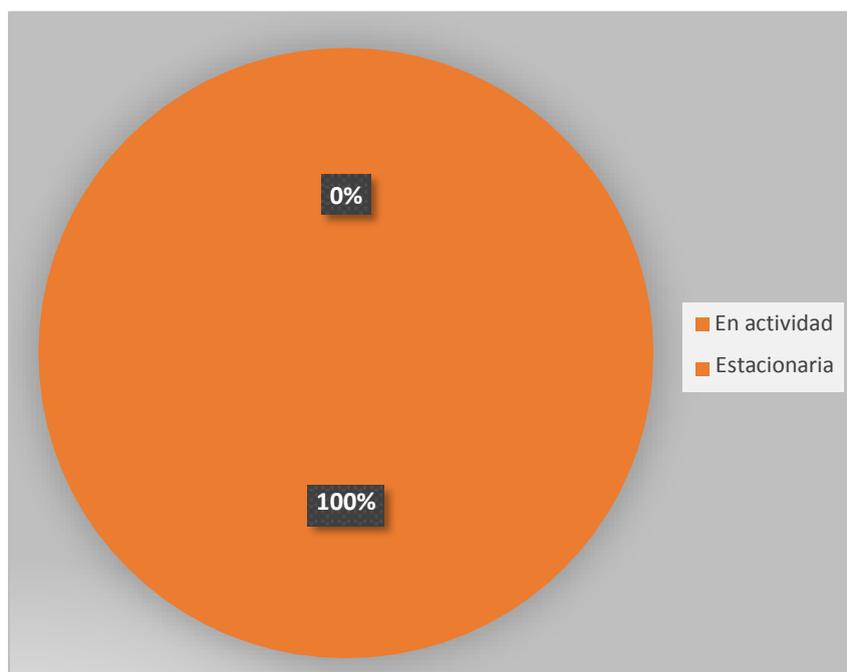


Gráfico 2: Representación porcentual del estado de la Hotel D´Karibe

INTERPRETACIÓN: De las 5 encuestadas del Hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100 % dice que el estado del hotel es en actividad.

Tabla 3: Propiedad local

| PROPIEDAD | N° PERSONAS | % |
|------------------|--------------------|-------------|
| Alquilado | 0 | 0% |
| Propio | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

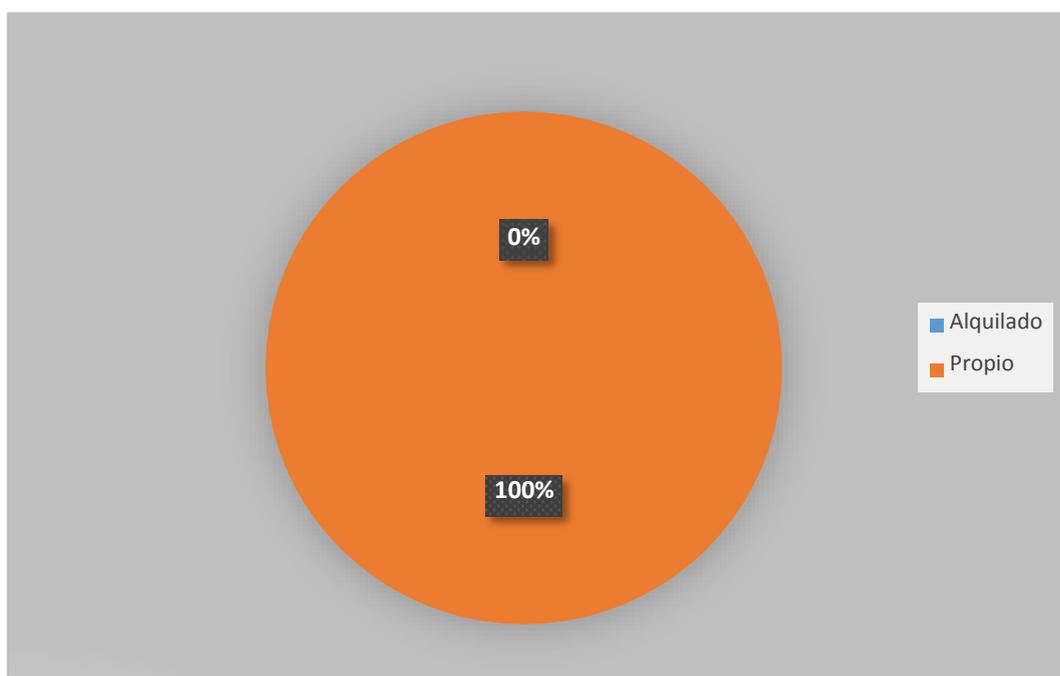


Gráfico 3: Representación porcentual de la propiedad de la empresa

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del Hotel D'Karibe S.A.C de Bernal, el 100% dice que el local es propia.

TABLA 4: ¿Conoce usted que es control interno?

| ALTERNATIVAS | N° PERSONAS | % |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40 |
| TOTAL | 5 | 100% |

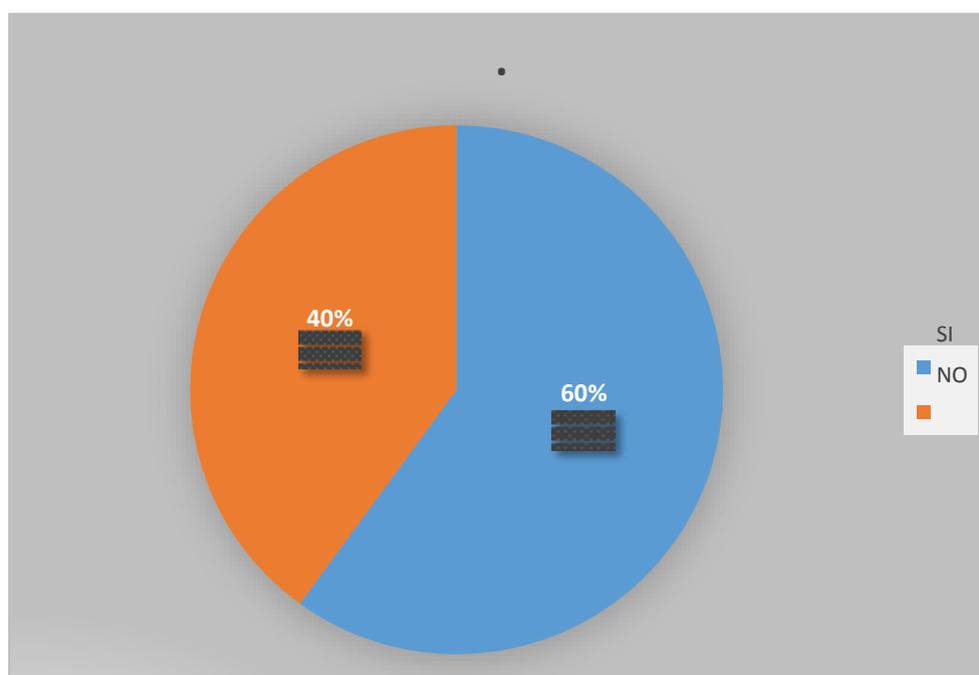


Gráfico 4: Representación porcentual de personas encuestas del hotel D'Karibe, Bernal.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas el 60 % afirma que si tiene conocimiento de control interno, mientras que el 40 % dijo lo contrario.

Tabla 5: ¿Considera usted que el hotel D´Karibe S.A.C tiene implementado un sistema de control interno?

| ALTERNATIVAS | N° PERSONAS | % |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 3 | 60% |
| NO | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

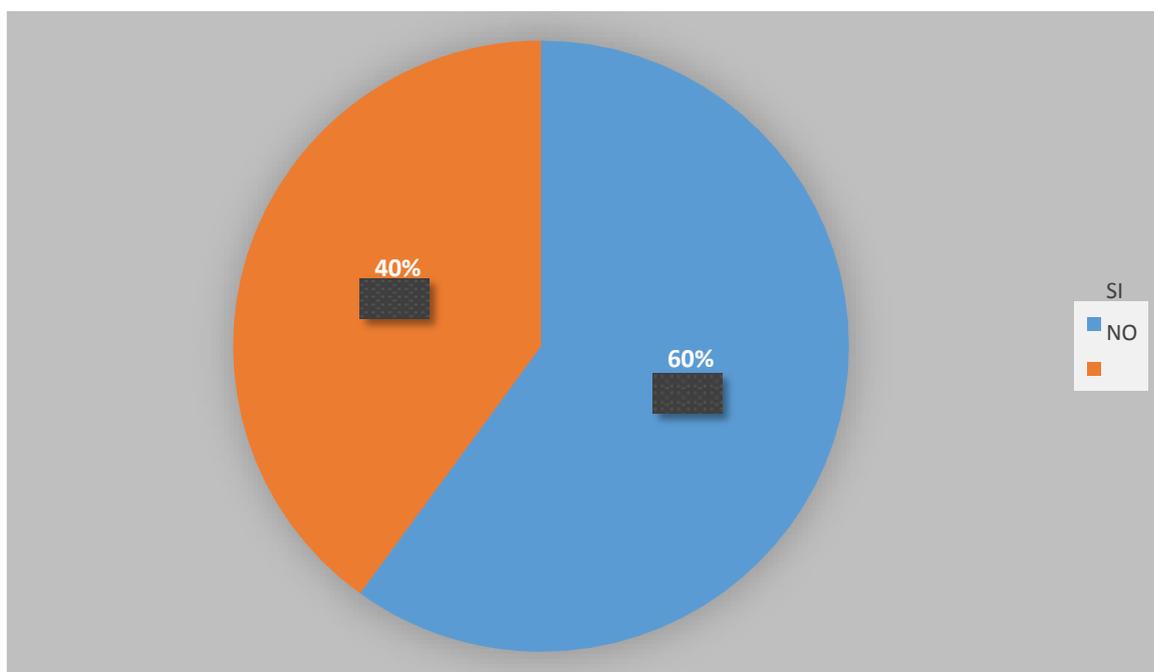


Gráfico 5: Representación porcentual de la implementación del control interno

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 60 % considera que el hotel tiene una implementación de sistema de control interno y el 40% no considera.

Tabla 6: ¿Cuenta con un manual de funciones de orientación laboral?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|--------------------|--------------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | |
| TOTAL | 5 | 100% |

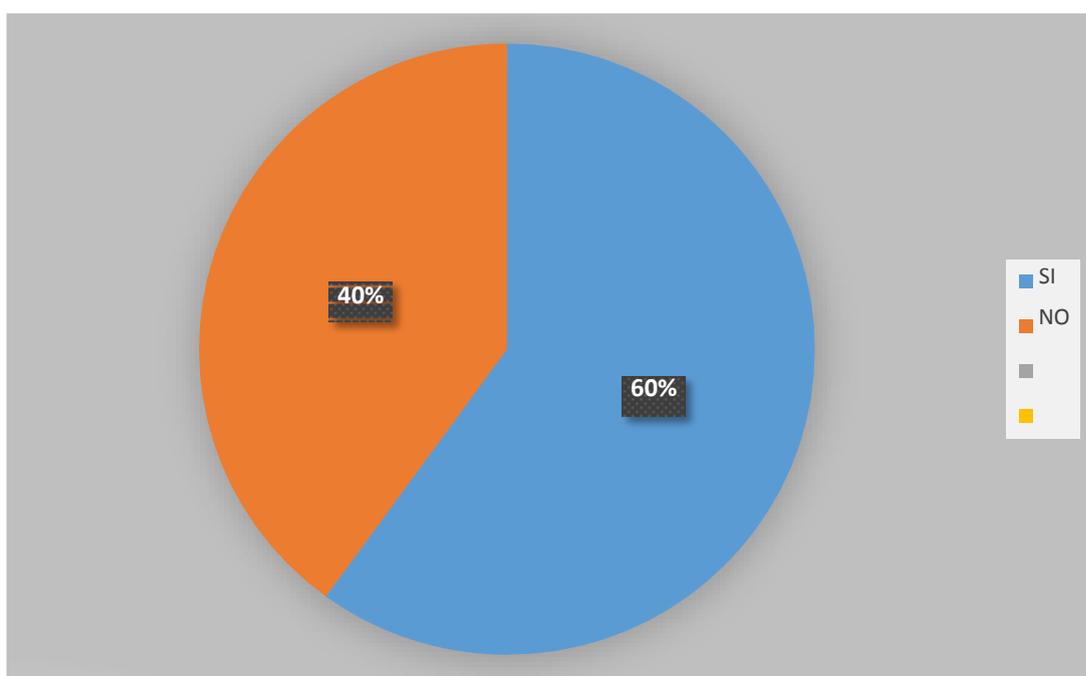
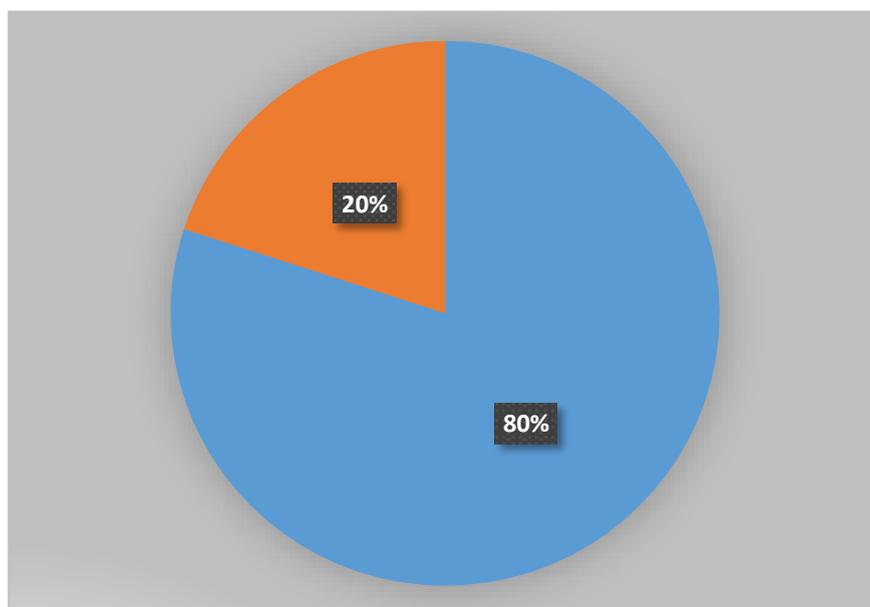


Gráfico 6: Representación porcentual de manual de labores.

INTERVENCIÓN: De 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% confirma que si cuentan con manual de labores.

Tabla 7: ¿Cuenta con un manual de normas y procedimientos de control interno?

| ALTERNATIVAS | N° PERSONAS | % |
|---------------------|--------------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |



Gráfica 7: Representación porcentual de normas de control interno.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C de Bernal, el 80 % afirmó que si cuenta normas de control interno, mientras que el 20 % afirma que no.

Tabla 8: ¿Existe independencia en cuanto a sus funciones en sus labores diarias?

| ALTERNATIVAS | N° PERSONAS | % |
|---------------------|--------------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

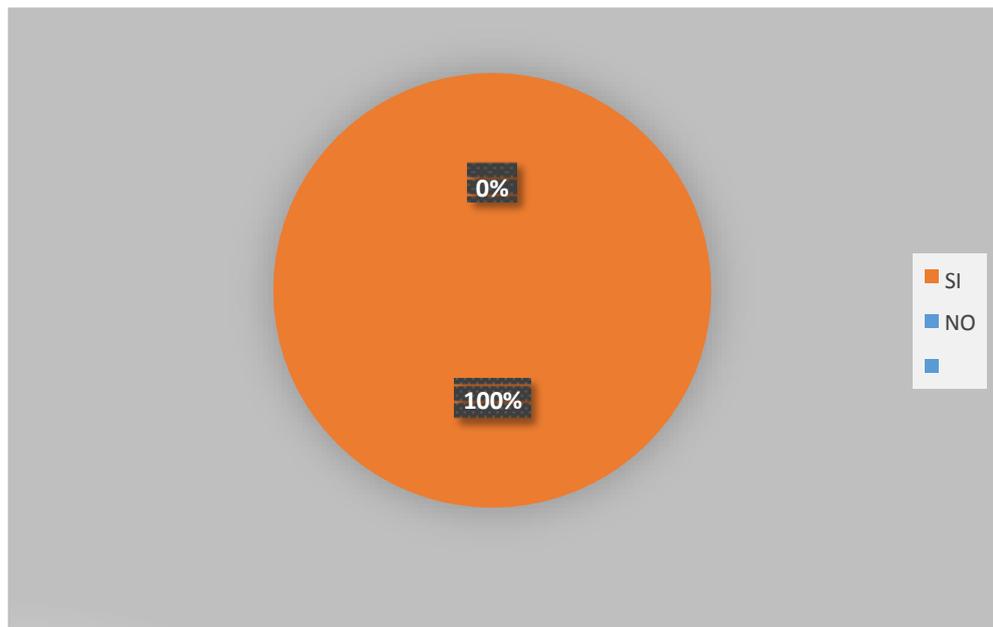


Gráfico 8: Representación porcentual de la separación de funciones, en cuanto a su labores.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C de Bernal afirma que si existe independencia y separación de sus labores.

Tabla 9: ¿Existen programas de capacitación en cuanto a la organización organizada?

| ALTERNATIVAS | N° PERSONAS | % |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 2 | 20% |
| NO | 3 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

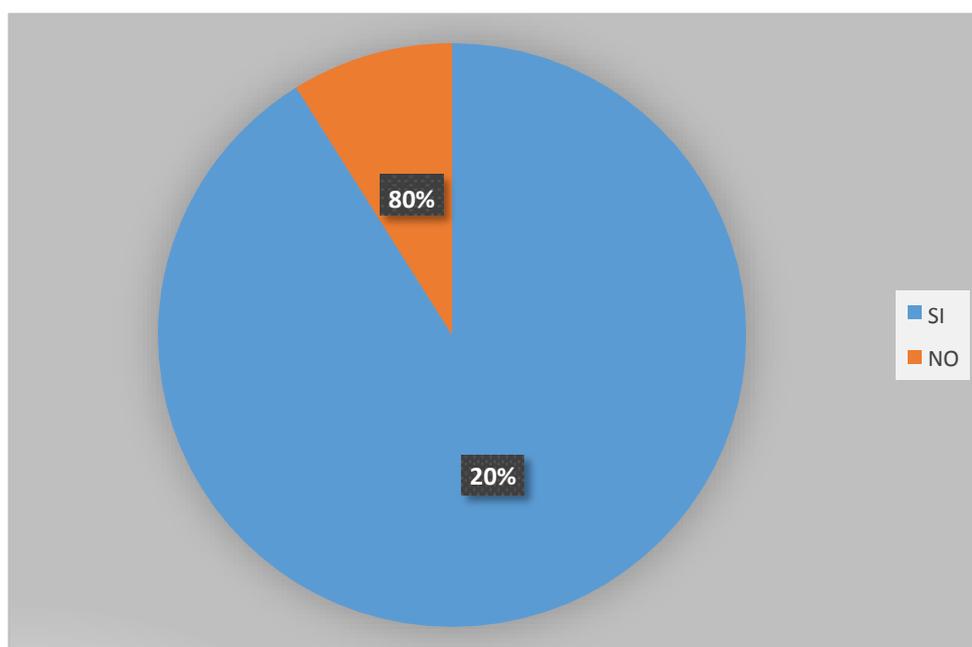


Gráfico 9: Representación porcentual de programas de acuerdo a las necesidades

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas en el hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 20 % afirma que existen de acuerdo las necesidades, mientras que el 80% dijo que no.

Tabla 10: ¿Considera usted que al haber implementado un sistema de control interno garantiza en crecimiento a los objetivos y/o metas establecidas?

| ALTERNATIVAS | N° PERSONAS | % |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

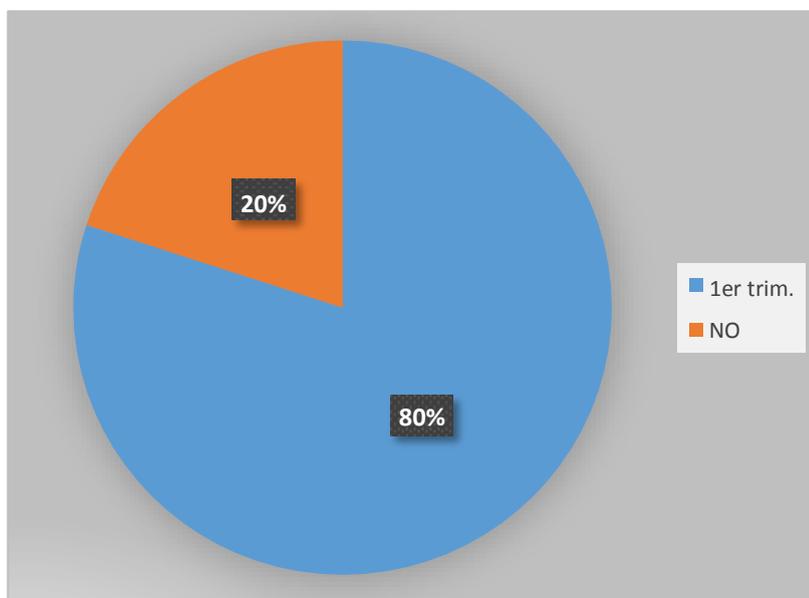


Gráfico 10: Representación porcentual del logro de los objetivos.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 80% considera que gracias al implemento de control interno, garantiza el logro de los objetivos y el 20% dijo que no.

Tabla 11: ¿Se controla a diario el ingreso y salida del personal para verificar sus labores?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|-------------|-------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| | 5 | 100% |

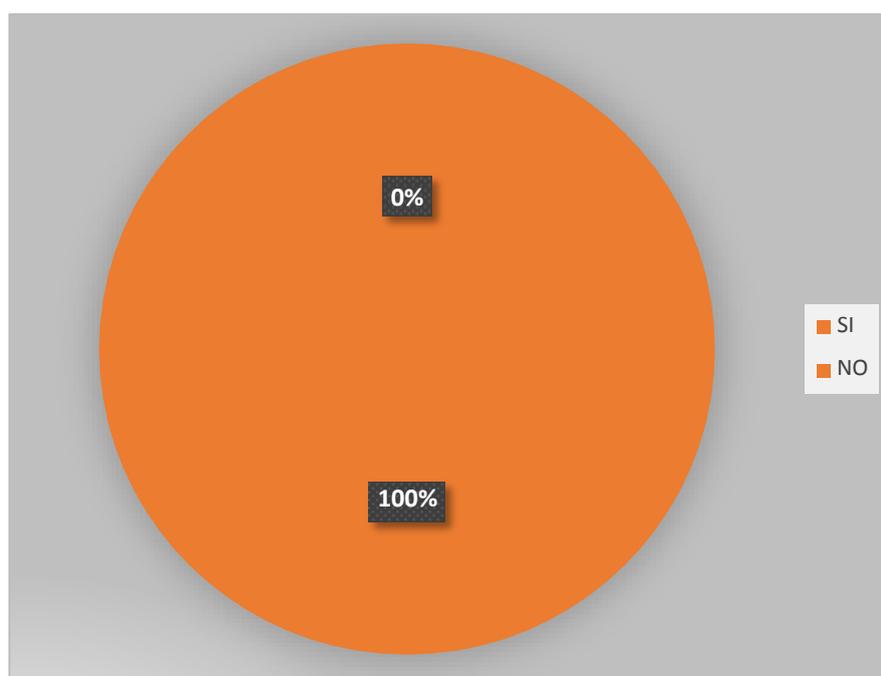


Gráfico 11: Representación porcentual de control respecto al ingreso y salida.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% que se controla el horario tanto de ingreso como de salida.

Tabla 12: ¿El sueldo a depositar es puntual?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|--------------------|--------------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

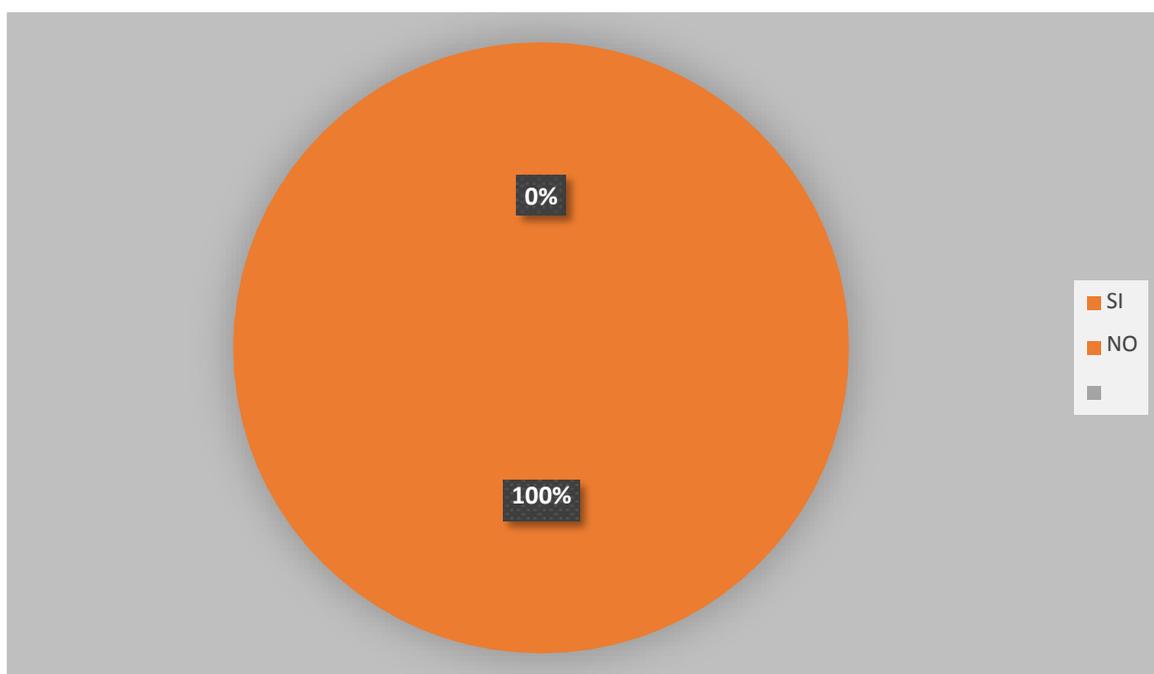


Gráfico12: Representación porcentual de la puntualidad del sueldo

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas en el hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% indico que el sueldo es depositado puntualmente.

Tabla 13: ¿El horario de trabajo es respetado?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|--------------------|--------------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

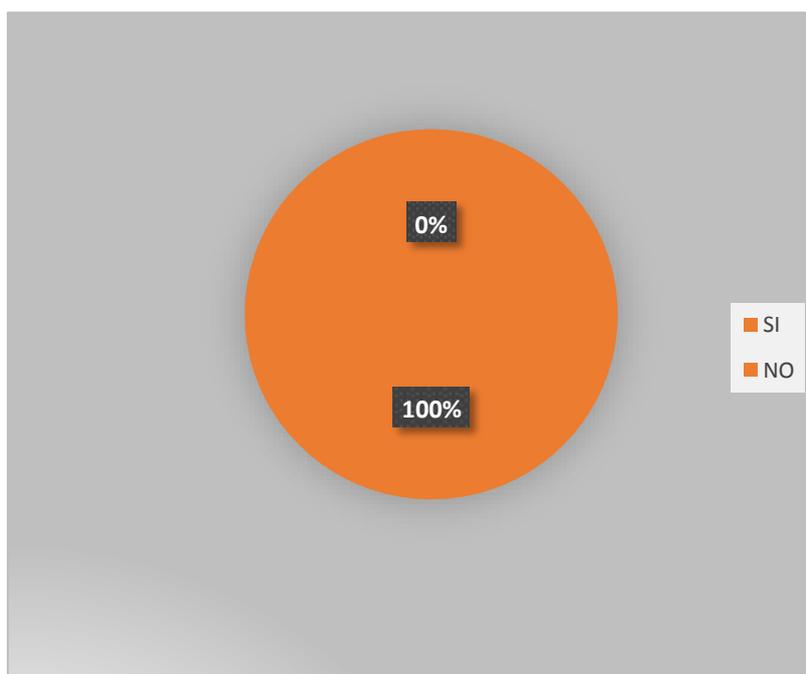


Gráfico 13: Representación porcentual respecto al horario de trabajo.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D Karibe el 100% afirma que su horario es respetado.

Tabla 14: ¿Considera usted que el buen trato, hace que se desempeñen en sus labores diarias?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

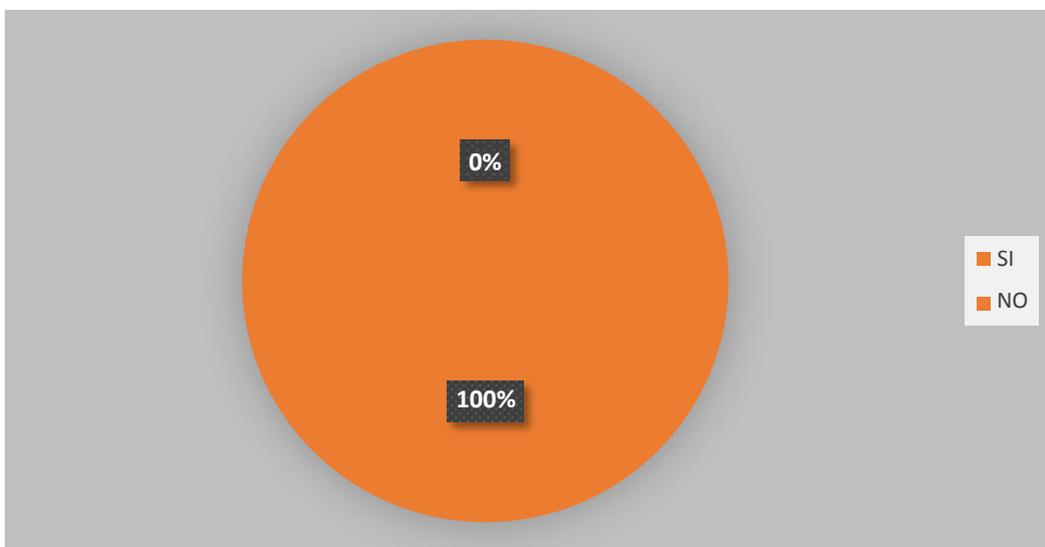


Gráfico 14: Representación porcentual de la influencia en cuanto al trato al trabajador.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C de Bernal, el 100% si considera que el buen trato hace que se desempeñen mejor en sus labores.

Tabla 15: ¿Considera usted que la implementación de mecanismos de control interno ayudan al hotel D´Karibe al crecimiento de sus metas?

| AYUDA | N° PERSONAS | % |
|-----------------------------------|--------------------|-------------|
| Tomar decisiones eficientes | 0 | 0% |
| Brindar mejor atención al público | 0 | 0% |
| Proporcionar seguridad al cliente | 0 | 0% |
| Incrementar sus ingresos | 0 | 0% |
| Todas las anteriores | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

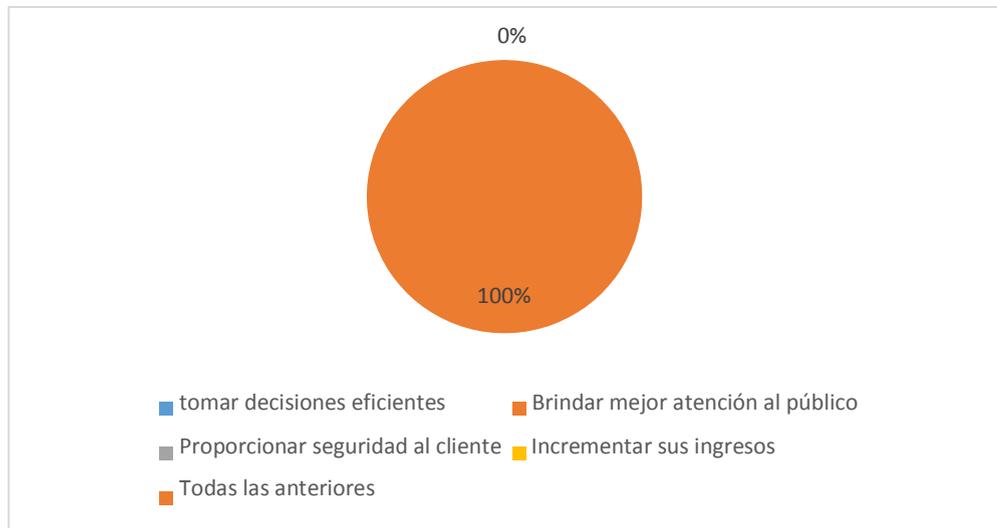


Gráfico 15: Representación porcentual de la ayuda del control interno en el servicio hotelero.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C de Bernal, 100% considera que son todas las alternativas anteriores.

Tabla 16: ¿Las Normas, Políticas y Procedimientos de control interno que aplican en el Hotel D'Karibe se rigen a las Técnicas Contables y Administrativas?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|-------------|-------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| | 5 | 100% |

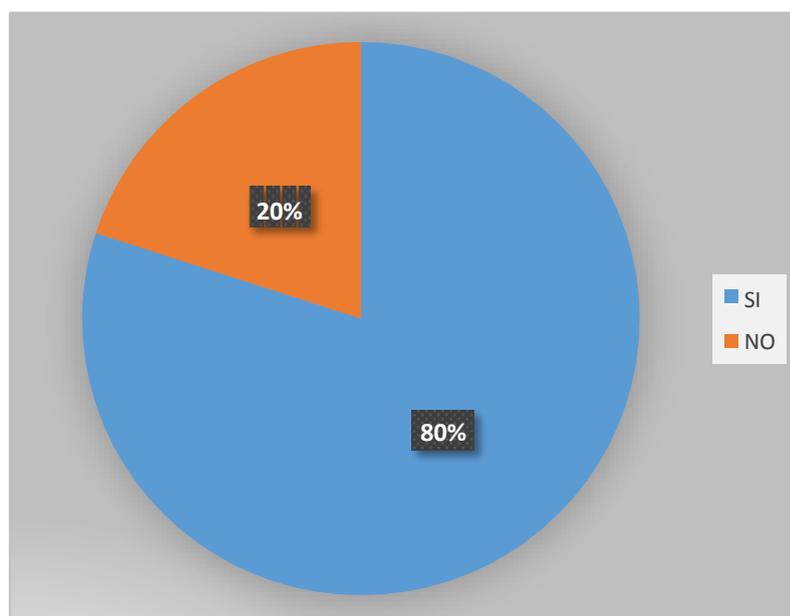


Gráfico 16: Representación en cuanto a las normas de control interno de acuerdo a las técnicas contables y administrativas.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C de Bernal, el 80 % dijo que si contaba con técnicas en rubro contable y administrativo, mientras que el 20 % dijo que no.

Tabla 17: ¿El hotel D´Karibe desea mejorar e implementar más su infraestructura?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

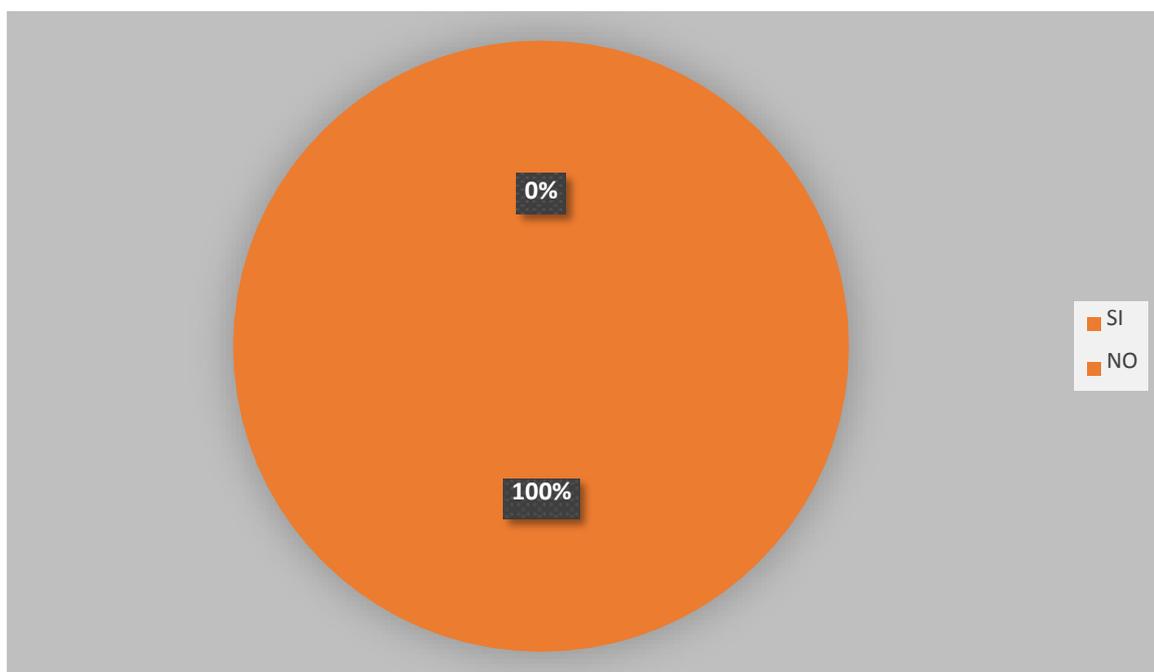


Gráfico 17: Representación en cuanto a la mejora de ampliación e infraestructura del hotel D´Caribe S.A.C.

INTERPRETAIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, 100% considera que si debe ampliarse y mejorar la infraestructura del hotel.

Tabla 18: ¿Los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada?

| ALTERNATIVA | N ° PERSONAS | % |
|--------------------|---------------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

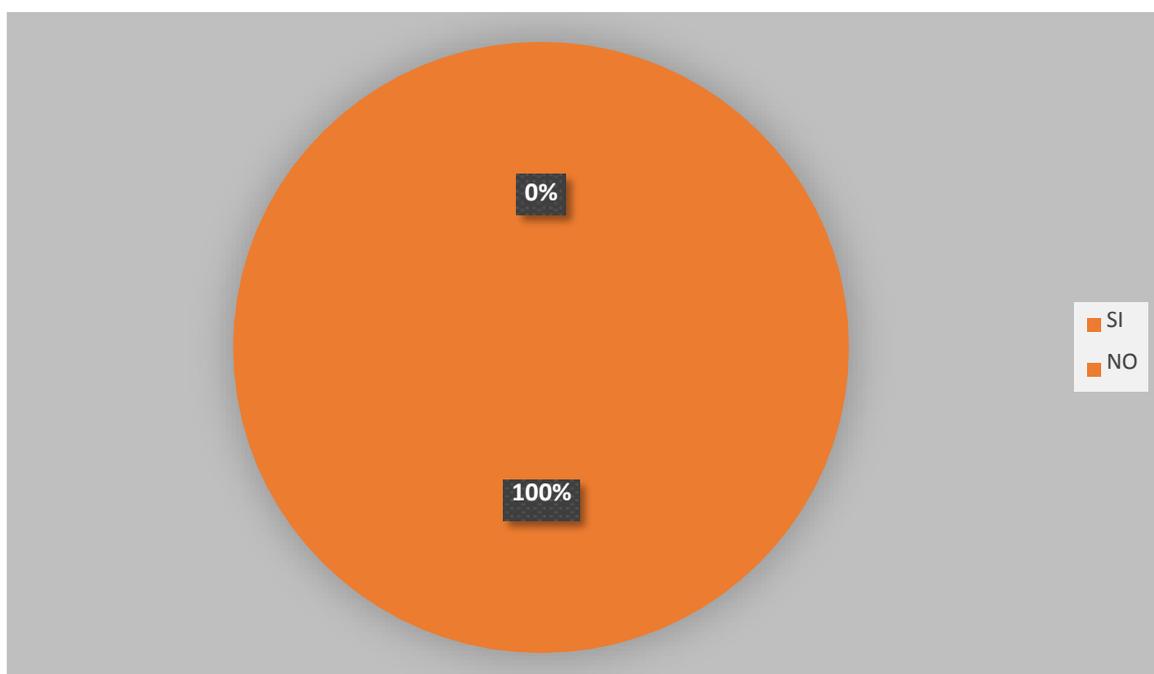


Gráfico 18: Representación de satisfacción a los clientes en cuanto a la atención brindada.

INTERPRETACIÓN: De 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C. de Bernal el 100% considera que si hay satisfacción en los clientes en cuanto a la atención brindada.

Tabla: 19: ¿La atención es durante las 24 horas?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|--------------------|--------------------|-------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

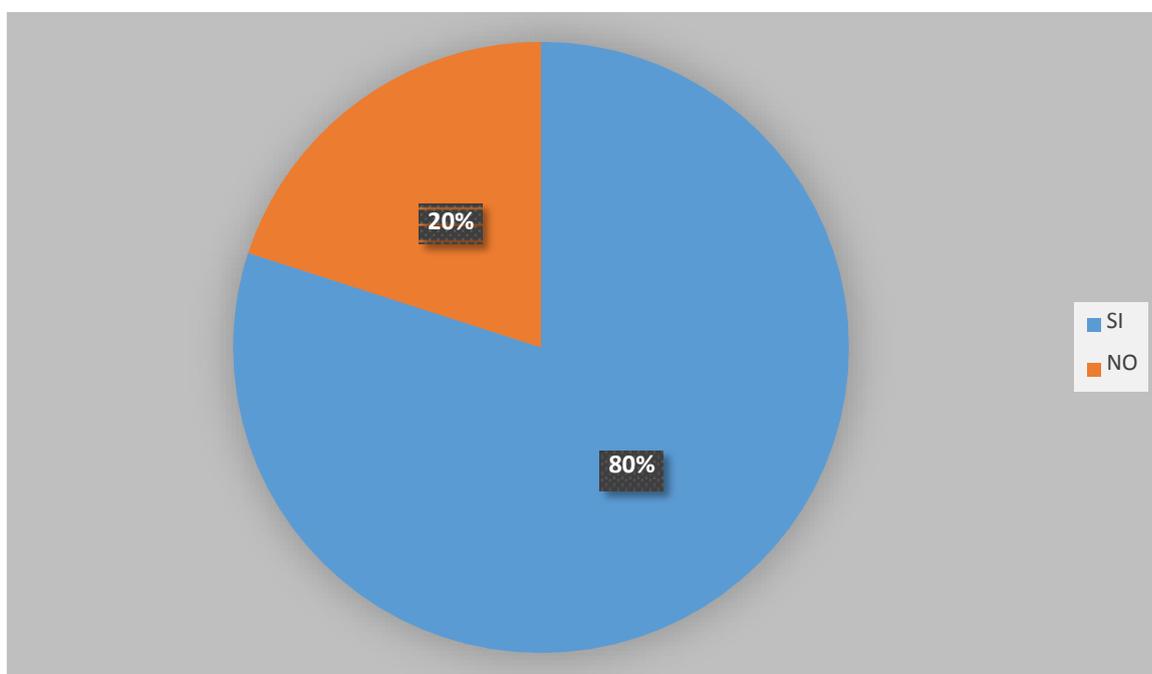


Gráfico 19: Representación de horario de atención.

INTERPRETACIÓN: De las 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C de Bernal, el 80% considera que la atención es durante las 24 horas, mientras que el 20% opina lo contrario.

Tabla 20: ¿En cuanto a los ingresos, mayormente son los fines de semana?

| ALTERNATIVA | N° PERSONAS | % |
|--------------------|--------------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 1 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

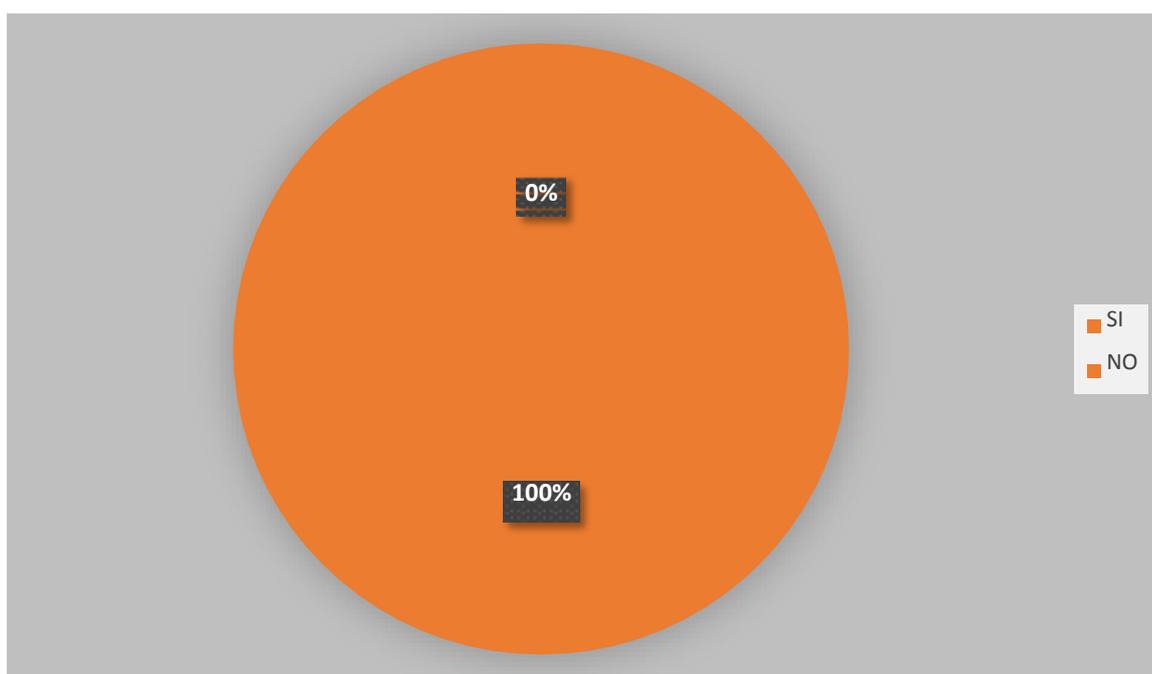


Gráfico 20: Representación de mayoría de ingresos en los fines de semana.

INTERPRETACIÓN: De 5 personas encuestadas del hotel D'Karibe S.A.C de Bernal, el 100% considera que mayormente sus ingresos son fines de semana.

5.2 Análisis de resultados:

TABLA 1: Según los resultados obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal el 100% confirma que el hotel tiene más de 6 años en actividad.

Tabla 2: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del Hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100 % dice que el estado del hotel es en actividad.

Tabla 3: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del Hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% dice que el local es propia.

Tabla 4: Según los datos obtenidos de las 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, 60% conoce lo que es control interno y el 40% desconoce del tema.

Tabla 5: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 60 % considera que el hotel tiene una implementación de sistema de control interno y el 40% no considera.

Tabla 6: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% confirma que si cuentan con manual de labores.

Tabla 7: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 80 % afirmó que si cuenta normas de control interno, mientras que el 20 % afirma que no.

Tabla 8: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal afirma que si existe independencia y separación de sus labores.

Tabla 9: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas en el hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 20 % afirma que existen, mientras que el 80% dijo que no.

Tabla 10: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 80% considera que gracias al implemento de control interno, garantiza el logro de los objetivos y el 20% dijo que no.

Tabla 11: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Caribe S.A.C de Bernal, el 100% que se controla el horario tanto de ingreso como de salida.

Tabla 12: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas en el hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% índico que el sueldo es depositado puntualmente.

Tabla 13: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe el 100% afirma que su horario es respetado.

Tabla 14: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% si considera que el buen trato hace que se desempeñen mejor en sus labores.

Tabla 15: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, 100% considera que son todas las alternativas anteriores.

Tabla 16: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 80 % dijo que si contaba con técnicas en rubro contable y administrativo, mientras que el20 % dijo que no.

Tabla 17: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, 100% considera que si debe ampliarse y mejorar la infraestructura del hotel.

Tabla 18: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C. de Bernal el 100% considera que si hay satisfacción en los clientes en cuanto a la atención brindada.

Tabla 19: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 80% considera que la atención es durante las 24 horas, mientras que el 20% opina lo contrario.

Tabla 20: Según los datos obtenidos de 5 personas encuestadas del hotel D´Karibe S.A.C de Bernal, el 100% considera que mayormente sus ingresos son fines de seman.

VI CONCLUSIONES3

a) Objetivo 1:

Los autores que revisaron y analizaron coinciden y dan realce que el control interno es más que una herramienta que permite un desarrollo eficaz en las empresas, en este caso el hotel D´Karibe le permite evaluar tanto sus riesgos y medias para así establecer mejoras ante las diferentes deficiencias que se encuentra, fijándose así en la ética y en la sociedad para así alcanzar todos los objetivos plasmados. También nos dicen que para lograr satisfacción en el personal debe darle valor que tiene uno como persona, más no identificarlo que un objeto de trabajo.

b) Objetivo 2:

En cuanto al cuestionario aplicado en el hotel D´Karibe S.A.C se llevó a la conclusión que cuentan con un sistema de control interno, el cual carece de información, permitiendo así que el personal realice sus actividades de forma clandestina o clásica. Así mismo cuenta con un reglamento interno de normas definiendo la responsabilidad del personal.

c) Objetivo 3:

En cuanto a la comparación de los antecedentes y los resultados de la encuesta que se aplicó al personal del hotel D´karibe S.A.C definen que el control interno es importante para el crecimiento y estabilidad en las empresas del rubro hotelero; pues ayuda a identificar los riesgos, facilita propuestas de mejora, como también se aplica al personal del hotel D´karibe para así poder desarrollar objetivos y metas a futuro.

VI. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios , M. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Cartagena de Indias D.T.Y.C: articulos relacionados
- Ayasta, J. (2015). Hotellos portales de Piura, año 2015. Piura: Articulo.
- Caro, P. M. (2011). Control interno de una propuesta sistemáticamente de gestión de transporte carga terrestre en halliburton latín América S.A- Colombia. Colombia.
- Castillo, R. (2018). Caracterización de los tributos aplicados a. Piura: Artículo.
- Cielo, M. M. (2016). “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú”.
- Dallin Peter, A. V. (2015). Implicancia del control interno de los activos fijos en los resultados económicos y financieros de la empresa hotel libertador Trujillo 2015. Trujillo: Articulos .
- Días Sagastesis, E. (2014). Propuesta de un sistema de control interno para el area de ventas y su insidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel el Golf Trujillo.S.A trujillo – 2014. Trujillo: Artículo.
- Días Sagastesis, E. J. (2014). Propuesta de un sistema de control interno para el area de ventas y su insidencia en su gestión económica financiera

de la empresa gran hotel el Golf Trujillo.S.A Trujillo – 2014. Trujillo:
Articulos .

Dorila, O. L. (2015). El control interno en la gestion de la empresa de
transportes Huscaran S.A

Duran, J. M. (2015). El sistema de control interno en los. Piura.

Duran, J. M. (2015). El sistema de control interno en los. Piura: pdf.

Eldy, C. Q. (2016). Control interno para el fortalecimiento de la eficiencia
administrativa de las empresas de transporte de pasajero
interprovincial de autos colectivos de la region Guatemala.
Guatemala.

Fernanda, L.P. (2015). “Control interno en empresa de transporte de carga”.

Flores, C. (2014). "Implementación de un plan estratégico como
herramienta. Cajamarca: Articulo.

Irasema, G. M. (2013). Control interno corporativo, en la administracion de
transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional.

Pariona, C. C. (2016). “Control interno para el fortalecimiento de la
eficiencia administrativa de las empresas de transporte de pasajeros
interprovincial de autos colectivos de la región Guatemala”.
Guatemala.

Posso Rodelo, J. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la
empresa. cartagena de indias D.t

T.Y.C C.: Articulo.

Ramos, K., & Romero, J. (2016). Diseño de un plan de servicio para una
mejor gestión competitiva en las empresas. Tumbes: Articulo.

Rojas, R. (2015). La contabilidad de gestión y su relación. Piura: Artículo.

Ticona, C. (2011). Evaluación al control de procesos de gestión de. Tacna:
Artículo.

Yesida Angelica, Y. (2016). El control interno de inventarios y su influencia
en las empresas comerciales. Trujillo: Artículo.

ANEXOS



Sra. Govani Juana Morales Antón reciba mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica De Chimbote.

SOLICITUD

Permiso para llevar acabo la aplicación de la encuesta la presente encuesta ,la cual consta de 20 preguntas referidos al sistema de control interno que maneja el Hotel D´Karibe, cuyo objetivo es determinar los diferentes aspectos de control interno actual en el Hotel D´Karibe S.A.C 2018.

Se agradece por anticipado la información a brindar, las mismas que que serán guardas en conformidad y confidencial los cuales son servirán con fines académicos y de investigación.

.....

Sra. Yovani Juana Morales Antón

Gerente General

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que

usted considere correcta.

| | CUESTIONARIO | SI | NO |
|----|--|----|----|
| 1. | Tiempo de empresa en actividad: a) De 1 a 3 b) De 1 a 5 c) Más de 6 años | | |
| 2. | Estado de empresa: a) En actividad b) Estacionaria | | |
| 3. | Propiedad local: a) Alquilado b) Propio | | |
| 4. | ¿Conoce usted que es control interno? | | |
| 5. | ¿Considera usted que el hotel D'Karibe S.A.C tiene implementado un sistema de control interno? | | |
| 6. | ¿Cuenta con un manual de funciones de orientación laboral? | | |
| 7. | ¿Cuenta con un manual de normas y procedimientos de control interno? | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 8. | ¿Existe independencia en cuanto a sus funciones en sus labores diarias? | | |
| 9. | ¿Existen programas de capacitación en cuanto a la organización organizada? | | |
| 10 | ¿Considera usted que al haber implementado un sistema de control interno garantiza en crecimiento a los objetivos y/o metas establecidas? | | |
| 11 | ¿Se controla a diario el ingreso y salida del personal para verificar sus labores? | | |
| 12 | ¿El sueldo a depositar es puntual? | | |
| 13 | ¿El horario de trabajo es respetado? | | |
| 14 | ¿Considera usted que el buen trato, hace que se desempeñen en sus labores diarias? | | |
| 15 | ¿Considera usted que la implementación de mecanismos de control interno ayudan al hotel D´Karibe al crecimiento de sus metas. | | |
| 16 | ¿Las Normas, Políticas y Procedimientos de control interno que aplican en el Hotel D´Karibe se rigen a las Técnicas Contables y Administrativas? | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 17 | ¿El Hotel D'Karibe desea mejorar e ampliar la infraestructura? | | |
| 18 | ¿Los clientes se encuentran satisfechos por la atención brindada? | | |
| 19 | ¿La atención es durante las 24 horas? | | |
| 20 | ¿La calidad a brindar en este Hotel mayormente diario es superior en días de semana? | | |

Anexo N° 2 Cronograma de Actividades

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

Anexo N: 3: PRESUPUESTO

| Presupuesto desembolsable (Estudiante) | | | |
|---|-------------|-------------------|--------------------|
| Categoría | Base | % o número | Total (S/.) |
| Suministros (*) | | | |
| Impresiones | 0.20 | 180 | 36.00 |
| Fotocopias | 0.10 | 180 | 18.00 |
| Empastado | 15.00 | 15.00 | 15.00 |
| Papel bond A-4 (500 hojas) | 15.00 | 1 | 15.00 |
| Lapiceros | 1.50 | 8 | 4.50 |
| Servicios | | | |
| Uso de Turnitin | 50.00 | 2 | 100.00 |
| Sub total | | | 338.50 |
| Gastos de viaje | | | |
| Pasajes para recolectar información | 15.00 | 10 | 150.00 |
| Sub total | | | 150.00 |
| Total de presupuesto desembolsable | | | 488.50 |
| Presupuesto no desembolsable (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | % o número | Total (S/.) |
| Servicios | | | |
| Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD) | 30.00 | 4 | 120.00 |
| Búsqueda de información en base de datos | 35.00 | 2 | 70.00 |
| Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC) | 40.00 | 4 | 160.00 |
| Publicación de artículo en repositorio institucional | 50.00 | 1 | 50.00 |
| Sub total | | | 400.00 |
| Recurso humano | | | |
| Asesoría personalizada (5 horas por semana) | 63.00 | 4 | 252.00 |
| Sub total | | | 252.00 |
| Total de presupuesto no desembolsable | | | 652.00 |
| Total (S/.) | | | |

ANEXO N°4

INDICE DE SIMILITUD

| turnitin final | | | |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| INFORME DE ORIGINALIDAD | | | |
| 0% | 0% | 0% | % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
| FUENTES PRIMARIAS | | | |
| Excluir citas | Activo | Excluir coincidencias | < 4% |
| Excluir bibliografía | Activo | | |

Anexo N°5





FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Sra. Govani Juana Morales Antón reciba mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica De Chimbote.

SOLICITUD

Permiso para llevar acabo la aplicación de la encuesta la presente encuesta ,la cual consta de 20 preguntas referidos al sistema de control interno que maneja el Hotel D´Karibe, cuyo objetivo es determinar los diferentes aspectos de control interno actual en el Hotel D´Karibe S.A.C 2018.

Se agradece por anticipado la información a brindar, las mismas que que serán guardas en conformidad y confidencial los cuales son servirán con fines académicos y de investigación.

.....
Sra. Yovani Juana Morales Antón

Gerente General



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



Solicitud

Sra Yovani Juana Morales Antón reciban mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica De Chimbote.

Yo, ROXANA GUADALUPE CHUNGA RUMICHE, estudiante de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote expreso lo siguiente:

Solicito permiso para poder llevar a cabo la investigación de taller para obtener el título de Bachiller en Ciencias Contables y Financieras. Para ello necesito saber todo con respecto al control interno que posee su Hotel, el trabajo de investigación será del nivel descriptivo-explicativo, por cuanto se describirá la evaluación del sistema de control interno en el periodo del año 2018. Efectuando así un plan de mejora para lo que es el CONTROL DEL HOTEL D´KARIBE; obteniendo así estados financieros, su metodología y normas que posee dicho el cual será de total confiabilidad, ya que los datos obtenidos es con fines académicos en base a la investigación.

Se le agradece por anticipado la ayuda y colaboración con la educación superior, dando así oportunidades de crecimiento académico en bien de las futuras generaciones formados en la investigación.

.....
Sra Yovani Juana Morales Antón

Gerente General

Anexo N°6

VI FINANCIAMIENTO

Proyecto de investigación totalmente automáticamente por el alumno que investiga

ASPECTO COMPLEMENTARIOS

FICHAS RUC

| | | | |
|--|---|---------------------------------|--|
| Número de RUC: | 10804147395 - MORALES ANTON YOVANI JUANA | | |
| Tipo Contribuyente: | PERSONA NATURAL CON NEGOCIO | | |
| Tipo de Documento: | DNI 80414739 - MORALES ANTON, YOVANI JUANA | | |
| Nombre Comercial: | - | Afecto al Nuevo RUS: | SI |
| Fecha de Inscripción: | 19/08/2013 | Fecha de Inicio de Actividades: | 19/08/2013 |
| Estado del Contribuyente: | ACTIVO | | |
| Condición del Contribuyente: | HABIDO | Profesión u Oficio: | 99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA |
| Dirección del Domicilio Fiscal: | - | | |
| Sistema de Emisión de Comprobante: | MANUAL | Actividad de Comercio Exterior: | SIN ACTIVIDAD |
| Sistema de Contabilidad: | MANUAL | | |
| Actividad(es) Económica(s): | S510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS | | |
| Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): | RECIBO POR HONORARIOS | | |
| Sistema de Emisión Electrónica: | RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 11/08/2015 | | |
| Emisor electrónico desde: | 11/08/2015 | | |
| Comprobantes Electrónicos: | RECIBO POR HONORARIO (desde 11/08/2015) | | |
| Afiliado al PLE desde: | - | | |
| Padrones : | NINGUNO | | |

125 % - + Restablecer

Información Histórica Deuda Coactiva Omissiones Tributarias Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio

Actas Probatorias Facturas Físicas

Version Imprimible e-mail enviar

Copyright © SUNAT 1997- 2019 Activar Windows

Ve a continuación para activar Windows

RESULTADO DE BÚSQUEDA:

UC: 10804147395 - MORALES ANTON YOVANI JUANA
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento: DNI 80414739 - MORALES ANTON, YOVANI JUANA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 19/08/2013
Estado: ACTIVO
Condición: HABIDO
Domicilio Fiscal: -
Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS ▼
Comprobantes de Pago c/aut. de Retención (F. 800 u 816): RECIBO POR HONORARIOS ▼
Sistema de Emisión Electrónica: RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 11/08/2015 ▼
Afiliado al PLE desde: -
Categorías: NINGUNO ▼

Afecto al Nuevo RUS:

[Nueva Consulta](#)