



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
PEQUEÑA EMPRESA HOTELERA “LA JOYA” S.A.C
EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2019**

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

AUTORA
ARANIBAL MORALES, ESTEFANI ROMELIA
ORCID: 0000-0002-6545-6610

ASESOR
SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ– PERÚ

2022

Título de la tesis

Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. de la provincia de Huaraz, 2019

Equipo de trabajo

AUTORA

Aranibal Morales, Estefani Romelia

ORCID: 0000-0002-6545-6610

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Firma del jurado y asesor

Espejo Chacón, Luis Fernando
ORCID: 0000-0003-3776-2490
Presidente

Baila Gemín, Juan Marco
ORCID: 0000-0002-0762-4057
Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda
ORCID: 0000-0001-6732-7890
Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios
ORCID: 0000-0002-5204-7412
Asesor

Agradecimiento

Mis profesores del Programa Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - ULADECH católica, porque todos ellos han aportado con un granito de arena en mi formación profesional, muchas gracias.

De manera especial al Dr. Juan de Dios Suárez, por su gran apoyo y su tiempo cedido incondicionalmente para poder culminar mi investigación, muchas gracias.

Estefani Romelia

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar a este punto, darme buena salud y fortaleza en todo momento para lograr mi objetivo. Además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Manuel y Hilda, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer las adversidades día a día porque Dios siempre me cuida.

Estefani Romelia

Resumen

El presente estudio tuvo como problema: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019?; el objetivo fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa indicada previamente. Esta investigación fue de diseño no experimental - tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple. La población y muestra abarcó a la pequeña empresa hotelera en estudio; como instrumento se aplicó el cuestionario a 10 de sus colaboradores. Los resultados fueron: El 75% de los trabajadores señaló no contar con un código de ética, el 92% negó evaluar el desempeño de los trabajadores. El 100% afirmó evaluar peligros organizacionales y consideran a la entidad como una organización adaptable a los distintos cambios, 100% afirmó una comunicación de calidad entre los trabajadores. Finalmente, el 92% negó que se haya hecho una auditoría externa en la entidad. El estudio concluyó determinando como propuestas la creación de una misión y visión institucional, así como de un código de ética; se propone la ejecución de un análisis PESTEL, la implementación de políticas para la exigibilidad oportuna de cuentas por cobrar y compras de la empresa, realizar publicidad a través de medios de comunicación correspondiente a los servicios del hotel bajo estudio y la exposición de estados financieros por lo menos una vez al año con la finalidad de dar a conocer la situación económica y financiera a los directivos.

Palabras clave: Control interno, Pequeña empresa, Propuesta de mejora

Abstract

The present study had as a problem: What are the proposals to improve the relevant factors of internal control in the small hotel company "La Joya" S.A.C. in the province of Huaraz, 2019? The objective was: To determine the proposals for improvement of the relevant factors of internal control in the small company previously indicated. This research had a non-experimental design - quantitative type, simple descriptive level. The population and sample included the small hotel company under study; as an instrument, the questionnaire was applied to 10 of their collaborators. The results were: 75% of the workers said they did not have a code of ethics, 92% demonstrated the performance of the workers. 100% affirmed evaluating organizational dangers and considering the entity as an organization adaptable to different changes, 100% affirmed quality communication among workers. Finally, 92% denied that an external audit had been carried out on the entity. The study concluded by determining as proposals the creation of an institutional mission and vision, as well as a code of ethics; The execution of a PESTEL analysis is proposed, the implementation of policies for the timely demand of accounts receivable and purchases of the company, advertising through communication of communication corresponding to the services of the hotel under study and the exhibition of financial statements by at least once a year in order to make the economic and financial situation known to the directors.

Keywords: Internal Control, Small Business, Proposals to Improve

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
a) Internacionales.....	8
b) Nacionales.....	10
c) Regionales.....	14
d) Locales.....	17
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	19

2.2.1. Marco teórico.....	19
2.2.2. Marco teórico.....	21
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología.....	30
4.1. El tipo y nivel de la investigación.....	30
4.2. Población y muestra.....	31
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
4.4. Técnicas e instrumentos.....	34
4.5. Plan de análisis.....	34
4.6. Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos.....	36
V. Resultados.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.1.1. Con enfoque al objetivo específico 1:.....	37
5.1.2. Con enfoque al objetivo específico 2:.....	40
5.1.3. Con enfoque al objetivo específico 3:.....	43
5.1.4. Con enfoque al objetivo específico 4:.....	45
5.1.5. Con enfoque al objetivo específico 5:.....	46
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	59
6.1. Conclusiones.....	59
Referencias bibliográficas.....	64

Anexos	70
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	70
Anexo 2: Figuras estadísticas	74
Anexo 03: Consentimiento informado.....	95

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: La empresa cuenta con un código de ética	37
Tabla 2: Consideran importante la integridad y los valores éticos	37
Tabla 3: Practican la evaluación de desempeño de sus empleados	38
Tabla 4: La empresa distribuye y encomienda funciones	38
Tabla 5: La empresa cuenta con una misión y visión	39
Tabla 6: La empresa contrata empleados competentes.....	39
Tabla 7: La empresa capacita constantemente a sus trabajadores	40
Tabla 8: Definen sus metas a corto, mediano y largo plazo	40
Tabla 9: Identifican peligros internos	41
Tabla 10: Identifican peligros externos	41
Tabla 11: La empresa evalúa riesgos y se toman acciones de solución	42
Tabla 12: La empresa es adaptable a los cambios	42
Tabla 13: La empresa distribuye y encomienda funciones.....	43
Tabla 14: La empresa práctica el control a las TICs.....	43
Tabla 15: La empresa práctica la rotación de funciones.....	44
Tabla 16: Sustentan funciones a través de medios documentarios	44
Tabla 17: Se práctica la comunicación interna	45
Tabla 18: Se práctica la comunicación externa	45
Tabla 19: Se práctica la evaluación constante de funciones.....	46
Tabla 20: Se han auditado de manera externa las operaciones.....	46
Tabla 21: Corrigen desviaciones dentro de la empresa oportunamente	457

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: La empresa cuenta con un código de ética.....	74
Figura 2: Consideran importante la integridad y los valores éticos.....	75
Figura 3: Practican la evaluación de desempeño de sus empleados.....	76
Figura 4: La empresa distribuye y encomienda funciones.....	77
Figura 5: La empresa cuenta con una misión y visión.....	78
Figura 6: La empresa contrata empleados competentes.....	79
Figura 7: La empresa capacita constantemente a sus trabajadores.....	80
Figura 8: Definen sus metas a corto, mediano y largo plazo.....	81
Figura 9: Identifican peligros internos.....	82
Figura 10: Identifican peligros externos.....	83
Figura 11: La empresa evalúa riesgos y se toman acciones de solución.....	84
Figura 12: La empresa es adaptable a los cambios.....	85
Figura 13: La empresa distribuye y encomienda funciones.....	86
Figura 14: La empresa práctica el control a las TIC.....	87
Figura 15: La empresa práctica la rotación de funciones.....	88
Figura 16: Sustentan funciones a través de medios documentarios.....	89
Figura 17: Se práctica la comunicación interna.....	90
Figura 18: Se práctica la comunicación externa.....	91
Figura 19: Se práctica la evaluación constante de funciones.....	87
Figura 20: Se han auditado de manera externa las operaciones.....	918
Figura 21: Corrigen desviaciones dentro de la empresa oportunamente.....	919

I. Introducción

La presente investigación se desarrolló en función a la línea de investigación propuesta para el programa de contabilidad denominada “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa Hotelera “La Joya” S.A.C en la Provincia de Huaraz, 2019”. Ante ello se diseñó el presente título: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. de la provincia de Huaraz, 2019.

Actualmente las organizaciones viven en un ambiente muy dispuesto, tornadizo y competente por lo que se requiere una mejora constante de sus decisiones para forjar beneficios y establecerse en el ámbito; por lo cual es relevante que los recursos sean correctamente administrados por el personal de dirección y también una oportuna contabilidad y control riguroso de todas las operaciones de la empresa, ante dichas situaciones es preciso poner en funcionamiento el sistema de control interno el cual contribuirá a la corrección de actividades incorrectas, registros o hallazgos que afecten la administración de la empresa promoviendo su eficiencia, eficacia y continuar posicionándose en el mercado (Delgado, 2021).

El control interno es esencial en las operaciones económicas a nivel nacional e internacional. En dicho aspecto, se ha confirmado que las organizaciones que no poseen un mecanismo de control correcto, poseen pérdidas de recursos dinerarios, de mercancías, insuficiencia en la producción, sanciones y multas por desobediencia a las normativas, robo de activos, actos fraudulentos, entre otras deficiencias que no favorecen al progreso de las organizaciones, entre ellas pérdidas de rentabilidad (Llantoy, 2018).

En nuestro país, el 90% de las organizaciones son mypes con mayor representación en el sector comercial, manufactura y de servicios. De acuerdo con el Ministerio de Producción (PRODUCE) forman parte del 24% del producto bruto interno; asimismo del 50 al 55% de este sector se ubican formalmente cumpliendo sus requerimientos, sin embargo, existen una variedad de motivos que producen informalidad en el ámbito el cual afecta a la economía peruana, ahora en la actualidad es más notable por motivo de la COVID – 19, ya que este sector ofrece empleo a más del 75% de la PEA (Andina, 2021).

Gestión (2016) sostiene que en el Perú, en la ciudad de Lima ha ido obteniendo una posición relevante entre los mejores ámbitos para poder realizar negocios en América Latina y dicho sacrificio se ha visto demostrado en los precios de las edificaciones hoteleras que brinda; dentro de las elecciones de 4 estrellas, la ciudad de Lima ha mejorado hasta contar con los precios más elevados, llegando a conservar una discrepancia con las demás capitales de casi un 70% más elevada en relación a otros lugares como Buenos Aires y Bogotá, el reflejo de la adecuada administración de los administrativos que aprovechan las oportunidades que se presentan en cada país.

Asimismo en la ciudad de Tacna, de una investigación desarrollada se evidenció que el 88% de los hoteles mencionan que cuentan con un mecanismo de control sobre el cual se han demostrado buenos resultados los cuales se reflejan en la información financiera a través de su rentabilidad o utilidad; no obstante, esta elevación de índices no se comparan con aquellas organizaciones hoteleras de renombre internacional que poseen un control interno formalmente puesto en marcha (Llantoy, 2018).

Otra problemática observada en nuestro país, es que gran parte de las organizaciones no poseen un mecanismo de control, debido a que son constituidas por familiares, asimismo por la falta de personal profesional que dirijan como debe de implementarse operaciones de control dentro de sus operaciones, asimismo otra ocasión es la falta de formalidad por la carencia de una estructura organizacional, manual de procesos y políticas que puedan conocer todos los trabajadores de la organización. Asimismo, se hace mención que es probable que este contexto se esté generando a nivel departamental, local, en muchas organizaciones sin depender del tipo de rubro o giro comercial (Paima y Villalobos, 2017).

Ante lo anteriormente mencionado el enunciado del problema general planteado es el siguiente: ¿Cuál es la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019?

Asimismo, los problemas específicos formulados son los siguientes:

1. ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor ambiente de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz, 2019?
2. ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz, 2019?
3. ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor actividades de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz, 2019?
4. ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor sistemas de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz 2019?

5. ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor supervisión para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz 2019?

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.

Y como objetivos específicos, se desglosaron de acuerdo a los componentes del control interno, siendo así:

1. Describir propuestas de mejora en el factor ambiente de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.
2. Describir propuestas de mejora en el factor evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.
3. Describir propuestas de mejora en el factor actividades de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.
4. Describir propuestas de mejora en el factor sistemas de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.
5. Describir propuestas de mejora en el factor supervisión para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.

La presente tesis se justifica desde las siguientes perspectivas:

Desde el punto de vista teórico, en el trabajo de investigación se establecieron conceptos teóricos, definiciones, doctrinas y principios para poder contestar la problemática concreta sobre la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera.

Desde la perspectiva práctica, esta investigación se realizará del tema de la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera. Le servirá a la misma universidad católica los ángeles de Chimbote, los estudiantes de contabilidad, así como los principios de información en el transcurso de su investigación correlativa al tema. Para la investigadora servirá como ayuda teórico para dar respuesta a los problemas en su actividad laboral.

Desde el enfoque metodológico, por el ambiente del estudio el tema y problema de investigación será el uso de los instrumentos de medición técnicas de investigación tales como la encuesta y cuestionario estructurado para la recopilación de datos de la validez empírica y su próximo análisis y procesamiento de datos.

En su metodología este estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple y diseño transversal – no experimental. Con una población y muestra comprendida por la pequeña empresa hotelera la Joya. No obstante, para la recopilación de información se escogió a 10 trabajadores los cuales fueron encuestados con interrogantes respecto a la variable estudiada.

La investigación consiguió los siguientes resultados: El 75% de los trabajadores participantes del estudio señaló que el hotel no cuenta con un código de ética, el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron considerar a la integridad y a los valores éticos como punto fundamental de la empresa, el 92% de los trabajadores participantes del estudio negó que el gerente de la entidad realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores, el 75% de los trabajadores participantes del estudio señaló que el hotel no cuenta con una

misión y visión y el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la contratación de trabajadores competentes y con un perfil de acuerdo a su labor.

Asimismo, el 58% de los trabajadores participantes del estudio negó que el hotel establezca sus metas a cumplir a corto, mediano y largo plazo, el 33% de los trabajadores participantes del estudio afirmó que el hotel identifica aquellos riesgos externos que puedan afectar las metas de la entidad, el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la evaluación de peligros organizacionales y de acuerdo a ellas se adoptan las acciones correspondientes. El 100% de los trabajadores participantes del estudio hicieron mención que los directivos cumplen con la distribución y encargo las funciones a cada trabajador del hotel, el 67% de los trabajadores participantes del estudio negó que el hotel practique procedimientos de control sobre las TIC, el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que dentro del hotel se genera una comunicación de calidad entre los trabajadores y que realizan los registros de contabilidad con prontitud y transparencia. Finalmente, el 92% de los trabajadores participantes del estudio señaló que el hotel aún no ha sido auditado por personal externo y el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la corrección oportuna de deficiencias de cumplimiento que puedan presentarse en la entidad.

El estudio concluyó determinando como propuestas la creación de una misión y visión institucional, así como de un código de ética; se propone la ejecución de un análisis PESTEL, la implementación de políticas para la exigibilidad oportuna de cuentas por cobrar y compras de la empresa, realizar

publicidad a través de medios de comunicación correspondiente a los servicios del hotel bajo estudio y la exposición de estados financieros por lo menos una vez al año con la finalidad de dar a conocer la situación económica y financiera a los directivos.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

a) Internacionales

Cevallos y Guamán (2018) en su investigación denominada “Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas”; cuyo objetivo general fue: Analizar el uso e implementación del sistema de control interno de las pequeñas y medianas empresas (pymes) ecuatorianas y su importancia en el éxito empresarial; cuya metodología fue: descriptiva-bibliográfica documental, enfoque cualitativo. Llegó a la siguiente conclusión: El carecimiento de un sistema de control interno, es uno de los principales problemas que aquejan a las pymes, debido a que muchas de estas empresas han establecido un sistema que no va acorde a sus necesidades, ni naturaleza, o sencillamente ha sido instaurado de manera inconsciente, pero en otras ocasiones ni siquiera cuentan con dicho sistema, desencadenando una serie de inconvenientes que afectan directamente a la empresa. Por lo tanto, el informe Coso es uno de los informes que, a través de los cinco componentes, se debe tomar en cuenta para lograr contrarrestar dichas falencias, además de que influye de manera proporcional y encamina a las pymes hacia el éxito empresarial obteniendo mejores niveles de productividad.

Berrutti (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la hostería quindepungo en la parroquia de Mindo, provincia de Pichincha”; tuvo como objetivo general: Elaborar una propuesta de mejoramiento operativo en el área de alojamiento con énfasis en el servicio, en la Hostería Quindepungo de la parroquia de Mindo, provincia de Pichincha; en la metodología su diseño de investigación es de no experimental-transversal; el nivel de

investigación es de cuantitativa; la técnica es la encuesta; el instrumento es el cuestionario; el universo está conformada por hombres y mujeres nacionales y extranjeros clientes de la Hostería Quindepungo y la muestra es el promedio de huéspedes. Al finalizar se concluyó: La Hostería Quindepungo carece de ciertos procesos para cumplir con las funciones en el área operativa de alojamiento; también se logró observar que la mayoría de falencias en los procesos se deben a la falta de documentación, estándares y normas a seguir.

Melo de los Rios y Uribe (2017) en su tesis titulada: “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.”; cuyo objetivo fue proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo; con un método de estudio deductivo, ya que la muestra será solo a la coordinadora Administrativa y Financiera de la empresa, la cual se le aplicará una entrevista. En conclusión, de acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, se propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros.

Almachi y Moreira (2019) en sus tesis titulada: Evaluación del control interno para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Grand Hotel Santander, en santo domingo, año 2018. Tuvo como objetivo: evaluar al sistema de

control interno para mejorar la gestión de créditos y cobranza en la empresa Grand Hotel Santander, en la ciudad de Santo Domingo en el año 2018; el diseño de investigación es no experimental y el nivel de investigación es cualitativo y cuantitativo; en su población conforman el personal encargado del área de crédito y cobranza, que ascienden a un total de 33 personas y su muestra está conformada por 33 personas; la técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el cuestionario. Finalmente se concluyó: que la empresa Grand Hotel Santander posee dos años en el mercado, manejando de forma empírica algunos procesos como la gestión de cartera, proceso ejecutando por una sola persona y el cual carece de las políticas necesarias para una eficiente gestión; la otra conclusión es que se presentan deficiencias en los procesos de gestión de crédito y gestión de cobranza, planteando las recomendaciones necesarias para mitigar los riesgos presentes.

b) Nacionales

Eca (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la administración de la empresa hotelera Loma Dorada-Sechura – 2018. Tiene como objetivo identificar las oportunidades del control interno en la administración que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera Loma Dorada - Sechura, año 2018, tuvo como diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Como instrumento un cuestionario que consta de 30 preguntas las cuales fueron aplicadas a 18 trabajadores de la empresa en estudio. Como resultado los encuestados de 2 personas, el administrador y un asistente, quienes son los encargados de la parte administrativa de la empresa, encontrando una debilidad, no existiendo un manual donde especifique las funciones de cada uno, se cumple con fechas establecidas por SUNAT en cuanto

son declaraciones y pagos de impuesto, el administrador es el responsable de las entradas y salidas de dinero llevando así un buen control, se brinda seguridad al trabajador. Se concluyó que los trabajadores tienen un contrato de locación de servicios; el hotel cumple con los beneficios sociales de acuerdo a ley.

Villareyes (2019) en su tesis denominada “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el Hospedaje Ensueño S.A.C. de la ciudad de Sullana en el año 2019”; su objetivo fue: Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en el Hospedaje Ensueño SAC de la ciudad de Sullana en el año 2019. La metodología fue de tipo descriptivo, documental, diseño no experimental. Para la ejecución de la presente investigación se aplicó una encuesta con preguntas relacionadas al tema aplicada al personal administrativo y operativo de dicha empresa y se observó el comportamiento de los trabajadores , con la finalidad de tomar decisiones, tratándose únicamente de corregir el pasado poniendo en práctica procedimientos y mecanismos que permitan salvaguardar los recursos de la entidad, alcanzando cumplir de una manera eficaz y eficiente con los objetivos planteados del Hospedaje. Concluyó que en el Hospedaje Ensueño SAC no hay un control interno administrativo efectivo y eficiente, en el desarrollo de las operaciones logrando brindar un mejor servicio al personal interno y externo, el cual se demuestra que no se podrá lograr alcanzar los objetivos propuestos por el Hospedaje.

Echeandia (2019) en su tesis titulada “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colan – 2018”; tuvo como objetivo: Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades para el área del personal al Restaurant y Hospedaje San Felipe, Colán-2018. La metodología empleada fue de tipo

Cuantitativo -Descriptivo-bibliográfico documental, como muestra de estudio se utilizó un cuestionario relacionado a la variable de control interno fue aplicado al gerente administrativo y 4 trabajadores de la empresa, obteniéndose como resultado lo siguiente: La entidad no cuenta con un organigrama funcional, un Manual de Organización y Funciones, no capacitan constantemente al personal para que ayude al desempeño de su labor y no se realizan auditorías al personal, la empresa no cuenta con medidas de señal de seguridad permitiendo riesgos dentro de la empresa por parte de trabajadores, clientes . Se concluyó en el área del personal no cuenta con políticas de Control Interno efectivo y como consecuencia dificulta que se puedan cumplir con los objetivos y metas trazadas en la empresa.

Granda (2017) en su investigación denominada “Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015”; fue de objetivo: 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 estudio es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, la población correspondió a 45 hoteles del distrito de Tumbes y como muestra únicamente 12 hoteles. Los principales resultados obtenidos fueron: 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. 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. El estudio concluyó que 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 la vez no ayudan al cumplimiento de las metas y objetivos del sector por las deficiencias que existen.

Ayasta (2015) en su estudio denominado “El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel los portales de Piura, año 2015”; fue de objetivo general: Determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio del Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015. Se usò Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al caso en estudio obteniendo como principales resultados los siguientes: El 95% de los trabajadores encuestados en la empresa Hotel Los Portales de Piura si conoce como se aplica el control interno en el área de almacén de la misma, mientras que el 5% de los trabajadores de la empresa no conocen como se aplica el sistema de control interno en el almacén debido a que es personal de nuevo ingreso. Concluyó que 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.

Zeña (2019) en su tesis de titulado “Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla – Piura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2017”; tuvo por finalidad: Determinar los mecanismos de control interno en las micro y pequeñas empresas del sector Hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla - Piura; y su impacto en los resultados de gestión en el año 2017. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño. No experimental, descriptivo. Aplicando la

técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado. Se tuvo los siguientes resultados: El 70% son propietarios de las empresas y todos los establecimientos están en la actividad hace más de 10 años, lo cual una gran mayoría se encuentra adscrita al Régimen Tributario General de Renta, en las empresas en estudio aplicaron los mecanismos de control interno para la protección de sus activos y su patrimonio, se concluyó que la gran mayoría de las empresas han aplicado las normas, procedimientos y políticas del control interno.

c) Regionales

Cruz (2020) en su investigación titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hostal Selva Negra - Chimbote, 2018”; el cual tuvo como objetivo: Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú 2018 y de la empresa HOSTAL SELVA NEGRA- Chimbote. El tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva no experimental y de caso, se aplicó un cuestionario de 15 preguntas enfocadas en los 5 componentes del control interno para poder describir las características del control interno de la empresa Hostal Selva Negra. Obteniendo como resultados: Respecto al componente de Evaluación de Riesgos de las 3 preguntas realizadas al gerente de la empresa, las cuales representan el 100%, el 100% son SI; lo cual refleja que la empresa identifica adecuadamente los riesgos que puedan existir tanto dentro y fuera de las instalaciones de la empresa. En conclusión general: La empresa HOSTAL SELVA NEGRA cumple con los componentes del control interno, pero no tiene un control interno

implementado formalmente ya que cumple con algunos parámetros del control interno.

Velazquez (2020) en su estudio titulado “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro empresa hotel Ivomar de Chimbote, 2020”; el cual tuvo por objetivo general: Describir la propuesta de mejora del control interno de la micro empresa : Caso Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. La investigación fue experimental, descriptiva, bibliográfica y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. La información recabada al Gerente del Hotel Ivomar nos muestra que la empresa no está cumpliendo por completo con la aplicación de los componentes de control interno, por lo cual se observa que aplica un control interno empírico, no formal; es decir, aplica medidas de control interno pero no están en concordancia con el informe COSO y con la documentación formal requerida. Se concluye que la Micro y pequeña empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020, no cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con el fin de comprender sus valores éticos que deben aplicarse en la empresa.

Oncoy (2020) en su investigación denominada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018”; el cual tuvo por objetivo: Describir la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C de Chimbote, 2018. La investigación tiende por ser experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. La información se recabo de la empresa de hoteles, donde se aplicó el un cuestionario al dueño de la empresa. Para

determinar el interés por el control interno que son cinco componentes y servicio estos componentes influyen directamente en su gestión para que no haya riesgos. Se concluyó que en el Perú los autores Nacionales, Regionales y locales determina la caracterización del control interno en las empresas del Perú, en donde la mayoría de dicho autores revisados coinciden que el control interno es importante, cuenta con procedimientos, estatutos, políticas, así haciendo uso de los cinco componentes del control interno, además debe debemos prevenir riesgos errores futuros.

Huerta (2018) en su tesis titulada “El control interno en la empresa hotelera Golden E.I.R.L., Período 2017”; el cual tuvo por finalidad: Describir el Control Interno de la empresa hotelera Golden E.I.R.L, periodo 2017. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, con una población de 13 trabajadores; la técnica empleada fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario y para el procesamiento de datos utilizamos los programas de Microsoft Word y Excel. Los resultados fueron: el 76.92% afirmaron conocer sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, el 84.62% afirmaron que si existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa, y el 84.62% afirmaron que si existe comunicación entre los integrantes de la empresa. En conclusión la mayoría conoce sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, la gran parte expreso que si existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa y casi la totalidad dijeron que si existe comunicación entre los integrantes de la empresa.

Ponte (2018) en su tesis titulada: Incidencia de la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú-rubro hoteles de la provincia de Pomabamba, 2016. Tiene como objetivo: Determinar la

capacitación y rentabilidad en las Mypes sector hoteles en la provincia de Pomabamba en el 2016. Como tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo. La población muestral estuvo conformada por 22 administradores y/o propietarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. El resultado del 100% igual a 22 administradores y/o propietarios encuestados, el 55% afirmaron que en su micro empresa la capacitación mejoraba el vínculo entre el cliente y el personal. En conclusión, queda determinada la capacitación y rentabilidad en las Mypes sector hoteles en la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 55% afirmaron que en su micro empresa la capacitación mejoraba el vínculo entre cliente y personal; el 73% dijeron que en su micro empresa de hoteles la capacitación mejoró la intensidad de capital.

d) Locales

Manrique (2015) en su tesis titulada “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel Pastoruri independencia – Huaraz, 2014”; tuvo como objetivo: Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; el tipo de investigación cuantitativo de nivel descriptivo; diseño de investigación: diseño descriptivo – no experimental – de corte transversal; muestra son 30 directivos y trabajadores; técnica se aplicó la encuesta; se concluyó, debido a que se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno (Cuadro N°01, según tablas del 01 al 10), dado que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en el Hotel "Pastoruri", el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.

Heredia (2018) en su investigación titulada “Cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017”; el cual fue de objetivo: Determinar el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017; el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se eligió una muestra de 17 trabajadores del hotel la cual está constituido por el recepcionista, personal de limpieza, el administrador, el supervisor entre otros. Para la obtención de datos se utilizó como instrumento de recolección el cuestionario, el cual constó de 14 preguntas y para el análisis de los resultados obtenidos con el cual se elaboraron las tablas y figuras para obtener los siguientes resultados: el hotel andino cuenta con su respectivo organigrama, también un 82.35% afirman que existe un responsable por cada área, el 88.24% afirman que la comunicación del personal con la administración es muy buena, también el 100% afirman que existe un encargado para la supervisión. Como conclusión general se ha determinado que se realiza el cumplimiento de las fases del control interno en el cumplimiento de estas fases ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

Celmi (2019) en su investigación titulada “Características del control interno en la empresa Hotelera de Categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017”; tuvo por finalidad: Determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, el estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo los resultados: El 83% manifestó conocer el reglamento interno, el 100% afirmó que la gerencia y la administración demuestran integridad y valores, fomentan

el buen clima laboral, supervisan con independencia. También el 100% indicó que la organización define objetivos para identificar riesgos, capacita al personal responsable, está pendiente de fraudes y evalúa los cambios del entorno. Respecto a la separación de funciones el 100% dijo que sí se lleva acabo, así como también el control sobre la tecnología que se adquiere. Se concluyó de que las características del control interno de la empresa INEISA S.A.C. son: efectividad y confiabilidad.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco teórico

Teoría del control interno

Muchas organizaciones profesionales de alto reconocimiento a nivel mundial acoplaron sacrificios con la finalidad de proponer un marco doctrinal del control interno organizaciones de sus conceptos y definiciones preexistentes, que facilitarían a las empresas del sector público y privado, a los organismos de auditoría interna y externa, y entes normativos poseer un marco estándar común respecto a la temática de control interno (COSO III, 2013).

Producto de ello, fue propuesta la definición de control interno que se encuentra en dicho informe, como un procedimiento efectuado por el consejo de directivos, personal administrativo y resto de colaboradores de una organización, propuesto para poder ofrecer una confianza máxima respecto a la obtención de metas empresariales direccionados hacia tres indicadores, los cuales son la eficiencia y efectividad de las actividades, la fiabilidad los datos financieros y el acatamiento de las normas regulables sujetas a la empresa (COSO III, 2013).

Fue de esa manera como se determinó que el control interno comprende un instrumento necesario para que la gestión administrativa coordine su dirección y

consiga una confianza máxima de que las operaciones se están dirigiendo hacia las metas institucionales; por ese motivo, también brinda pautas a los directivos, a los dueños y en general a todo trabajador, para obedecer a su compromiso de rendir cuentas en relación a la administración de los recursos (COSO III, 2013).

Teoría de las mypes

A través de la Ley N° 28015 (2003), difundida el 2 de julio del año 2003, de promulgó la “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa”, con ello se generaría una regulación a un régimen laboral especial para aquellas empresas económicas, llamadas micro y pequeñas organizaciones, creadas por una persona del tipo natural y jurídica, sujeto a cualquier tipo societario o manera de gestión que posee particularidades propias como son la cantidad de empleados e ingresos en un período anual.

Entre los favores sociales que se les daba a las microorganizaciones acogidas por la ley N°28015, fueron el compromiso a 15 días de descanso remunerado por cada período anual completo de servicios, es decir, no se tenía el derecho a gratificaciones ni a CTS o participación de utilidades. Aunque tenían derecho a ser indemnizados por despido arbitrario, lo que equivalía a 15 remuneraciones diarias por cada año de prestación de servicios, con un máximo de 180 remuneraciones diarias.

Al inicio, se había propuesto que la Ley N°28015 tendría un cumplimiento de 5 años, en otras palabras, las microempresas conservarían dicho régimen hasta el 2 de julio del 2008. No obstante, a través del artículo 2 de la ley N° 28851 difundida el 27 de julio del 2006, se prórroga dicho plazo por 10 años.

Posteriormente, el Decreto Supremo N° 024-2009- PRODUCE, publicado el 10 de julio de 2009, que modifica el Reglamento del T.U.O. de la “Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa y del Acceso al Empleo Decente” – Reglamento de la Ley MYPE, se estableció el carácter temporal del régimen laboral (Ley N°30056, 2013).

Teoría del sector servicios

Es la operación económica que comprende al ámbito tercecario, conlleva al valor añadido bruto obtenido y el trabajo ocupado en las operaciones terciarias (como las operaciones de comercio, transporte, servicios y turismo), efectuandose por medio de servicios que brindan bienes tangibles (comercio de comida, muebles, frutas, entre otros) y no tagibles (educación, terapias psicológicas, entre otros) (Mongilardi, 2018).

2.2.2. Marco teórico

Control interno

Santillana (2015) indica que el control interno es aquella herramienta de gestión entre las áreas contables, funciones del personal y procesos coordinados que realiza una organización privada, del estado o mixta, para poder conseguir datos de confianza, proteger sus prouctos, motivar a la eficiencia de sus actividades y la adherencia a su política organizacional.

Desde otra perspectiva, Santillana (2015) menciona que el control interno abarca el plan organizacional y todos aquellos mecanismos y procesos que de manera sistematizada son escogidos por una empresa para poder proteger sus bienes, comprobar la razonabilidad y fiabilidad de sus datos económicos y

financieros, operativos y administrativos, asegurar la eficiencia de sus operaciones y motivar a cumplir políticas propuestas por los directivo.

Objetivos del control interno

El control interno busca brindar una protección máxima que la empresa logre sus metas en los siguientes aspectos:

- Efectividad y eficiencia de las actividades, lo que comprende una dirección correcta de las operaciones institucionales, empleando de manera correcta los recursos a su disposición y apoyando las mejores acciones que dicten los métodos y el marco legal, lo que de manera ideal debe provocar el cumplimiento de metas a un menor gasto (Coz y Perez, 2017).
- Confianza y prontitud de los datos, incluyendo también los documentos de ejecución presupuestaria, EE. FF y otra documentación contable, de gestión y de otra clase, para uso interno o externo. La documentación será fiable si práctica la exactitud, fiabilidad y precisión acorde con el asunto que se enfoquen (Coz y Perez, 2017).
- Obediencia de las normas que se le aplican, sean estas de naturaleza jurídica (decretos, leyes, reglamentos, jurisprudencias, entre otros), técnica (normas internas emitidas por la dirección) o administrativo (disposiciones internas de la organización) (Coz y Perez, 2017).
- Conseguir una protección adecuada en relación a sus bienes y a la ubicación y ajustes adecuados ante contextos deficientes y empleo indebido de los recursos. Es por ese motivo que se menciona que el control interno también es útil como primera capa de defensa para proteger los bienes y apoya en la prevención ante errores y fraudes que puedan suscitarse (Coz y Perez, 2017).

Componentes del control interno

Ambiente de control

El entorno o también conocido como ambiente de control esta conformado por aquellos acontecimientos que favorecen al accionar de una empresa desde el enfoque del control interno y que son por ende determinantes del nivel en que los fundamentos de este sistema someten sobre los comportamientos y procesos empresariales (Vasquez, 2019).

Es, esencialmente, efecto del comportamiento asumido por los altos directivos, el gerente y por su comportamiento, que los demas colaboradores consideren la relevancia del sistema de control y su impacto sobre las operaciones y sus resultados. Establece el tono de la empresa, y sobre todo, brinda una correcta conducta por medio de su impacto que ofrece los trabajadores como sociedad (Vasquez, 2019).

Comprende la base para poder efectuar operaciones y es de allí que se demuestra su relevancia, pues como conjunto de procedimientos y normas a priorizar, simboliza el impacto colectivo de varios aspecto en la determinación, desarrollo o denilitamiento de lineamientos y procesos eficientes en una empresa.

Sus primordiales factores son:

- El estilo de gestión, la filosofía y dirección.
- La organización, el planeamiento empresarial, las normativas y manuales de procedimiento.
- Los valores morales, la integridad, competitividad de los trabajadores y el compromiso de cada elemento de la empresa, asi como su adherencia a las políticas y metas propuestas.

- Las maneras de distribución de compromisos y de gestión y progreso de los trabajadores.
- El nivel de formalización de políticas y acciones, y de diseño de planificaciones que abarquen objetivos, metas e indicadores de rendimiento (Vasquez, 2019).

Evaluación de riesgos

El mecanismo de control se diseño para poder controlar los peligros que influyen negativamente en las operaciones de las empresas. Por medio del estudio y análisis de los peligros importantes y el punto hasta el cual el sistema actual los controla y reduce. Para esa situación, debe de poseerse un conocimiento práctico de la empresa y sus elementos de forma que se reconozcan los puntos débiles, poniendo en énfasis los riesgos a nivel de empresa (internos y externos), como de la operación en si (Vasquez, 2019).

Previo al análisis de peligros, la empresa debe de determinar sus objetivos. Si bien estos no son un elemento del control interno, abarcan una exigencia previa para la continuidad de la misma (Vasquez, 2019).

Las metas (enfocadas a sus actividades, con sus datos y con el marco normativo), pueden ser explícitos o implícitos, generales o secundarios. Proponiendo metas generales y por sector, una empresa puede reconocer aquellos aspectos críticos del éxitos y establecer los indicadores para poder analizar su rendimiento (Vasquez, 2019).

Existen situaciones que pueden ser merecedoras de una atención especial en relación a la influencia potencian que proponen:

- Variaciones en el entorno.
- Reestructuración de las políticas empresariales.

- Ingreso de nuevos trabajadores o la rotación de los mismos.
- Innovadores softwares informaticos, procedimientos y tecnologías.
- Nuevas líneas de productos, operaciones o funciones.
- Prontitud de crecimiento.

Actividades de control

Esta conformado por aquellos procedimientos clave propuestos como un reaseguro para la obediencia de las metas, dirigidos esencialmente para prevenir y neutralizar los niveles de riesgos empresariales (Vasquez, 2019).

Las operaciones de control se efectuan en cada sector de la empresa y en cada una de las fases de la administración, iniciando en el diseño de un mapa de riesgos según lo mencionado en el punto previo: sabiendo los peligros se diseñan los controles enfocados a reducirlos o controlarlos, los cuales, pueden adjuntarse en tres niveles, de acuerdo al objeto de negocio con el que esten relacionados (Vasquez, 2019).

Lo siguiente, muestra las diversas acciones de control, pero no abarca el total de ellas:

- Estudios realizados por los directivos.
- Monitoreo y exploración por parte de los encargados de las distintas funciones o operaciones.
- Demostración de las operaciones en cuanto a su precisión, totalidad, y aprobación adecuada, investigaciones, recálculos, análisis de consistencia, prenumeraciones.
- Control físico patrimonial: conciliaciones, arqueos, recuentos.
- Modulos de seguridad para delimitar el acceso a los bienes y registros.

- Distribución de funciones.
- Ejecución de indicadores de rendimiento.

Información y comunicación

Así como es de necesidad que todos los trabajadores sepan el rol que les compete realizar en la empresa (compromisos, ocupaciones), es indispensable que posean con los datos periódicos y pronto que deben manipular para dirigir sus decisiones en correlación con el resto, hacia el eficiente logro de sus metas.

Los datos importantes deben de ser procesados, captados y entregados de tal forma que lleven puntualmente a todos los ámbitos favoreciendo asumir sus compromisos personales. Los datos de operación, finanzas y de obediencia comprenden un mecanismo para mejorar la ejecución, dirección y control de las actividades (Vasquez, 2019).

Esta comprendida no solo por información generada internamente sino por aquellos que nacen de operaciones y contextos externos, de necesidad para la adopción de acciones. Los sistemas de información facilitan el reconocimiento, recojo, procesamiento y difusión de información relacionada a los acontecimientos.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones. Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre

indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales (Vasquez, 2019).

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras (Vasquez, 2019).

Supervisión

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar (Vasquez, 2019).

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes (Vasquez, 2019).

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes (Vasquez, 2019).

Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores (Vasquez, 2019).

III. Hipótesis

No corresponde el diseño de hipótesis, por tratarse de un estudio de nivel descriptivo - no experimental en el cual ya no lo requiere ya que es suficiente con plantear unas preguntas de investigación (Baena, 2017).

IV. Metodología

4.1. El tipo y nivel de la investigación

Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, al respecto Hernandez et al. (2018) sostiene que en las investigaciones de tipo cuantitativo se realiza la recolección de datos y presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos, matemáticos e instrumentos de medición relacionados a ellos.

Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo simple.

Mediante este método se explica todo el marco teórico y la aplicación que tendrá el control interno, como instrumento satisfactorio de las necesidades de la población beneficiaria.

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue de diseño descriptivo simple – no experimental; transversal, es descriptivo porque se recolectaron los datos de la realidad natural; no experimental porque no se manipularon deliberadamente ninguna de las variables de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento, cuyo diagrama es:

$$M \rightarrow O$$

Donde:

M= Muestra

O= Observación

4.2. Población y muestra

Población:

Comprendió de 10 trabajadores la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. de la provincia de Huaraz, 2019.

Muestra:

Para el presente estudio, la muestra que se escogió fue a través del método no probabilístico – a elección del investigador; por tanto se escogieron a 10 trabajadores de la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. de la provincia de Huaraz, 2019.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Título: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. de la provincia de Huaraz, 2019

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Control interno Ladino (2009) menciona que el control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	1. ¿Cuenta la empresa con un código de ética?
			2. ¿Considera usted relevante la integridad y los valores éticos en sus trabajadores?
		Evaluación del desempeño	3. ¿El gerente general de la empresa realiza la evaluación de desempeño de sus empleados?
		Establece estructura, autoridad y responsabilidad	4. ¿Cuenta la empresa con un organigrama institucional? 5. ¿Cuenta la empresa con una misión y visión?
		Compromiso para la competencia	6. ¿La empresa realiza la contratación de personal competente y con un perfil para cada labor? 7. ¿La empresa capacita constantemente a sus empleados?
	Evaluación de riesgos	Determinación de objetivos relevantes	8. ¿En la empresa definen los objetivos a cumplir en pequeño, mediano y largo plazo?
		Reconocimiento de riesgos	9. ¿En la empresa identifican los riesgos que pueden ocasionarse dentro de la organización? 10. ¿En la empresa identifican los riesgos externos que pueden afectar las metas de la entidad?
		Evaluación de riesgos	11. ¿En la empresa evalúan los riesgos y se toman medidas correctivas?

		Cambios importantes	12. ¿Se considera la empresa adaptable a los cambios que puedan suscitarse?
	Actividades de control	Define y desarrolla actividades de control	13. ¿En la empresa se distribuyen y encomiendan funciones a cada trabajador?
		Define y desarrolla controles generales sobre tecnología	14. ¿En la empresa se practican procedimientos sobre la tecnología y equipos informáticos de la empresa?
		Rotación de funciones	15. ¿En la empresa se practica la rotación de funciones? 16. ¿Se sustentan las funciones por medio de documentos internos (informes)?
	Información y comunicación	Comunicación interna	17. ¿Existe una buena comunicación dentro del hotel que ayude a obtener información de calidad?
		Comunicación externa	18. ¿Existe buena comunicación externa que ayude a obtener información de calidad?
	Supervisión o monitoreo	Evaluaciones continuas o independientes	19. ¿Realizan evaluaciones constantes dentro del hotel? 20. ¿Alguna vez la empresa fue auditada por personal externo a la entidad?
		Evalúa y comunica deficiencias	21. ¿Corrigen oportunamente las deficiencias de control dentro de su organización?

4.4. Técnicas e instrumentos

En el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado:

Encuesta: Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo.

Cuestionario: Es el instrumento que se empleó en el presente trabajo de investigación, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se prepararán con anticipación y previsión.

4.5. Plan de análisis

Para el procesamiento de datos que se obtuvieron se empleó el Microsoft Word y Microsoft Excel 2019. El Word nos sirvió para plasmar los conocimientos adquiridos y presentar un informe de los resultados obtenidos y el Excel nos sirvió para elaboración de cuadros estadísticos y su presentación en figuras. Todo el desarrollo del estudio será en función a la Normativa APA Séptima edición.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor ambiente de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz, 2019? - ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz, 2019? - ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor actividades de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz, 2019? - ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor sistemas de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz 2019? - ¿Cuál es la propuesta de mejora en el factor supervisión para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C en la provincia de Huaraz 2019? 	<p>Objetivo general Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir propuestas de mejora en el factor ambiente de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019. - Describir propuestas de mejora en el factor evaluación de riesgos para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019. - Describir propuestas de mejora en el factor actividades de control para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019. - Describir propuestas de mejora en el factor sistemas de información y comunicación para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019. - Describir propuestas de mejora en el factor supervisión para la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019. 	<p>No corresponde por tratarse de un estudio de caso</p>	<p>El tipo de investigación Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación de la tesis Nivel descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación Descriptivo simple – no experimental transversal</p> <p>El universo y muestra 10 trabajadores de la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C.</p> <p>Técnica Encuesta</p>

4.7. Principios éticos

Se aplicó los siguientes principios, de acuerdo al Código de ética para la investigación científica – versión 004:

- **Principio de protección a las personas:** Mediante este principio se cumplió con dar protección la identidad de los encuestados, ya que se les informó los fines de investigación y se les pidió que solo llenen las iniciales de sus datos (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Principio de beneficencia y no maleficencia:** Este principio es importante ya que primero se informó a los encuestados los fines de esta investigación por tal razón, se respetó la decisión de cada uno de ellos manteniendo en reserva su información (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Principio de justicia:** De acuerdo a este principio se dio un trato justo antes, durante y después de participar en brindar información o realizar la encuesta (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Principio de consentimiento informado y expreso:** Mediante este principio se contó con la voluntad de cada micro empresario quien nos facilitó la información con libertad sin presión alguna del encuestador, y así su respuesta sea justa (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Principio de integridad científica:** Mediante este principio se deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021)

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Con enfoque al objetivo específico 1:

Tabla 1

La empresa cumple con los valores éticos

Alternativa	Fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 2

Es responsable en el trabajo laboral

Alternativa	Fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 3*Cumple sus funciones laborales*

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 4*La empresa hotelera dirige adecuadamente sus operaciones*

Alternativa	Fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 5

La empresa tiene una estructura organizacional

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 6

La empresa respeta la doctrina de los trabajadores

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 7

La empresa reconoce los riesgos que ocurre

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.2. Con enfoque al objetivo específico 2:

Tabla 8

La empresa mide la probabilidad de riesgos

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 9

Como prevenir los riesgos cuando ocurre en la empresa

Alternativa	Fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 10

La empresa monitorea adecuadamente

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	00.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 11

La empresa hotelera desarrolla sus actividades de control

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 12

La empresa hotelera desarrolla sus controles generales

Alternativa	fi	%
Si	0	0.00
No	10	100.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.3. Con enfoque al objetivo específico 3:

Tabla 13

La empresa hotelera implementa sus controles a través de políticas

Alternativa	Fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 14

La empresa hotelera utiliza información adecuada.

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 15*Utiliza comunicación interna*

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 16*Utiliza comunicación externa*

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.4. Con enfoque al objetivo específico 4:

Tabla 17

Evaluaciones continuas

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 18

Empresa hotelera comunica a sus colaboradores sus deficiencias

Alternativa	fi	%
Si	0	0.00
No	0	0.00
Desconozco	10	100.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

5.1.5. Con enfoque al objetivo específico 5:

Tabla 19

Se practica la evaluación constante de funciones

Alternativa	fi	%
Si	10	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 20

Se han auditado de manera externa las operaciones

Alternativa	fi	%
Si	0	0.00
No	10	100.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

Tabla 21

Corrigen desviaciones dentro de la empresa oportunamente

Alternativa	fi	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Desconozco	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Información obtenida del cuestionario efectuado a los empleados del hotel “La Joya” S.A.C., de la provincia de Huaraz, 2019.

5.2. Análisis de resultados

- Lo reflejado en la tabla 1 es que el 75% de los trabajadores participantes del estudio señaló que el hotel no cuenta con un código de ética, asimismo el 25% restante señaló que desconoce respecto a dicha normativa interna.

Este hecho no guarda correspondencia con el estudio de Oncoy (2020) en el cual los Hoteles Cadena Real de la ciudad de Chimbote señalaron contar con una normativa que regule los comportamientos éticos de los trabajadores de dicha entidad.

Ambiente de control esta conformado por aquellos acontecimientos que favorecen al accionar de una empresa desde el enfoque del control interno y que son por ende determinantes del nivel en que los fundamentos de este sistema someten sobre los comportamientos y procesos empresariales (Vasquez, 2019)

- Lo reflejado en la tabla 2 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron considerar a la integridad y a los valores éticos como punto fundamental de la empresa.

Este hecho guarda relación con la investigación realizada por Echeandia (2019) en la cual se encontró que en el Hospedaje San Felipe de Colan se tiene en cuenta los valores éticos para un mayor ambiente laboral y los clientes se lleven una imagen correcta de los empleados de la entidad.

Es, esencialmente, efecto del comportamiento asumido por los altos directivos, el gerente y por su comportamiento, que los demás colaboradores consideren la relevancia del sistema de control y su impacto sobre las operaciones y sus resultados. Establece el tono de la empresa, y sobre todo, brinda una correcta conducta por medio de su impacto que ofrece los trabajadores como sociedad (Vasquez, 2019).

- Lo reflejado en la tabla 3 es que el 92% de los trabajadores participantes del estudio negó que el gerente de la entidad realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores, asimismo el 8% restante indicó que desconoce respecto a dicho procedimiento para la gestión de recursos humanos.

Este hecho guarda relación con la investigación realizada por Echeandia (2019) en la cual se encontró que en el Hospedaje San Felipe de Colan existe la carencia de capacitaciones a los empleados generando así un mal desempeño en la ejecución de sus actividades, situación deficiente en este hospedaje.

Comprende la base para poder efectuar operaciones y es de allí que se demuestra su relevancia, pues como conjunto de procedimientos y normas a priorizar, simboliza el impacto colectivo de varios aspectos en la determinación, desarrollo o denilitamiento de lineamientos y procesos eficientes en una empresa (Vasquez, 2019).

- Lo reflejado en la tabla 4 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que la entidad cuenta con un organigrama institucional sobre el cual rigen sus funciones.

Este hecho no muestra correspondencia con el estudio de Zeña (2019) en el cual un 80% de los propietarios de los hoteles de San Juan de Miraflores indicaron no contar con un organigrama organizacional, mientras solo un 20% afirmó a contar con dicho lineamiento.

El organigrama institucional es aquel gráfico el cual muestra la estructura de funciones y líneas de dirección de una determinada empresa, su difusión sobre los trabajadores y la delimitación de responsabilidades se formaliza a través de esta figura representativa.

- Lo reflejado en la tabla 5 es que el 75% de los trabajadores participantes del estudio señaló que el hotel no cuenta con una misión y visión, asimismo el 25% restante señaló que desconoce respecto a dichos lineamientos institucionales.

Hecho que se no relaciona con la investigación de Villareyes (2019) donde solo el 100% del personal administrativo recalzó que el Hospedaje Ensueño de Sullana difunde a sus trabajadores y usuarios la misión, visión, metas y políticas propuestas en su trayecto empresarial.

Comprende la base para poder efectuar operaciones y es de allí que se demuestra su relevancia, pues como conjunto de procedimientos y normas a priorizar, simboliza el impacto colectivo de varios aspecto en la determinación, desarrollo o denilitamiento de lineamientos y procesos eficientes en una empresa.

- Lo reflejado en la tabla 6 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la contratación de trabajadores competentes y con un perfil de acuerdo a su labor.

Hecho que se no relaciona con la investigación de Villareyes (2019) donde solo el 25% del personal administrativo recalcó que el Hospedaje Ensueño de Sullana realiza la contratación de trabajadores de acuerdo al perfil y descripción de cada uno de ellos, mientras un 75% negó que se practique dicho proceso de selección de personal.

Los métodos para la contratación de empleados mejor conocidos son los concursos y entrevistas, los cuales ayudan a conocer el perfil y conocimiento de los postulantes de acuerdo a un determinado cargo.

- Lo reflejado en la tabla 7 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la capacitación constante de sus trabajadores.

Este hecho no muestra correspondencia con el estudio de Zeña (2019) en el cual solo un 60% de los propietarios de los hoteles de San Juan de Miraflores indicaron realizar la programación concreta de capacitación de sus empleados en temas relacionados a los servicios que ofrecen, seguido por un 40% que respondió de forma negativa.

Uno de los principios del ambiente de control es la gestión de los recursos humanos, en el comprende el entrenamiento de personal, competitividad laboral y un correcto ambiente laboral entre los colaboradores de una organización.

Concerniente al primer objetivo específico la propuesta de conclusión es que el Hotel La Joya no cuenta con un código de ética, no obstante, consideran

que los valores e integridad es un punto esencial para la empresa. Asimismo, una práctica continua en este ente es la evaluación del desempeño de su personal, y cuentan con un organigrama que delimite las líneas horizontales y verticales de dirección. Esta empresa no posee una misión y visión establecida, pero si busca el contrato de trabajadores competitivos y de acuerdo a sus aptitudes y una vez que ingresan son capacitados con constancia.

- Lo reflejado en la tabla 8 es que el 58% de los trabajadores participantes del estudio negó que el hotel establezca sus metas a cumplir a corto, mediano y largo plazo. Asimismo, el 42% restante mencionó desconocer respecto a dicha programación de objetivos.

Dicho acontecimiento no guarda relación con el estudio de Huerta (2018) en el cual un 23% de los participantes indicó que la entidad cuenta con un plan estratégico, mientras un 77% negó que se posea dicho lineamiento de metas empresariales.

Previo al análisis de peligros, la empresa debe de determinar sus objetivos. Si bien estos no son un elemento del control interno, abarcan una exigencia previa para la continuidad de la misma (Vasquez, 2019).

- Lo reflejado en la tabla 9 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la identificación de riesgos que puedan suscitarse dentro de la entidad.

Este hecho no guarda relación con la investigación de Oncoy (2020) en el cual los Hoteles Cadena Real de la ciudad de Chimbote señalaron no haber programado un plan de acciones para el correcto reconocimiento, estudio, análisis, manejo, solución y control de los peligros.

El mecanismo de control se diseño para poder controlar los peligros que influyen negativamente en las operaciones de las empresas. Por medio del estudio y analisis de los peligros importantes y el punto hasta el cual el sistema actual los controla y reduce. Para esa situacion, debe de poseerse un conocimiento práctico de la empresa y sus elementos de forma que se reconozcan los puntos débiles, poniendo en énfasis los riesgos a nivel de empresa (internos y externos), como de la operación en si (Vasquez, 2019).

- Lo reflejado en la tabla 10 es que el 33% de los trabajadores participantes del estudio afirmó que el hotel identifica aquellos riesgos externos que puedan afectar las metas de la entidad. Sin embargo, el 58% negó que se hayan identificado dichos peligros organizacionales y el 9% restante desconoció respecto a la pregunta.

Este hecho guarda relación con el estudio de Velazquez (2020) en el cual el gerente del Hotel en estudio indicó que no se práctica la identificación de riesgos organizacionales del exterior o que provengan de sus operaciones.

Los riesgos internos son aquellos acontecimientos que provienen de la relación entre los trabajadores y empleador, puede ser fraude, colusión, pérdida de bienes, información desconfiable, entre otros. Los riesgos externos provienen del ámbito económico, político, social y tecnológico de una determinada nación.

- Lo reflejado en la tabla 11 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la evaluación de peligros organizacionales y de acuerdo a ellas se adoptan las acciones correspondientes.

Dicho acontecimiento no guarda relación con el estudio de Huerta (2018) en el cual solo un 15% de los trabajadores señaló que la entidad considera que

los riesgos potenciales pueden afectar las metas de la empresa, no obstante un 85% aun considera que no tiene importancia.

Previo al analisis de peligros, la empresa debe de determinar sus objetivos. Si bien estos no son un elemento del control interno, abarcan una exigencia previa para la continuidad de la misma (Vasquez, 2019).

- Lo reflejado en la tabla 12 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio comentaron no consideran a la entidad como una organización adaptable a los distintos cambios externos que puedan presentarse.

Esta situación no guarda correspondencia con el estudio de Celmi (2019) en el cual el total de los trabajadores del Hotel INEISA S.A.C. de Independencia hicieron mención que esta entidad estudia aquellas variaciones en el entorno demográfico, con la finalidad de adaptarse a ello.

En toda organización, es fundamental el planteamiento de metas tanto primordiales como secundarias, cada objetivo conlleva actividades importantes que se enfoquen en el reconocimiento y estudio de los factores de riesgo que atacan la entidad y la obediencia a las normas (Estupiñán, 2016).

Concerniente al segundo objetivo específico la propuesta de conclusión que se define es que el Hotel La Joya aún no define sus metas a corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, cuenta con puntos fuertes como la práctica de la identificación de peligros, el estudio de los mismos y su adaptación a los cambios empresariales. Así también cuenta con puntos débiles, como la inexistencia de la identificación de riesgos externos.

- Lo reflejado en la tabla 13 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio hicieron mención que los directivos cumplen con la distribución y encargo las funciones a cada trabajador del hotel.

Hecho que no se relaciona con la investigación de Villareyes (2019) donde solo el 100% del personal administrativo recalcó que el Hospedaje Ensueño de Sullana no cuenta con un MOF para la segregación formal de funciones hacia a su personal.

Las acciones de control son procedimientos que ejecuta la gerencia y los demás empleados de una organización, de tal forma que se cumplan eficientemente con las tareas encomendadas diariamente. Dichas acciones están fundamentadas en documentos fuente, sistemas y entre otros (Estupiñán, 2016).

- Lo reflejado en la tabla 14 es que el 67% de los trabajadores participantes del estudio negó que el hotel practique procedimientos de control sobre las TIC, asimismo el 33% restante señaló que desconoce respecto a la ejecución de dichas actividades de control.

Esta situación no guarda correspondencia con la investigación de Oncoy (2020) en el cual los Hoteles Cadena Real de la ciudad de Chimbote señalaron que existe un área de soporte y mantenimiento para las TIC que ayuda a las operaciones de esta organización.

Los datos importantes deben de ser procesados, captados y entregados de tal forma que lleven puntualmente a todos los ambitos favoreciendo asumir sus compromisos personales. Los datos de operación, finanzas y de obediencia comprenden un mecanismo para mejorar la ejecución, dirección y control de las actividades (Vasquez, 2019).

- Lo reflejado en la tabla 15 es que el 75% de los trabajadores participantes del estudio negó que el hotel efectuó la rotación de responsabilidades o labores, asimismo el 25% restante señaló que desconoce la práctica de dicho procedimiento del componente actividades de control.

Este hecho no muestra correspondencia con el estudio de Zeña (2019) en el cual un 100% de los propietarios de los hoteles de San Juan de Miraflores indicaron realizar una periódica y adecuada rotación de sus empleados que comprende su organización.

La rotación de funciones es una acción, que previene los actos de colusión en una organización, el permanecer por mucho tiempo en un puesto de trabajo puede ocasionar que se den actos de fraude y manipulación de la organización económica.

- Lo reflejado en la tabla 16 es que el 67% de los trabajadores participantes del estudio señaló que el hotel no busca que sus trabajadores sustenten sus labores por medio de los documentos y evidencia que corresponda, asimismo el 33% restante señaló desconocer referente a dicho procedimiento de gestión de recursos humanos.

Este hecho guarda relación con el estudio de Velázquez (2020) en el cual el gerente del Hotel señaló que las actividades de la entidad están fundamentadas por medio de documentos suficientes y pertinentes, con evidencia fotográfica de respaldo adicional.

Lo importante es recalcar que cada una de estas actividades van enfocadas hacia los riesgos internos de la entidad, que causas daños complejos o

sencillos a los beneficios de la empresa, a su misión, a sus políticas, la protección de bienes propios o arrendados, y entre otros hechos que son un medio principal para lograr la comodidad al conseguir el cumplimiento de metas (Estupiñán, 2016).

Concerniente al tercer objetivo específico la propuesta de conclusión que se define es que el Hotel La Joya práctica la distribución y encargo de responsabilidades a cada trabajador del hotel, siendo ese el principio que más cumplen. Como debilidades encontramos la falta de control interno sobre las TIC, la carencia de procedimientos de rotación de personal, y la falta de búsqueda del sustento documentario en cada labor que realicen sus colaboradores.

- Lo reflejado en la tabla 17 es que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que dentro del hotel se genera una comunicación de calidad entre los trabajadores.

Este hecho guarda relación con la investigación realizada por Echeandia (2019) en la cual se encontró que en el Hospedaje San Felipe de Colan promueve la comunicación fluida, rápida y asertiva entre el personal de dirección y los trabajadores, provocando así un ambiente laboral eficiente.

La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones (Estupiñán, 2016).

- Lo reflejado en la tabla 18 es que el 17% de los trabajadores participantes del estudio señaló que en el hotel no existe una buena comunicación externa con

proveedores u clientes, asimismo el 83% restante respondió desconocer al respecto.

Hecho que se relaciona con la investigación de Villareyes (2019) donde solo el 100% del personal administrativo recalcó que en el Hospedaje Ensueño de Sullana no se cuentan con canales de comunicación para la atracción de más clientes o proveedores con el fin de mejorar la operatividad de la empresa.

- Lo mostrado en la tabla 19 demuestra que el total del personal encuestado manifestó que se practican las evaluaciones constantes dentro del hotel con la finalidad de mejorar la eficiencia de las acciones.

El objetivo de la supervisión es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes (Vásquez, 2019).

- Lo mostrado en la tabla 20 demuestra que el total del personal encuestado manifestó hasta el momento no fue auditado por trabajadores externos a la organización.

Al respecto el marco teórico sostiene que las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes (Vásquez, 2019).

- Lo mostrado en la tabla 21 demuestra que, del total de empleados encuestados, un 80% recurre a los responsables directos para corregir oportunamente sus desviaciones encontradas, no obstante, un 20% negó a la interrogante.

Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores (Vásquez, 2019).

V. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Con enfoque al objetivo general:

La presente investigación concluye, determinando las siguientes propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C.:

- Se propone la creación de una misión y visión institucional que permita conocer el enfoque de la empresa y sus principales objetivos.
- Se propone a los directivos efectuar un análisis PESTEL para conocer riesgos internos o externos que puedan afectar sus metas.
- Se propone implementar políticas para la exigibilidad oportuna de cuentas por cobrar, de igual manera con el área de compras para contar con proveedores confiables y de calidad.
- Realizar la publicidad correspondiente a la empresa hotelera, con la intención de generar mayor reconocimiento ante la población.
- Se propone la exposición de estados financieros por lo menos una vez al año con la finalidad de conocer la situación económica y financiera de la empresa.

Con enfoque al objetivo específico 1:

En la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. el factor ambiente de control posee las siguientes: En función al código de ética, esta entidad no cuenta con dicha normativa, sin embargo, consideran que la integridad y los valores éticos son el pilar fundamental de la entidad. Otra característica es que este ente no efectúa la evaluación del desempeño de los trabajadores y carece de una misión y visión que dirijan sus metas. Existen también aspectos positivos

como la presencia de un organigrama institucional que norma las líneas de dirección, asimismo se promueve la contratación de personal competente, capaz y con un perfil por cada cargo que se requiera. Asimismo, se realizan las capacitaciones que corresponden de manera constante.

Ante ello se describe las siguientes propuestas de mejora:

- Se propone la creación de una misión y visión institucional que permita conocer el enfoque de la empresa y sus principales objetivos.
- Se propone la creación de un lineamiento de conducta para el personal de la empresa que contenga funciones, sanciones, entre otros aspectos.
- Se propone el control de ingresos y salidas de personal a través de un reloj biométrico.

Con enfoque al objetivo específico 2:

En la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. el factor estudio de riesgos posee las siguientes: Existen deficiencias en el planteamiento formal de metas a corto, mediano y largo plazo para esta empresa, asimismo a través del instrumento se pudo conocer que esta entidad no es considerada como adaptable a distintos cambios que puedan presentarse de manera fortuita. Se requiere de un mayor enfoque por parte de los directivos, hacia aquellos riesgos que puedan originarse en el ámbito social, económico, político y tecnológico. Existen también aspectos positivos como la práctica de la identificación de riesgos internos y la evaluación de los mismos para la búsqueda de una solución pronta.

Ante ello se describe las siguientes propuestas de mejora:

- Se propone la elaboración anual de un plan operativo que contenga las metas y acciones que se desarrollaran.

- Asimismo se propone la encuesta a los clientes para conocer las principales debilidades internas de la empresa en relación al servicio que ofrecen.
- Se propone a los directivos efectuar un análisis PESTEL para conocer riesgos internos o externos que puedan afectar sus metas.

Con enfoque al objetivo específico 3:

En la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. el factor actividades de control posee las siguientes: Existen deficiencias como la falta de procedimientos de control sobre la tecnología de la información y comunicación, asimismo este ente aun no practica la rotación de labores o funciones de sus trabajadores, y por último no se promueve que las labores sean sustentadas por medio de documentos formales. No obstante, como aspectos positivos, en la empresa se practica con la distribución y encargo de funciones a cada trabajador de la organización.

Ante ello se describe las siguientes propuestas de mejora:

- Se propone implementar políticas para la exigibilidad oportuna de cuentas por cobrar, de igual manera con el área de compras para contar con proveedores confiables y de calidad.
- Se propone aplicar con constancia procedimientos de arqueo de caja, comprobaciones, verificación de registros, inventariados, entre otros.

Con enfoque al objetivo específico 4:

En la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. el factor información y comunicación posee las siguientes: En la organización se carece de estrategias para la correcta y fluida comunicación de la entidad con los proveedores, clientes, u otros organismos externos con los cuales se vaya a relacionar para

cumplir metas. No obstante, existen particularidades positivas como la comunicación entre directivos y personal constante y fluida, asimismo se elaboran los registros de contabilidad de acorde a las operaciones que se realicen y buscando siempre la oportunidad y transparencia de dicha información.

Ante ello se describe las siguientes propuestas de mejora:

- Implementar un área de reclamos y sugerencias para los usuarios.
- Realizar la publicidad correspondiente a la empresa hotelera, con la intención de generar mayor reconocimiento ante la población.

Con enfoque al objetivo específico 5:

En la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. el factor supervisión posee las siguientes: Existen puntos positivos como la práctica del monitoreo constante por parte de los directivos de esta empresa, con el fin de detectar desviaciones en contra de sus políticas que puedan retrasar el logro de las metas institucionales; de igual manera los directivos buscan que se cree con oportunidad alternativas para dar solución a las distintas problemáticas presentadas en la empresa. No obstante, aún no se intentó o aplico una supervisión por parte de personal externo o de independencia profesional, por lo cual se carece de seguridad respecto a los resultados que se puedan conseguir en auditorias propias de la entidad.

Ante ello se describe las siguientes propuestas de mejora:

- Se propone la búsqueda de asesores externos para la mejora atención de calidad, asimismo de asesores financieros para la obtención de financiamiento para el desarrollo de sus operaciones, entre otros.

- Se propone la exposición de estados financieros por lo menos una vez al año con la finalidad de conocer la situación económica y financiera de la empresa.

Referencias bibliográficas

- ALMACHI, & MOREIRA. (2019). *EVALUCIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA GRAND TOTEL SANTANDER, EN SANTO DOMINGO, AÑO 2018.*
- Andina. (2021). *Pyme emplea al 75% de la Población Económicamente Activa del Perú.* <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de Servicio en el Perú. Caso: Hotel los Portales de Piura, año 2015.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Edit).
www.editorialpatria.com.mx www.sali.org.mx
- BERRUTTI, G. S. (2015). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO OPERATIVO DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO EN LA HOSTERÍA QUINDEPUNGO EN LA PARROQUIA DE MINDO, PROVINCIA DE PICHINCHA.*
- Celmi, H. (2019). *Características del control interno en la empresa Hotelera de Categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 [ULADECH].*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12109/CARACTERISTICAS_CONTROL_INTERNO_CELMI_TUYA_HERLINDA_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- COSO III. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III.*

- Coz, P., & Perez, J. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país* [Peru]. [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL INTERNO PARA LA EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL_INTERNO_PARA_LA_EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, J. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hostal Selva Negra - Chimbote, 2018.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20498/CONTROL_INTERNO_MYPE_CRUZ_JIMENEZ_JESUS_RAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, Y. (2021). *Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa hotelera Libertad de Lambayeque.*
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3462/1/TL_DelgadoCarlosYalú.pdf
- Echeandía, P. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para el área del personal al restaurant y Hospedaje San Felipe, Colan - 2018.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14195/AREA_DEL_PERSONAL_CONTROL_INTERNO_ECHEANDIA_AMAYA_PATRICIA_LORENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. In E. Ediciones (Ed.), *Audalianexia*.
- Gestión. (2016). *Lima es la ciudad de negocios con los hoteles 4 estrellas más caros de América Latina* . <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/lima-ciudad->

- negocios-hoteles-4-estrellas-caros-america-latina-121204-noticia/?ref=gesr
- Granda, S. (2017). *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015*. [ULADECH].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heredia, F. (2018). *Cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino - Huaraz, 2017*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16990/CONTROL_CUMPLIMIENTO_HEREDIA_GARCIA_FIORELLA_MELISSA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernandez, J., Fernandez, C., & Pilar, E. (2010). *Metodología de la investigación, 5ta Ed.* www.FreeLibros.com
- Huerta, S. (2018). *El control interno en la empresa Hotelera Golden E.I.R.L., periodo 2017*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17002/AMBIENTE_CONTROL_HUERTA_RAMIREZ_SAYRA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Ley N°30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes->

para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/

Llantoy, G. (2018). *Control interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015.*

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3218/1472_2018_llantoy_de_la_cruz_ga_fcje_contabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manrique, T. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en el hotel “pastoruri” independencia – Huaraz, 2014.*

Melo de los Rios, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. [Pontificia Universidad Javeriana Cali].*

http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta_de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mongilardi, M. (2018). *El impulso del sector servicios.*

https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion818/edicion_818.pdf

Oncoy, L. (2020a). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oncoy, L. (2020b). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018 .*

- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCO_Y_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paima, B., & Villalobos, M. (2013). *Influencia del sistema de control interno del area de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo.*
- http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/133/1/PAIMA_BRIGGIT_H_INFLUENCIA_SISTEMA_CONTROL.pdf
- Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica. (2021). *Codigo de etica para la investigacion - Version 004.* ULADECH.
- <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Santillana, J. R. (2015). *Sistemas de control interno.* Pearson Educación.
- Vasquez, L. (2019). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Constructora ARQ Piura S.A. -2016.*
- <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1907/CON-VAS-HOL-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velazquez, N. (2020). *Propuesta de mejora de los factores del control interno de la microempresa Hotel Ivomar de Chimbote,2020.*
- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20298/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_VELASQUEZ ESTRADA_NATHALI_NADIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villareyes, Raquel. (2019). *Propuestas de mejoras de los factores relevantes del*

control interno en el Hospedaje Ensueño S.A.C. de la ciudad de Sullana en el año 2019.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15077/EFICAZ_EFICIENTE_VILLARREYES_VIERA_RAQUEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Villareyes, Raques. (2019). *Propuestas de mejoras de los factores relevantes del control interno en el Hospedaje Ensueño Sociedad Anónima Cerrada de la Ciudad de Sullana en el año 2019.*

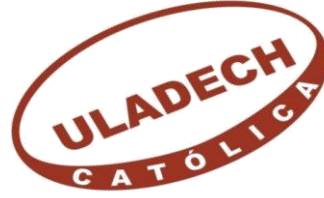
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15077/EFICAZ_EFICIENTE_VILLARREYES_VIERA_RAQUEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Zeña, E. (2019). *Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla -Piura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2017 [ULADECH].*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8799/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_SECTOR_HOTELERO_ZENA_CARRASCO_EDERMINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

En el proyecto de investigación que es sobre: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. de la provincia de Huaraz, 2019. Por ello se aplica el método de cuestionario que tiene por finalidad recoger toda la información y toda la información obtenida será utilizada sólo con fines académicos y de investigación.

Encuestador (a):

Fecha: .../.../...

Instrucciones: marcar dentro del paréntesis con un aspa (x) dicha alternativa.

1. ¿Cuenta la empresa con un código de ética?

a) Si

b) No

c) Desconozco

2. ¿Considera usted relevante la integridad y los valores éticos en sus trabajadores?

a) Si

b) No

c) Desconozco

3. ¿El gerente general del hotel realiza la evaluación de desempeño de sus empleados?

a) Si

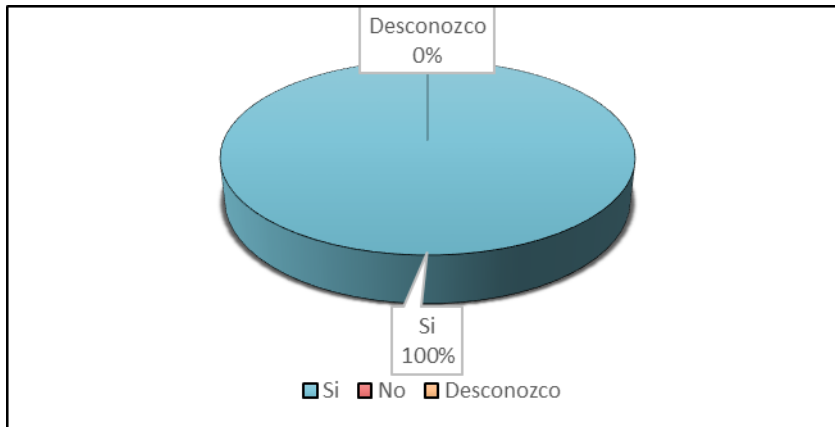
b) No

c) Desconozco

Anexo 2: Figuras estadísticas

Figura 1

La empresa cuenta con un código de ética

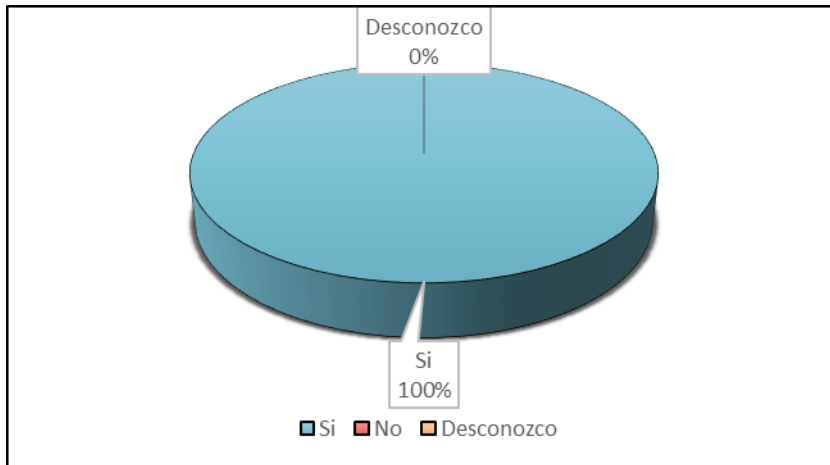


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 1

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio señaló que la empresa si cuenta con un código de ética, asimismo conocen respecto a dicha normativa interna.

Figura 2

Consideran importante la integridad y los valores éticos

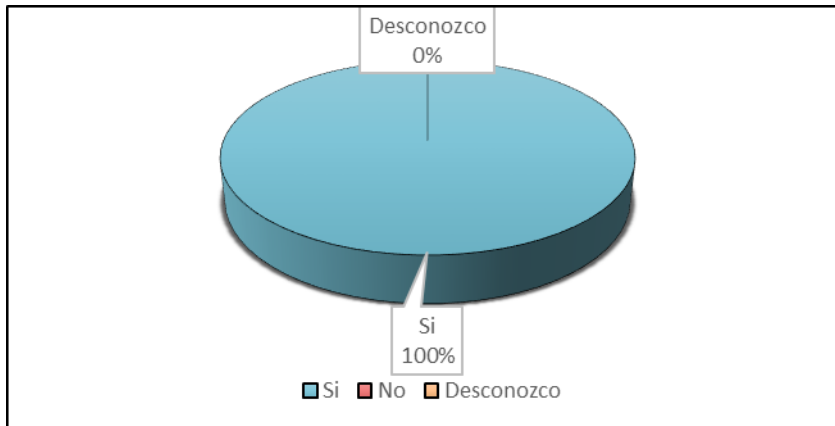


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 2

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron considerar a la integridad y a los valores éticos como punto fundamental de la empresa.

Figura 3

Practican la evaluación de desempeño de sus empleados

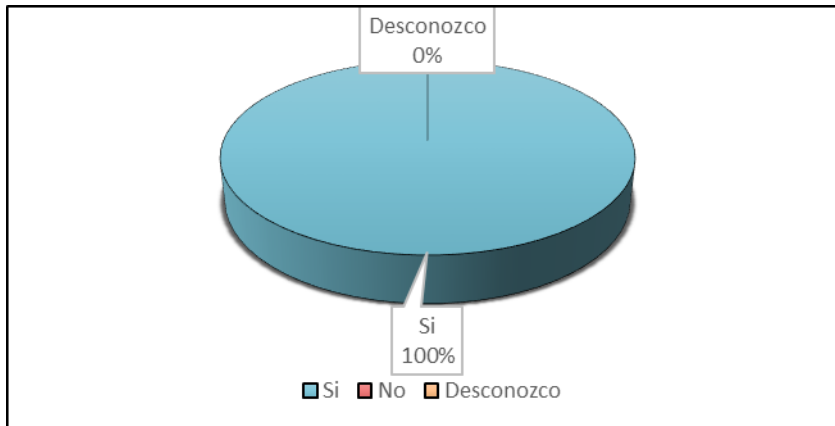


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 3

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmo que el gerente de la empresa realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores.

Figura 4

La empresa cuenta con un organigrama

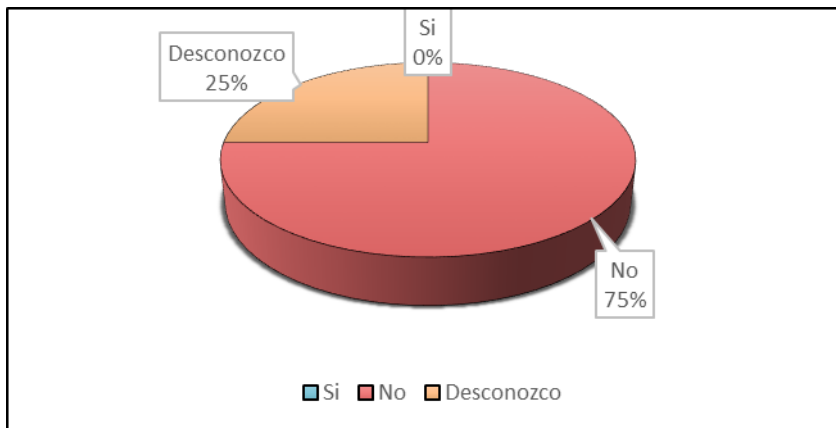


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 4

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que la entidad cuenta con un organigrama institucional sobre el cual rigen sus funciones.

Figura 5

La empresa cuenta con una misión y visión

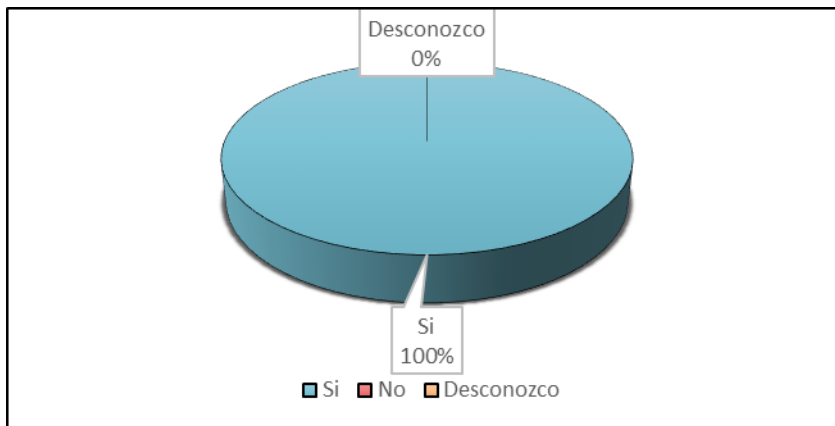


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 5

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 75% de los trabajadores participantes del estudio señaló que la empresa no cuenta con una misión y visión, asimismo el 25% restante señaló que desconoce respecto a dichos lineamientos institucionales.

Figura 6

La empresa contrata empleados competentes

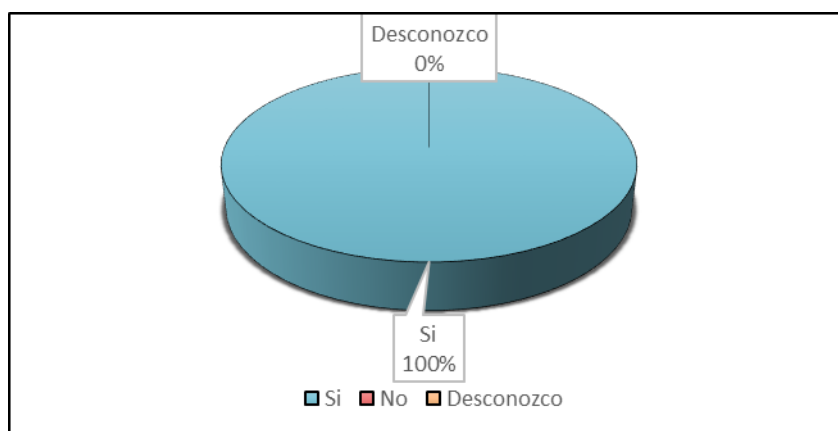


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 6

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que la empresa realiza la contratación de trabajadores competentes y con un perfil de acuerdo a su labor.

Figura 7

La empresa capacita constantemente a sus trabajadores

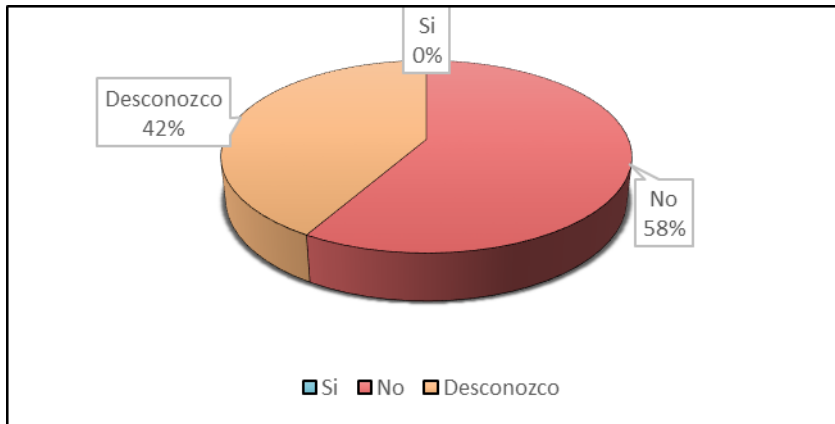


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 7

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que el hotel realiza la capacitación constante de sus trabajadores.

Figura 8

Definen sus metas a corto, mediano y largo plazo

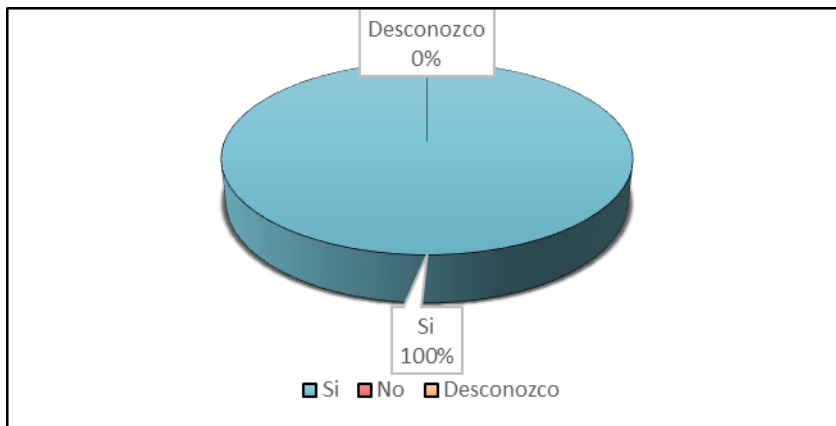


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 8

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 58% de los trabajadores participantes del estudio negó que la empresa establezca sus metas a cumplir a corto, mediano y largo plazo. Asimismo, el 42% restante mencionó desconocer respecto a dicha programación de objetivos.

Figura 9

Identifican peligros internos

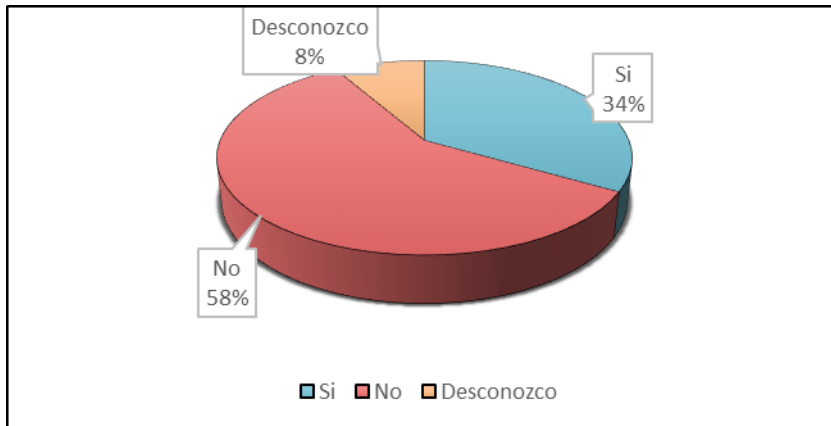


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 9

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que la empresa realiza la identificación de riesgos que puedan suscitarse dentro de la entidad.

Figura 10

Identifican peligros externos

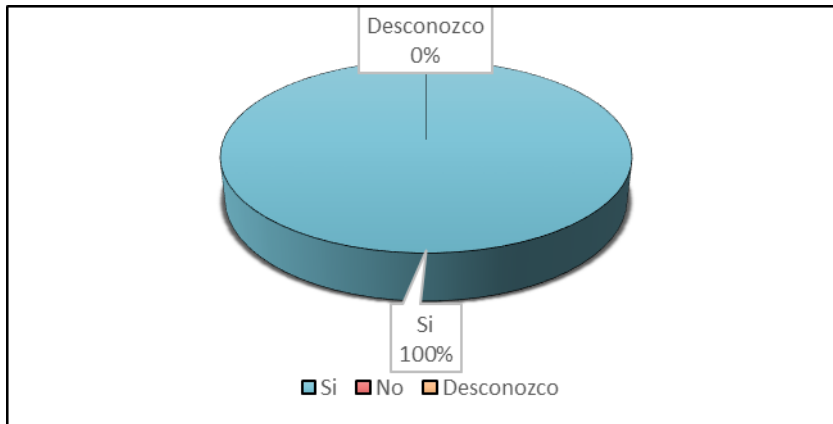


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 10

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 33% de los trabajadores participantes del estudio afirmó que la empresa identifica aquellos riesgos externos que puedan afectar las metas de la entidad. Sin embargo, el 58% negó que se hayan identificado dichos peligros organizacionales y el 9% restante desconoció respecto a la pregunta.

Figura 11

La empresa evalúa riesgos y se toman acciones de solución

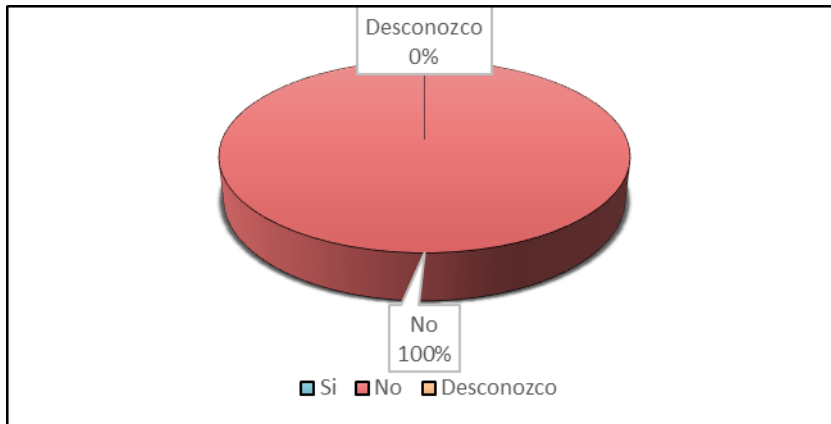


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 11

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que la empresa realiza la evaluación de peligros organizacionales y de acuerdo a ellas se adoptan las acciones correspondientes.

Figura 12

La empresa es adaptable a los cambios

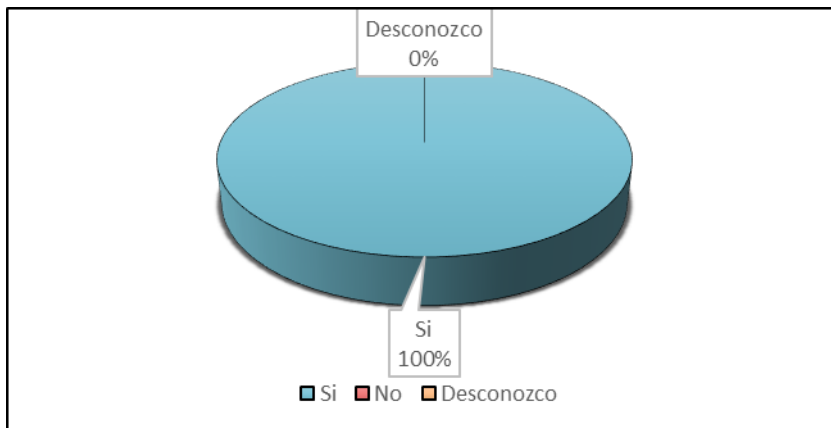


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 12

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio comentaron no consideran a la empresa como una organización adaptable a los distintos cambios externos que puedan presentarse.

Figura 13

La empresa distribuye y encomienda funciones

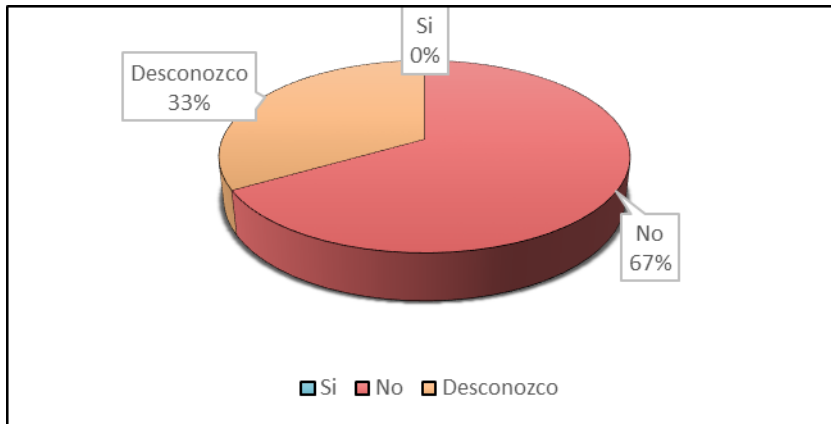


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 13

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio hicieron mención que los directivos cumplen con la distribución y encarga las funciones a cada trabajador de la empresa.

Figura 14

La empresa práctica el control a las TIC

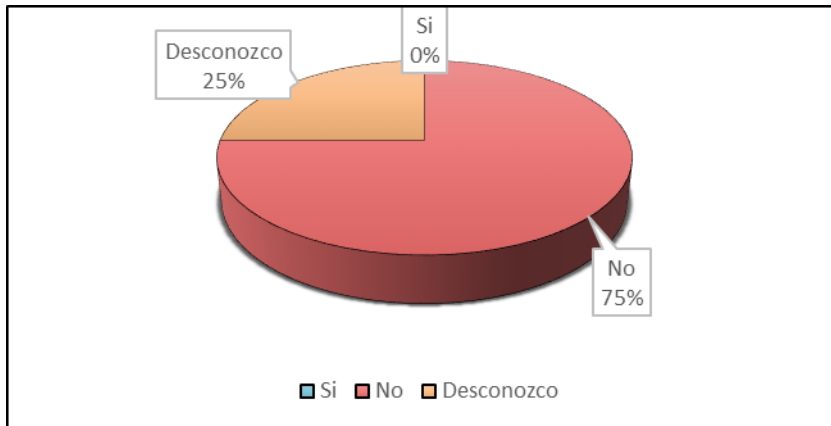


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 14

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 67% de los trabajadores participantes del estudio negó que el hotel practique procedimientos de control sobre las TIC, asimismo el 33% restante señaló que desconoce respecto a la ejecución de dichas actividades de control.

Figura 15

La empresa práctica la rotación de funciones

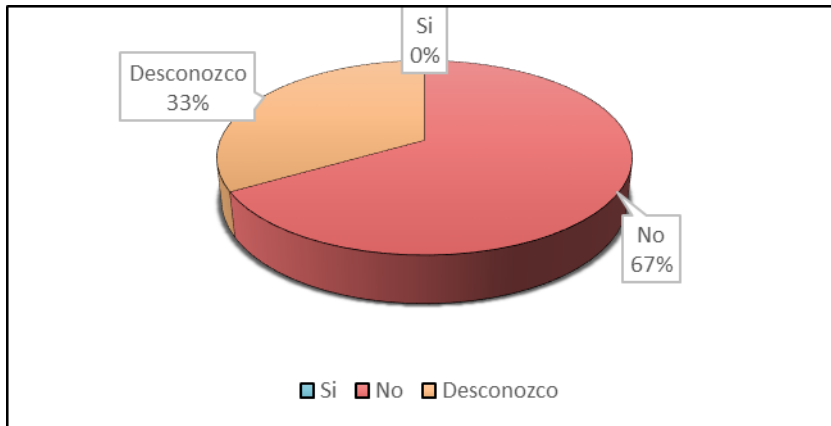


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 15

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 75% de los trabajadores participantes del estudio negó que la empresa efectuó la rotación de responsabilidades o labores, asimismo el 25% restante señaló que desconoce la práctica de dicho procedimiento del componente actividades de control.

Figura 16

Sustentan funciones a través de medios documentarios

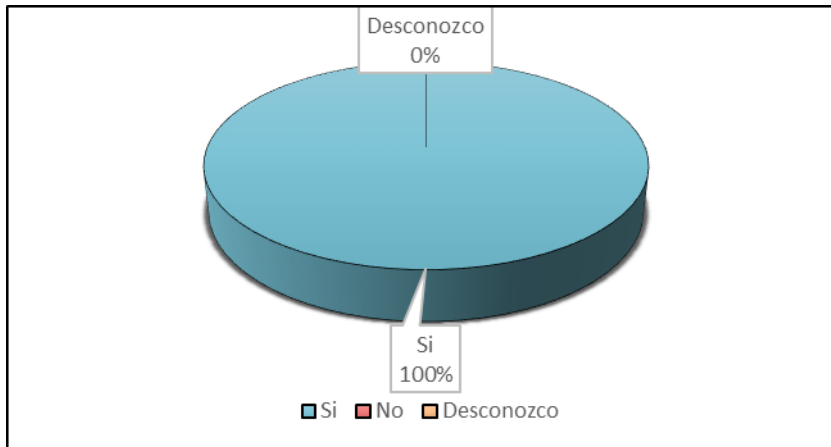


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 16

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 67% de los trabajadores participantes del estudio señaló que la empresa no busca que sus trabajadores sustenten sus labores por medio de los documentos y evidencia que corresponda, asimismo el 33% restante señaló desconocer referente a dicho procedimiento de gestión de recursos humanos.

Figura 17

Se práctica la comunicación interna

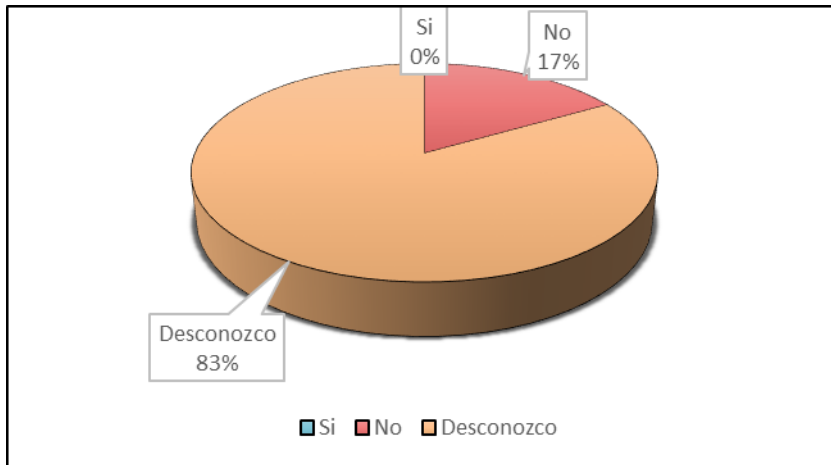


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 17

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 100% de los trabajadores participantes del estudio afirmaron que dentro de la empresa se genera una comunicación de calidad entre los trabajadores.

Figura 18

Se práctica la comunicación externa

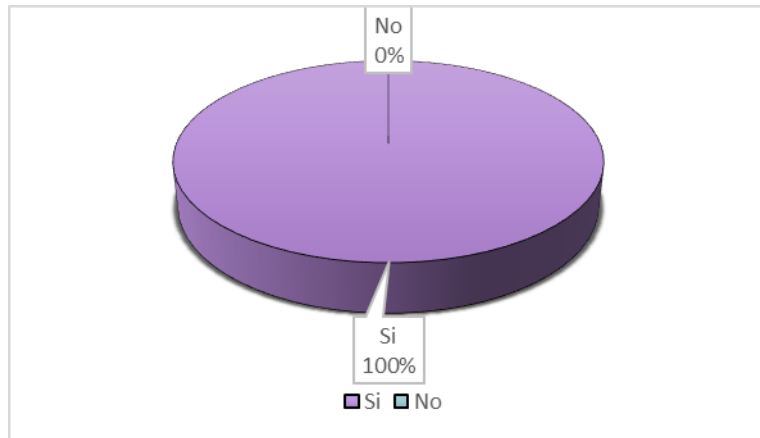


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 18

Interpretación: En el presente gráfico se observa que el 17% de los trabajadores participantes del estudio señaló que en la empresa no existe una buena comunicación externa con proveedores u clientes, asimismo el 83% restante respondió desconocer al respecto.

Figura 19

Se práctica la evaluación constante de funciones

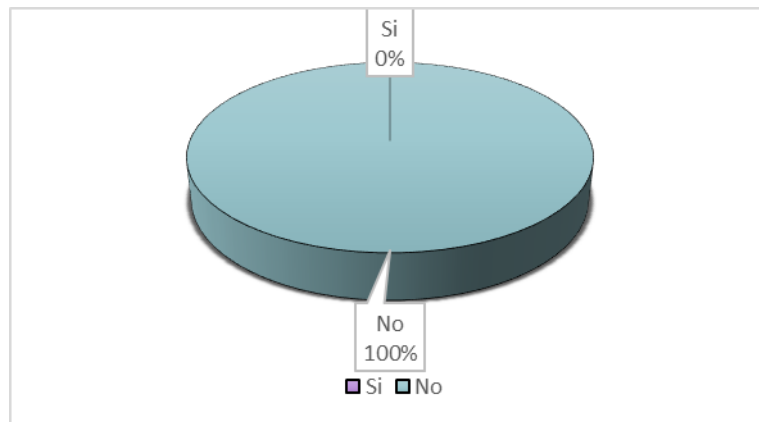


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 19

Interpretación: Lo mostrado por la presente figura demuestra que el total del personal encuestado manifestó que se practican las evaluaciones constantes dentro de la empresa con la finalidad de mejorar la eficiencia de las acciones.

Figura 20

Se han auditado de manera externa las operaciones

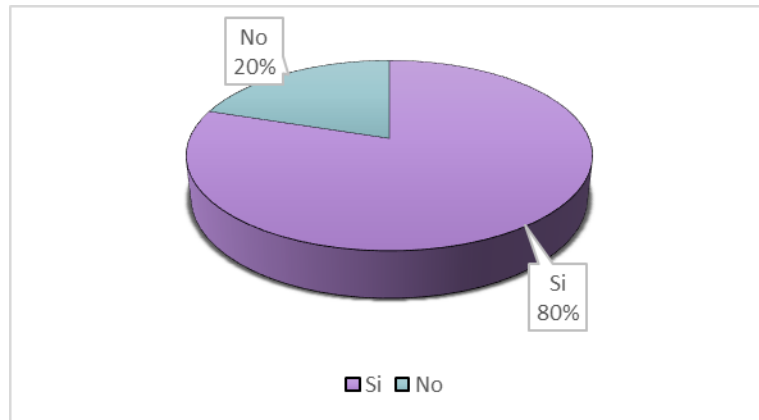


Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 20

Interpretación: Lo mostrado por la presente figura demuestra que el total del personal encuestado manifestó hasta el momento no fue auditado por trabajadores externos a la organización.

Figura 21

Corrigen desviaciones dentro de la empresa oportunamente



Fuente: Elaboración del investigador – Tabla 21

Interpretación: Lo mostrado por la presente figura demuestra que, del total de empleados encuestados, un 80% recurre a los responsables directos para corregir oportunamente sus desviaciones encontradas, no obstante, un 20% negó a la interrogante.

Anexo 03: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA PEQUEÑA EMPRESA HOTELERA “LA JOYA” S.A.C EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2019.** Y es dirigido por Estefani Romelia Aranibal Morales, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la pequeña empresa hotelera “La Joya” S.A.C. en la provincia de Huaraz, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp. Si desea, también podrá escribir al correo estefaniaranibal57@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: METODIO CIRILO RODRIGUEZ ALMANZA

Fecha: 24/03/2021

Correo electrónico:

metodio.cirilo65@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):

