



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERU: CASO EMPRESA HOSPEDAJE
LEO S.A.C. - CHIMBOTE, 2019**

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

AUTOR

CASTILLO PEREDA, JOEL CRESENCIO

ORCID: 0000-0001-5844-2846

ASESOR

MARTINEZ ORDINOLA MARIA FANY

ORCID: 0000-0001-6288-9018

CHIMBOTE – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERU: CASO EMPRESA HOSPEDAJE
LEO S.A.C. - CHIMBOTE, 2019**

INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

AUTOR

CASTILLO PEREDA, JOEL CRESENCIO

ORCID: 0000-0001-5844-2846

ASESOR

MARTINEZ ORDINOLA MARIA FANY

ORCID: 0000-0001-6288-9018

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

Autor

Castillo Pereda, Joel Cresencio

ORCID: 0000-0001-5844-2846

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

Asesor

Martínez Ordinola, María Fany

ORCID: ORCID ID: 0000-0001-6288-9018

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

Jurados

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID N° 0000-0002-0762-4057

Presidente

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID N° 0000-0001-6732-7890

Miembro

Roncal Morales, Ana María del Pilar

ORCID N° 0000-0002-5782-361X

Miembro

Firma del jurado y asesor

MGTR. BAILA GEMIN JUAN MARCO

PRESIDENTE

MGTR. YEPEZ PRETEL NIDIA ERLINDA

MIEMBRO

MGTR. RONCAL MORALES ANA MARIA DEL PILAR

MIEMBRO

MGTR. MARTINEZ ORDINOLA MARIA FANY

ASESOR

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida por ser lo que soy y
porque estoy donde estoy por tener lo que tengo,
por estar conmigo en todo el camino.

A mi Padre, porque este donde este ilumina mis
días para seguir adelante y ser una persona de
bien.

A mi esposa e hija, por ser los detonantes de
mi felicidad y motivación más grande, para
alcanzar mis metas y objetivos trazados.

Dedicatoria

A mis profesores, por compartir el saber que hoy en día sé y ser colaboradores de mi formación académica y profesional.

A mi Madre, por su inmenso amor que tiene a sus hijos, por la fortaleza de salir adelante a pesar de los obstáculos y su apoyo incondicional.

A mi hija, porque eres y serás siempre la luz que me ilumina mi ser y mi principal motivación que me levante cada día a esforzarme más.

Resumen.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas peruanas y del Hospedaje Leo S.A.C.-Chimbote-2019. Mediante el desarrollo de esta investigación lograra permitir a las empresas de servicios desarrollarse a la medida de este marco y obtener mejoras continuas. La investigación fue no experimental- bibliográfico-documental y de caso, para congregar información se utilizó un cuestionario de preguntas conforme a la variable de estudio, obteniendo la siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo específico N° 1:** los autores dan por resultado la falta de una estructura organizacional definida, de tal modo que es importante desarrollar procedimientos internos, **Respecto al objetivo específico N° 2:** el cuestionario desarrollado por el gerente determina que la empresa no desarrolla un manual de formación y capacitación, **Respecto al objetivo N° 3:** de la comparación de objetivos 1 y 2, encontramos que ambos coinciden ya que la empresa no cuenta con manuales de funciones y un código de ética. **Conclusión General:** se plantea capacitación para el personal y poner en práctica el proceso de administración de riesgos internos para el desarrollo de planes y mejoras que serán ejecutados posteriormente, asimismo es admisible que las empresas apliquen un sistema de control interno para organizarse y lograr resultados reales.

Palabra clave. Control interno, micro y pequeñas empresas, sector servicios.

Abstract

The present research work had as general objective: to describe the characteristics of the internal control of Peruvian micro and small companies and of Hospedaje Leo S.A.C.-Chimbote-2019. Through the development of this research, it will allow service companies to develop according to this framework and obtain continuous improvements. The research was non-experimental-bibliographic-documentary and case, to gather information a questionnaire of questions according to the study variable was used, obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective N ° 1: the authors give as a result the lack of a defined organizational structure, in such a way that it is important to develop internal procedures, Regarding specific objective N ° 2: the questionnaire developed by the manager determines that the company does not develop a training manual, Regarding objective N ° 3: of Comparing objectives 1 and 2, we find that both coincide since the company does not have function manuals and a code of ethics. General Conclusion: training is proposed for staff and put into practice the internal risk management process for the development of plans and improvements that will be executed later, it is also admissible for companies to apply an internal control system to organize themselves and achieve real results.

Palabra clave. Control interno, micro y pequeñas empresas, sector servicios.

Indice

Equipo de trabajo	iii
Firma del jurado y asesor	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Indice.....	ix
Indice de cuadro.....	x
I. Introducción.....	11
II. Revisión de Literatura	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1. Internacionales:	14
2.1.2. Nacionales	15
2.1.3. Regional.....	19
2.1.4. Local	22
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	27
2.2.1. Teorías del Control Interno	27
2.2.2. Teorías de Empresa	30
2.2.3.2 Teorías de la Micro y Pequeña Empresa	31
2.2.3.4 descripción de la empresa de caso	32
2.3 Marco Conceptual.....	33
2.3.1. El Control Interno	33
2.3.2 Empresas.....	33
2.3.3 Micro y Pequeñas Empresas	33
III. Hipótesis	35
IV. Metodología.....	36
4.1 Diseño de investigación	36
4.2 Población y muestra	36
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.4.1 Técnica.....	37
4.4.2 Instrumento	37

4.5	Plan de análisis	37
4.6	Matriz de Consistencia	38
4.7	Principios Éticos	39
V.	Resultados	40
5.2	Análisis de Resultados	53
VI.	Conclusiones.....	57
VII.	Recomendaciones	58
VIII	Referencias Bibliográficas:.....	60
Anexos	68
Anexo 1:	cronograma de actividades	68
Anexo 2:	presupuesto.....	70
Anexo 3:	Instrumento de recolección de datos.....	72
Anexo 4:	Consentimiento informado	76

Índice de tablas

Tabla 1:	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	40
Tabla 2:	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	48
Tabla 3:	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 3	51

I. Introducción

El control interno es el transcurso desarrollado o efectuado por la recomendación administrativa, la unidad directora y parte del personal que labora en una empresa con el objetivo de suministrar una calidad de seguridad moderada por medio del desarrollo de operaciones mediante la eficiencia, eficacia y confianza de informes, lo cual da cumplimiento a las normas y leyes que se ejecuten en la entidad empresarial, prevalece el modo común mediante procesos que aseguran la diligencia del negocio. **Barquero (2013).**

El control interno está comprendido mediante el plan de organización y toda las formas y maneras que sirven o adopta una entidad empresarial para proteger o sostener sus materiales o patrimonio, corroborar la conformidad y autenticidad de los informes contables, origina la eficacia de desarrollo operacional e incita el cumplimiento de las normas dadas por la dirección, esto suministra un elemento muy importante como es la paz el sosiego en el compromiso de los directivos, dueños y terceros que están completamente comprometidos. **Gaitán (2020).**

El control interno es un instrumento encargado de desarrollar el plan organizacional mediante normas y procesos que en forma asociada se acogen o se realizan en las empresas dentro de un manual perenne, organizado por la oficina gerencial y el personal que labora en la empresa, para la conservación y cuidado de sus bienes, promoviendo la eficacia del desarrollo de sus operaciones y obtención del máximo nivel de rentabilidad, origina principales modelos uniformes que dirijan a las empresas hacia una economía estable y adecuada. **Meléndez (2016).**

El control interno en Perú se define como planes y procesos de una organización empresarial que ayudan a priorizar o proteger los activos, exponiendo un informe contable veraz y de confianza, de esta manera permite el buen desarrollo de operaciones mediante normas o políticas originadas por la unidad administrativa, obtiene el logro y el fin de sus objetivos por medio de distintos componentes vinculados. **Santa Cruz (2014).**

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de la investigación es la siguiente ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Leo S.A.C.-Chimbote, 2019?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente Objetivo General: Establecer las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa de servicios Hospedaje leo S.A.C.- Chimbote 2019.

Para conseguir el Objetivo General, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de la micro y pequeñas empresas del sector servicio hospedaje del Perú
2. Describir las características del control interno de la empresa Hospedaje Leo S.A.C, Chimbote-2019.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa hospedaje “Leo” SAC. Chimbote 2019.

Este presente trabajo de investigación de la empresa Hospedaje Leo S.A.C se justificó en realizar diferentes técnicas de trabajo para poder obtener los resúmenes

correspondientes, así mismo teniendo en cuenta de donde fue sustraído el material para la realización de dicha investigación, en los servicio de hospedaje de Chimbote son variados los clientes que requieren de este servicio, en esta investigación aplicaremos a los hospedajes más sencillos, que son más vulnerables a cualquier tipo de impedimento, poniendo en un punto crítico a estos negocios; perdiendo muchas veces la demanda de huésped que es la principal fuente de ingreso y llegando a cerrar definitivamente, solo por desconocer las herramientas de gestión de un negocio y no solo pasa en Chimbote sino también en todas las ciudades del Perú.

Dicha justificación se realizó para poder contribuir con más información e ideas para la universidad Uladech católica, de esta manera la investigación, me permitirá lograr graduarme como Contador Público y obtener mi título; y también permitirá que la Universidad Uladech realice los estándares de calidad exigidos por la SUNEDU, servirá como antecedente, y me permitirá obtener el grado de bachiller.

Respecto a la metodología será de tipo cualitativo, nivel descriptivo, bibliográfico y de caso, haciendo referente que cada empresa debe obtener un control interno para evaluar riesgos y conllevar a una eficiente gestión.

Como resultados, mediante los aportes de autores es de suma importancia poder implantar un sistema de control interno para el desarrollo de planes que logren y evalúen los riesgos que se puedan presentar en las distintas áreas mediante los componentes vinculados.

En conclusión, mediante el cuestionario aplicado al gerente de la empresa se determinó que no tiene implantado un sistema de control interno, no realiza capacitaciones a sus empleados, no desarrolla procedimientos para actos indebidos ni controles para la identificación de riesgos, esto impide el logro de objetivos de la empresa.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

De la revisión bibliográfica para el desarrollo de la presente investigación se han encontrado algunos trabajos de investigación, similares al nuestro como los siguientes:

2.1.1. Internacionales:

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Tello. (2017), en su tesis titulada: “El sistema de control interno y la toma de decisiones en los hoteles, hostales y hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba.” Su objetivo general es reconocer el control interno que se presenta en las empresas de alojamiento, su metodología de investigación es de campo, tipo de investigación exploratoria descriptiva. finaliza que, al no realizar un adecuado control interno, determina al directorio en la toma de decisiones, estos errores se deben a otros factores, a la cadencia de dialogo entre departamentos, lo que perjudicial en la operatividad de la empresa, así también los diversos procedimientos que se aplican en las distintas actividades no están relacionadas a la funcionalidad para la cual fueron determinados.

Ramírez. (2014), en su tesis titulada: “Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el hotel Reina del cisne del cantón Pimentero provincia de Imbabura”. el objetivo general es identificar la

postura presente del hotel reina del cisne del cantón pimentero provincia de Imbabura. su metodología es de diseño no experimental, modo diligente de nivel descriptiva, correlacional, la herramienta de investigación que dicta fue conversada y encuesta. se concluye que el hotel no cuenta con un orden contable en el movimiento diario de las actividades, por lo tanto, el proceso es distinto y experimental, dando como resultado una dificultad en la toma de decisiones.

Araque (2016), en su tesis titulada: “Control interno administrativo del departamento de compras del hotel Hilton Margarita & Suites.” Su objetivo general es distinguir debilidades y fortalezas de la zona, desde un modo en que los integrantes de equipo y las funciones que ellos ejercen; otro método utilizado para determinar la siguiente tarea es contar con respaldo de fuentes bibliográficas, lo cual apoyaron al análisis comparativo de los empleados en las áreas que desempeñan sus tareas laborales. así mismo se llega a concluir que es un método capaz de desarrollar todo en cuanto al área de laboral, lo cual finaliza a llevar a cabo la rivalidad de sus funciones de manera capaz; este control contiene lineamientos, métodos, guías y modelos que son el referente de modismos verificador de cualquier actividad que se realice en dicha área laboral.

2.1.2. Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Ochoa (2019), en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso Viavia Café Ayacucho S.A.C de Ayacucho, 2018.” su objetivo general es describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa ViaVia Café Ayacucho SAC. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal y tampoco tiene un plan estratégico y operativo para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos, asimismo al componente evaluación de riesgos le falta contar con un plan que le permita identificar y afrontar aquellos riesgos que puedan llegarla a perjudicar la empresa, en tanto al componente actividades de control la empresa en sus actividades y operaciones se realizan debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente, el componente información y comunicación se aplica correctamente debido a que se proporciona información al personal que la requiere ya que están establecidos los canales de comunicación, al componente supervisión y monitoreo le falta contar con personal que ayude adecuadamente las actividades de la empresa y de control interno.

Alcantara (2019), en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “hostal la casona de Buenos Aires” – Nuevo Chimbote, 2017.” tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y

pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control no está brindando la debida importancia a este componente, debido a que no ha diseñado una estructura organizacional, no cuenta con un manual de organización y funciones y menos aún con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos. así como también no existe una correcta evaluación de riesgos, ya que no cuenta con un plan para detectar los riesgos que le puedan afectar, la empresa realiza actividades de control para dar cumplimiento a sus objetivos y uso razonable a sus recursos, a través de actividades como la segregación de funciones y responsabilidades del personal, en relación al componente de información y comunicación, no se está cumpliendo debido a que existe una débil comunicación entre empleador – trabajador, ya que no existe canales de comunicación como documentos autorizados o sellados, Supervisión y monitoreo pues si bien es cierto que no existen evaluaciones internas o externas por parte de personal calificado que supervise la presencia o uso adecuado del control interno para la evaluación de los resultados obtenidos.

Navarro (2019), en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada GYMB Corporación E.I.R.L. - Lince, 2018. tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la Empresa Privada

Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018. Su metodología fue bibliográfica- documental y de caso, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control no se le está dando importancia al componente más importante del control interno, la Evaluación de Riesgos, no está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, y por tal motivo, no identifican los riesgos potenciales que pueden afectar las actividades de la empresa, respecto a la Actividad de Control, ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos; evaluando la eficacia y eficiencia operativa, referente a la Información y Comunicación, no llega al nivel de satisfacción para los usuarios y con valor para la toma de decisiones, finalmente en la Supervisión se realiza un monitoreo continuo de la coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas como también, son remitidos los informes financieros a las instancias correspondientes.

Rivera (2019), en su tesis titulada: “Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú. caso: hospedaje G&M EIRL en el distrito de olmos – Lambayeque en el 2018.”su objetivo general es determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedaje del Perú y del hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.su metodología fue descriptiva-bibliográfica, documental, de caso, diseño no experimental, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de

control la empresa no realiza coordinaciones entre la alta dirección y la oficina de Control Interno para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, lo que entorpece el funcionamiento del Hospedaje, en relación a la Evaluación de Riesgos, no cuenta con un plan de emergencia contra incendios, robos, desastres naturales, esto afecta al hospedaje, la integridad de los huéspedes y al personal administrativo; ya que el gerente y administrador no han planificado o se han proyectado ante cualquier dificultad o contingencia que se pueda presentar, según la actividad de control la organización no cuenta con un sistema informático hotelero que sirve para llevar control del hospedaje, sin embargo lo realiza de manera manual lo que dificulta el control interno administrativo en los diferentes departamentos de la empresa, en relación a la información y comunicación, existe comunicación horizontal entre los miembros de la organización. También existe confidencialidad acerca de los clientes que utilizan el servicio de alojamiento, por ultimo tenemos al componente de Supervisión, lo cual refleja que la empresa llevar a cabo una evaluación de las actividades diarias en la organización para conocer las debilidades y con el fin de mejorar el sistema de control interno e implementar acciones necesarias en el hospedaje.

2.1.3. Regional

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la Región de Ancash, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Celmi (2017), en su trabajo de investigación titulado: “Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA

S.A.C. del distrito de independencia - Huaraz, 2017.” su objetivo es determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de independencia - Huaraz, 2017. su metodología es de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control, se fundamenta en el establecimiento de un entorno que motive e influencie el control en las actividades de los colaboradores de la empresa, según el componente de evaluación de riesgo sí realiza acciones para identificar los riesgos que podrían afectar la consecución de sus objetivo evaluando las oportunidades que se presentan para la adquisición, también el componente actividades de control realiza la disgregación de funciones desarrollando las actividades de control en forma oportuna, por lo tanto en el componente de información y comunicación tiene formalmente establecidas sus líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos. Se indica en el componente de supervisión y monitoreo que la administración sí comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas.

Lozano (2018), en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso empresa “CEPEIN E.I.R.L.” – Chimbote, 2015. su objetivo es Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. su metodología es de tipo bibliográfica- documental y de caso. Llegando a los

siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control no se da importancia al componente más importante como es el ambiente de control, tales como los valores éticos que lograra que la empresa se desarrolle mejor, en tanto a la Evaluación de Riesgos, no está identificando y valorando lo riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos para lograr identificar los riesgos potenciales que pueden afectar las actividades de la empresa, no se realizan Actividades de Control ya que no se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente, también en la Información y Comunicación no facilita la información oportuna, actual, accesible y con valor para la toma de decisiones, finalmente no realiza un monitoreo continuo de la actividades que se realizan, con el fin de que se puedan tomar las acciones correctivas.

Abanto (2019), en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso hotel “El Mirador Servicios Turísticos EIRL” – Pomabamba, 2018.” su objetivo es determinar la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso hotel “El Mirador Servicios Turísticos EIRL” -Pomabamba, 2018. su metodología de investigación fue: no experimental descriptivo, bibliográfico documental y de caso. Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal y tampoco tiene un plan estratégico y operativo

para llevar a cabo el cumplimiento de su objetivo, en cuanto a la Evaluación de Riesgo le falta contar con un plan que le permita identificar y afrontar aquellos riesgos que puedan llegarla a perjudicar, Según la Actividad de Control a la empresa de caso le falta contar con una estructura organizacional, en relación a la información, están establecidos los canales de comunicación, las quejas y reclamos de los usuarios son registrados y la gerencia recepciona las sugerencia de los trabajadores referentes a aumentar la calidad del servicio que brindan, finalmente referente a la Supervisión y Monitoreo, le falta contar con un profesional competente que supervise que se desarrollen adecuadamente las actividades de la empresa y de control interno.

2.1.4. Local

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la ciudad de Chimbote, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Avalos (2018), en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “hotel Buenos Aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018.” su objetivo es determinar la caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “Hotel Buenos Aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018. su metodología de investigación fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control se han definido las líneas de autoridad y responsabilidad del personal mediante manuales y

reglamento, sin embargo la empresa no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida, no realiza actividades que fomenten la integración del personal y favorezcan el clima laboral, acerca de la evaluación de riesgos no ha establecido lineamientos y políticas que ayuden a identificar los riesgos significativos para cada objetivo estratégico, de acuerdo a la actividad de control no se han implementado mecanismos para la revisión periódica de los procesos, actividades y tareas; finalmente no se han establecido indicadores de desempeño para los procesos y actividades, en la información y comunicación ha promovido el uso de sistemas informático que permitan cumplir adecuadamente sus funciones, además brinda al personal información necesaria para cumplir sus actividades; sin embargo no se facilita información oportuna, actual y accesible para la toma de decisiones, para el componente de supervisión la empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma, sin embargo no son comunicados oportunamente a los responsables a fin de realizar las acciones correctivas

Vigo (2020), en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017. su objetivo general es describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Hotel Vértice S.A.C “de Chimbote, 2017. Su metodología fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control cuenta con unos manuales de funciones, la

cuales se establecieron políticas para y procedimientos para el personal, asimismo en la evaluación de riesgos la empresa lleva a cabo las evaluaciones correspondientes de cada área, viendo así los riesgos que se puedan apreciar, mediante los resultados de los objetivos planteados, en cuanto a la actividad de control se realiza mediante un documento, la cual es respaldada ante cualquier ocasión que se presente, referente a la información y comunicación tiene relación ante la información y comunicación con su personal, indicando y recordando lo establecido de cada uno de sus funciones y responsabilidades, finalmente sobre la Supervisión y monitoreo esta realiza unas capacitaciones continuas por el administrador.

Oncoy (2020), en su tesis titulada “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. Su objetivo general fue 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.su metodología utilizada fue no experimental- descriptivo – bibliográfico – documental y de Caso, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control la empresa desarrolla procedimientos adecuados para la gestión de cumplimientos de todos los documentos del control interno, en relación al componente de evaluación de riesgos no tiene identificado riesgos internos, requiere de información para un Plan de Administración para enfrentar diversos problemas que se puedan presentar, Según la actividad de control la empresa tiene el personal capacitado para fomentar el equipo de trabajo y que realicen verificaciones

de diferentes áreas del control interno para una solución expuestas en error o fraude, también se refleja que la información se percibe de excelente gestión de toma de decisiones, informando y comunicando la situación real de las actividades que se ejecutan, finalmente referente a la Supervisión y Monitoreo esta refleja autoevaluaciones y supervisión del personal para mejora de la empresa.

Mayer (2019), En su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector hotelero del Perú - caso hostel Diamante de Chimbote, 2016.” Su objetivo general fue Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector hotelero del Perú y de la empresa “hostal diamante” de Chimbote, 2016. Su metodología fue no experimental – descriptiva – bibliográfica, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control la empresa carece de un sistema de control interno, siendo su forma de trabajo de manera empírica, según la evaluación de riesgos la empresa no cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos ya que ellos utilizan medidas de control basadas en su experiencia y conocimiento del giro del negocio para sus operaciones, respecto a la actividad de control podría repercutir en una mala administración de los recursos económicos de las empresas al no saber con certeza que es lo que pasa en la empresa de manera precisa y no permitiendo la optimización de la gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa. Referente a la información y comunicación este componente se viene aplicando irregularmente ya que no se desarrolla y esto ayuda a que se resulte afectada la empresa, finalmente en la Supervisión de la

empresa no está tomando en cuenta este componente ya que no realiza supervisiones a las actividades que realiza la empresa sin poder detectar los problemas a tiempo.

Hervías (2019), en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel “Las Tejas E.I.R.L.” - Chimbote, 2015.” su objetivo es determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. su metodología de investigación fue Bibliográfica, documental y de caso, Llegando a los siguientes resultados: Respecto al componente ambiente de control no se da importancia al componente más importante como es el ambiente de control, tales como los valores éticos que permitirá que la empresa se desenvuelva mejor, sea más eficiente, eficaz y competitiva, la empresa no esta está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, respecto al componente de Actividad de Control el hostel cuenta con procesos que generan información y datos reales emitidos periódicamente, para dar a conocer a los colaboradores las actividades realizadas con el propósito de mejorar dar buen servicio y satisfacer las necesidades de los clientes del hotel, sin embargo, la información emitida para las actividades de control no se están dando adecuadamente para el desarrollo de sus actividades, se tiene un buen manejo de información y comunicación ya que promueve el uso de sistemas informáticos suministrando información al personal y si cuenta con

un monitoreo continuo de las actividades que se realizan con la finalidad de mejorar y cumplir con sus objetivos.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Teorías del Control Interno

El Control Interno es un suceso que debe llevar a cabo la dirección con todos los empleados de una empresa, este control debe estar adaptado con el propósito de facilitar un grado de certeza moderado en modo a la obtención o logro de los objetivos como es la actividad o eficiencia de las operaciones, tanto en la confianza de la información económica o financiero aplicándose las leyes y normas necesarias. **Mantilla (2016).**

2.2.2 Objetivos del Control Interno

Vásquez (2016) argumenta que, entre estos objetivos, se incluyen aquellos que logren eficiencia y efectividad operativa, tengan un prominente grado de confianza en la generación de información (especialmente información financiera), y en última instancia alcanzar el cumplimiento de diversas leyes y regulaciones relacionadas con la naturaleza del negocio que se realiza en la empresa en un período de tiempo. El segundo objetivo del control interno es generar confiabilidad en la generación de información financiera. Los controles internos de la organización deben asegurar de manera continua el logro de este objetivo, de manera que la información generada pueda ser utilizada como base para tomar decisiones oportunas sobre los usuarios de la cuenta corporativa. Finalmente, el tercer objetivo del control interno está relacionado con el cumplimiento de las normas y regulaciones. Para la empresa, lograr este objetivo es muy importante a fin de minimizar los posibles riesgos de posibles pérdidas por sanciones por desconocer las

normativas o ejecución indebida o negligencia en determinados casos administrativos.

2.2.2.1 Clasificación de Control Interno

Gómez & lazarte (2019) manifiestan que el control interno se clasifica en:

Control interno administrativo: Son aquellos métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

Control interno contable: Son también métodos, medidas y procedimientos pero que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad. Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables.

2.2.2.2 Características del Control Interno

Gómez & lazarte (2019), sostienen que:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los

niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.

- La unidad de control interno, o quien haga sus veces; es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna.

2.2.2.3 Componentes del Control Interno:

Vásquez (2016) explica que:

De acuerdo con la normativa COSO, se hace una descripción general de cada elemento: el ambiente de control se refiere a un conjunto de estándares, procesos y estructuras que son la base del control interno de la organización. También es importante enfatizar que otro principio fundamental relacionado con la organización es demostrar el compromiso con la difícil tarea de captar, retener y desarrollar personas con talento, lo que ayuda a cumplir con las expectativas de la junta directiva de administración.

La evaluación de riesgos es la segunda parte del control interno, lo que significa que la organización debe implementar un proceso muy dinámico y continuo para analizar e identificar los riesgos que afecten al logro de los objetivos. Es importante identificar y analizar los riesgos para poder diseñar las estrategias pertinentes para gestionarlas en cualquier momento. En este punto, la empresa debe evaluar, identificar y analizar los riesgos para establecer cómo deben gestionarse. La mejor forma de gestionar el riesgo es comprender qué factores afectarán gravemente al control interno.

Las actividades de control es el tercer elemento del control interno y representan los conjuntos de operaciones establecidas por los procedimientos y las políticas de la organización, que puedan minimizar el impacto de los estos riesgos y el riesgo de pérdida en cualquier tiempo o periodo. Según el mapa de riesgos elaborado, las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la organización y en todas las etapas de la gestión. Estas actividades de control; están integradas con la evaluación de riesgos, que consideran varios factores específicos de la empresa, como la naturaleza de la organización, la complejidad y las diferentes operaciones, y determina qué procesos de negocio requieren actividades de control.

Como cuarto elemento del control interno, la información y la comunicación son muy importantes para que cualquier organización lleve a cabo responsabilidades de control interno. Tanto la comunicación externa como la interna proporcionan a la empresa la información necesaria para realizar el control, de igual manera la comunicación permite al equipo de colaboradores entender las responsabilidades de los controles internos y la importancia para el logro de sus objetivos.

Por último, la actividad de supervisión o monitoreo representa el quinto elemento, que consiste en unas series de evaluaciones continuas para así determinar si se ha logrado cada elemento de los controles internos y si los objetivos definidos por la Alta Dirección se han cumplido en un tiempo dado. Evaluar los posibles resultados y notificar de inmediato a la junta sobre las deficiencias y monitorear las acciones correctivas.

2.2.2.4 Teorías de Empresa

La empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de las empresas la empresa tiene como objetivo producir bienes y servicios para satisfacer las diferentes necesidades de los consumidores y para lograrlo hace uso de materias primas, recursos financieros, personal; en efecto el dueño de la empresa tiene que asumir los costos de producción y es quien se beneficia directamente con los ingresos derivados de estas actividades. **Argandoña (2016)**

2.2.3 Teoría del Sector Servicio

El sector terciario también se conoce como sector de servicios, ya que incluye aquellas actividades que no implican la producción de bienes materiales. Las empresas del sector terciario, de este modo, se dedican a la satisfacción de diferentes necesidades de las personas (Pérez & Merino 2014).

2.2.3.1 Tipos de Empresas

Vera (2016) detalla que hay dos tipos de empresa:

Microempresas: “las microempresas son aquellas cuyas ventas anuales no superan el ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)”

Pequeñas Empresas: “las pequeñas empresas son las que realizan ventas anuales superiores al ciento cincuenta (150) UIT, pero menores o iguales a las mil setecientas (1700) UIT” (p. 326).

2.2.3.2 Teorías de la Micro y Pequeña Empresa

Hernández & Sánchez (2017) detallan que, las características de manera diferenciada, considerando por separado las microempresas, por su complejidad, ambiente emocional de crisis y conflictos familiares; y las pequeñas empresas que tienen mayor producción y procesos diferentes. Lo

anterior conlleva a la generación de un sistema de innovación empresarial, el cual, aplicado correctamente obtiene resultados como infraestructura tecnológica, la competitividad empresarial, mejora de la productividad, acceso a mercados internacionales, ventajas comparativas y competitivas, mayor calidad en el servicio prestado y menores costos de operación (p. 30).

2.2.3.3 Características de las micro y pequeñas empresas

Grandes empresas: “Son caracterizados por manejar financiamientos grandes y manejar capitales, en la cual tienen establecimientos propios sus ventas, tienen miles de empleados que son de confianza, también cuentan con un sistema de administración y una operación muy avanzada” (Vela 2017).

Medianas empresas: “Son empresas que intervienen cientos de personas y en ocasiones casos hasta miles, principalmente tienen sindicatos, asimismo hay áreas que son definidas con mucha responsabilidad y cuentan con procedimientos automatizados” (Vela 2017).

Pequeñas empresas: “Son aquellas entidades independientes que principalmente son creadas para ser lucrativo, cuya venta anual en valores no son abundan un determinado tope y también el número de personas que conforman no exceden al determinado limite” (Vela 2017).

Microempresas: “Es la empresa y la propiedad que son de propiedad individual, sus sistemas de fabricación son convenientes artesanales, en la cual principalmente son útiles para el equipo, la maquinaria, producción, ventas, finanzas, administración entre otros” (Vela 2017)

2.2.3.4 descripción de la empresa de caso

La empresa de Servicios Hospedaje Leo” S.A.C. que es el objeto de estudio con RUC 10329147521, inició sus actividades el 19/05/1998, siendo el Gerente General EL Sr.: Juan Pedro Erick valencia alejo, actualmente la empresa tiene como domicilio fiscal: Urb. 21 de abril Mz A15. Lt6 – Chimbote. el giro de su negocio es, brindar habitaciones amplias y cómodas, tele cable, privacidad, seguridad permanente; la misión y visión de esta empresa es: mantener buenas cualidades y eficientes en la satisfacción a los empleados y clientes, duraderos en el tiempo mantenerse como primeros del mercado de servicios, aumentando la veteranía de nuestros clientes.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1. El Control Interno

“El control interno, es una herramienta de alto nivel mayúsculo, la cual tiene como finalidad dar seguridad y protección a los activos e intereses de la empresa (Aldana, 2016)”. “El control interno, es la herramienta de gestión de verificar cada área de la empresa, motivando nuevos cambios y futuras decisiones empresariales (Aldana, 2016)”.

2.3.2 Empresas

. son todas las unidades empresariales económicas que se encomiendan en conseguir mercaderías de igual modo elaborarlas y luego venderlas ya que en manera cotidiana desarrollan una secuencia de maniobras operacionales de contabilidad para lo cual alcanzar ciertas metas y objetivos (Acosta, 2016).

2.3.3 Micro y Pequeñas Empresas

“Es la unidad económica y sostenible para todo emprendedor, las cuales les permite invertir en mercadería y así misma a través de ella obtener ganancias, eso quiere decir que es la unidad económica con fines o sin fines de lucro, Ayuda a cuidar las existencias en un lapso oportuno, ya sea en cantidades como calidades, que es razonable analizar el manejo que inicia a realizar consignación a las maniobras bajas, al realizar compra sin justificaciones no se realizar el control de los bienes inventariados. (Ocaña, 2016).

2.3.4 Tipos de hoteles

según Gardey & Pérez. (2017)

2.3.4.1 hotel de Una estrella:

Son hoteles económicos y esenciales y no cuentan con todos los servicios. Tienes habitaciones privadas, con servicios de baños propios o en algunos compartidos.

2.3.4.2. Hoteles de dos estrellas:

Estos hoteles de mediana categoría ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas. Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas. Están ubicados casi siempre en la zona céntrica de la ciudad, aunque el país que ofrecen no es de lo más atractivo.

2.3.4.3. Hotel de Tres estrellas

Es de economía media. Tiene espacios grandes en cada habitación y unos muebles completos con sillas, mesas de noche, roperos, televisores, teléfono propio y baños cómodos. Hay habitaciones con heladeras y bebidas que se cancelan al término de su uso de la habitación si se consumen, están bien

situados porque se encuentran en medio de la ciudad o por encontrarse en sitios turísticos de hermosas captaciones.

2.3.4.4. Hotel de Cuatro estrellas:

Son las hostelerías quienes se encuentran categorizados como de condición primordial, por el tan solo hecho de ser lujosos y con las habitaciones grandes y muy bien decoradas. Así mismo cuenta con accesorios como el secador de pelo, gel de baño y TV por cable; ofreciendo facilidades como: el servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y empresariales, para lo cual cuenta con personal altamente calificados.

2.3.4.5. Hoteles de cinco estrellas:

Dichos hoteles de esplendidez se califican por presentarte una buena atención y una serie extensa de servicios, que se observa desde áreas para piscinas, cámaras de gimnasia con instructores y animadores infantiles incorporados incluso con una asistencia de guardería para niños con shows y eventos prácticamente toda la noche, áreas para las comidas y reuniones con composiciones en vivo más una carta moderada por ciertos chefs diestros en la gastronomía de dicho lugar.

III. Hipótesis

En el presente proyecto de investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo; de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y de nivel descriptivo.

Según Hernández (2014), nos manifiesta que: “en el enfoque cualitativo por lo general “no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación será no experimental-bibliográfico-documental y de caso.

4.2 Población y muestra

Dado que la investigación será bibliográfica- documental no habrá población ni muestra.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Control Interno	El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos	Componentes Del Control Interno	Ambiente De Control	¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?
			Evaluación De Riesgo	¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?
			Actividades De Control	¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?

			Información y comunicación	¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?
			Supervisión O Monitoreo	¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de revisión bibliográfica y recojo de entrevista.

4.4.2 Instrumento

Para el recojo de información se utilizará los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas y el cuestionario que consta de 29 preguntas basados en nuestra variable de investigación.

4.5 Plan de análisis

La información recogida tanto a nivel bibliográfico – documental y de caso, será organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos de la investigación.

- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 1: se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica y fundamentalmente se procurará encontrar

los antecedentes pertinentes a la variable y unidad de análisis de nuestro trabajo de investigación.

- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 2: se utilizará el cuestionario elaborado en base a los componentes del control interno, el cual se aplicará al gerente general de la empresa en estudio.
- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 3: se elaborará un cuadro comparativo.

4.6 Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hospedaje Leo S.A.C – Chimbote, 2019	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hospedaje Leo S.A.C – Chimbote, 2019?	Establecer las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Hospedaje Leo S. A. C. – Chimbote, 2019.	1. Describir las características del control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú. 2. Describir las características del control interno de la empresa de servicio Hospedaje Leo S.A.C. – Chimbote. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las	Diseño: El diseño de investigación será no experimental- bibliográfico- documental y de caso. Técnica: Revisión bibliográfica y recojo de entrevista. Instrumento: Fichas bibliográficas y cuestionario

			micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Hospedaje Leo S.A.C. – Chimbote.	
--	--	--	---	--

4.7 Principios Éticos

Uladech (2021) afirma que los principios que originan la actividad investigadora son:

Protección a las personas: La persona es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio, respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, estos principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales.

Cuidado del Medio Ambiente: por encima de los fines científicos; tome medidas para evitar daños y planificar acciones que minimicen los efectos adversos y maximizar los beneficios, respetando la dignidad del medio ambiente.

Consentimiento informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. Contando con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia: Los datos brindados serán asegurados sin causar daños ni males a las personas que participan en las investigaciones, con el único sentido de aumentar los beneficios posibles.

Justicia: El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, mediante el desarrollo de encuestas.

Integridad Científica: Aplique este principio teniendo como base los principios éticos y las normas como futuros profesionales, extendiendo las actividades de enseñanza y a su ejercicio, evaluando daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 **Respecto al Objetivo Especifico N° 01:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio del Perú, 2019.

Tabla 1: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1

Autores	Resultados
Ochoa (2019)	Señala que, el componente ambiente de control no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal y tampoco tiene un plan estratégico y operativo para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos, asimismo al componente evaluación de riesgos le falta contar con un plan que le permita identificar y afrontar aquellos riesgos que puedan llegarla a perjudicarla empresa, en tanto al componente actividades de control la empresa en sus actividades y operaciones se realizan debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente, al

	<p>componente información y comunicación se aplica correctamente debido a que se proporciona información al personal que la requiere ya que están establecidos los canales de comunicación, al componente supervisión y monitoreo le falta contar con personal que ayude adecuadamente las actividades de la empresa y de control interno.</p>
<p>Celmi (2017)</p>	<p>Establece que, el componente Ambiente de Control, se fundamenta en el establecimiento de un entorno que motive e inflencie el control en las actividades de los colaboradores de la empresa, según el componente de evaluación de riesgo sí realiza acciones para identificar los riesgos que podrían afectar la consecución de sus objetivo evaluando las oportunidades que se presentan para la adquisición, también el componente actividades de control realiza la disgregación de funciones desarrollando las actividades de control en forma oportuna, por lo tanto en el componente de información y comunicación tiene formalmente establecidas sus líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos. Se indica en el componente de supervisión y monitoreo que la administración sí comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas.</p>
<p>Avalos (2018)</p>	<p>Alega que, en el ambiente de control se han definido las líneas de autoridad y responsabilidad del personal mediante manuales y reglamento, sin embargo la empresa no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida, no realiza actividades que fomenten la integración del personal y favorezcan el clima laboral, acerca de la evaluación de riesgos no ha establecido lineamientos y políticas que ayuden ha identificar los riesgos significativos para cada objetico estratégico, de acuerdo a la actividad de control no se han</p>

	<p>implementado mecanismos para la revisión periódica de los procesos, actividades y tareas; finalmente no se han establecido indicadores de desempeño para los procesos y actividades, en la información y comunicación ha promovido el uso de sistemas informático que permitan cumplir adecuadamente sus funciones, además brinda al personal información necesaria para cumplir sus actividades; sin embargo no se facilita información oportuna, actual y accesible para la toma de decisiones, para el componente de supervisión la empresa realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la misma, sin embargo no son comunicados oportunamente a los responsables a fin de realizar las acciones correctivas..</p>
<p>Vigo (2020)</p>	<p>Sostiene que, en ambiente de control cuenta con unos manuales de funciones, la cuales se establecieron políticas, y procedimientos para el personal, asimismo en ,la evaluación de riesgos la empresa lleva a cabo las evaluaciones correspondientes de cada área, viendo así los riesgos que se puedan apreciar, mediante los resultados de los objetivos planteados, en cuanto a la actividad de control se realiza mediante un documento, la cual es respaldada ante cualquier ocasión que se presente, referente a la información y comunicación tiene relación ante la información y comunicación con su personal, indicando y recordando lo establecido de cada uno de sus funciones y responsabilidades, finalmente sobre la Supervisión y monitoreo esta realiza unas capacitaciones continuas por el administrador.</p>

<p>Oncoy (2020)</p>	<p>Manifiesta que, la empresa desarrolla procedimientos adecuados para la gestión de cumplimientos de todos los documentos del control interno, en relación al componente de evaluación de riesgos no tiene identificado riesgos internos, requiere de información para un Plan de Administración para enfrentar diversos problemas que se puedan presentar, Según la actividad de control la empresa tiene el personal capacitado para fomentar el equipo de trabajo y que realicen verificaciones de diferentes áreas del control interno para una solución expuestas en error o fraude, también se refleja que la información se percibe de excelente gestión de toma de decisiones, informando y comunicando la situación real de las actividades que se ejecutan, finalmente referente a la Supervisión y Monitoreo esta refleja autoevaluaciones y supervisión del personal para mejora de la empresa.</p>
<p>Mayer (2019)</p>	<p>Manifiesta que, en el componente de ambiente de control la empresa carece de un sistema de control interno, siendo su forma de trabajo de manera empírica, según la evaluación de riesgos la empresa no cuenta con mecanismos para identificar y evaluar riesgos ya que ellos utilizan medidas de control basadas en su experiencia y conocimiento del giro del negocio para sus operaciones, respecto a la actividad de control podría repercutir en una mala administración de los recursos económicos de las empresas al no saber con certeza que es lo que pasa en la empresa de manera precisa y no permitiendo la optimización de la gestión administrativa y el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa. Referente a la información y comunicación este componente se viene aplicando irregularmente ya que no se desarrolla y esto ayuda a que se resulte afectada la empresa, finalmente en la Supervisión de la empresa no está tomando en cuenta este componente ya que no</p>

	<p>realiza supervisiones a las actividades que realiza la empresa sin poder detectar los problemas a tiempo.</p>
Hervias (2019)	<p>Detalla que, no se da importancia al componente más importante como es el ambiente de control, tales como los valores éticos que permitirá que la empresa se desenvuelva mejor, sea más eficiente, eficaz y competitiva, la empresa no esta está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, respecto al componente de Actividad de Control el hostel cuenta con procesos que generan información y datos reales emitidos periódicamente, para dar a conocer a los colaboradores las actividades realizadas con el propósito de mejorar dar buen servicio y satisfacer las necesidades de los clientes del hotel, sin embargo, la información emitida para las actividades de control no se están dando adecuadamente para el desarrollo de sus actividades, se tiene un buen manejo de información y comunicación ya que promueve el uso de sistemas informáticos suministrando información al personal y si cuenta con un monitoreo continuo de las actividades que se realizan con la finalidad de mejorar y cumplir con sus objetivos.</p>
Alcantara (2019)	<p>Argumenta que, la empresa en ambiente de control no está brindando la debida importancia a este componente, debido a que no ha diseñado una estructura organizacional, no cuenta con un manual de organización y funciones y menos aún con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos. así como también no existe una correcta evaluación de riesgos, ya que no cuenta con un plan para detectar los riesgos que le puedan afectar, la empresa realiza actividades de</p>

	<p>control para dar cumplimiento a sus objetivos y uso razonable a sus recursos, a través de actividades como la segregación de funciones y responsabilidades del personal, en relación al componente de información y comunicación, no se está cumpliendo debido a que existe una débil comunicación entre empleador – trabajador, ya que no existe canales de comunicación como documentos autorizados o sellados, Supervisión y monitoreo pues si bien es cierto que no existen evaluaciones internas o externas por parte de personal calificado que supervise la presencia o uso adecuado del control interno para la evaluación de los resultados obtenidos.</p>
<p>Rivera (2019)</p>	<p>Expone que, en el ambiente de Control la empresa no realiza coordinaciones entre la alta dirección y la oficina de Control Interno para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, lo que entorpece el funcionamiento del Hospedaje, en relación a la Evaluación de Riesgos, no cuenta con un plan de emergencia contra incendios, robos, desastres naturales, esto afecta al hospedaje, la integridad de los huéspedes y al personal administrativo; ya que el gerente y administrador no han planificado o se han proyectado ante cualquier dificultad o contingencia que se pueda presentar, según la actividad de control la organización no cuenta con un sistema informático hotelero que sirve para llevar control del hospedaje sin embargo lo realiza de manera manual lo que dificulta el control interno administrativo en los diferentes departamentos de la empresa, en relación a la información y comunicación, existe comunicación horizontal entre los miembros de la organización. También existe confidencialidad acerca de los clientes que utilizan el servicio de alojamiento, por ultimo tenemos al componente de Supervisión, lo cual refleja que la empresa llevar a cabo una evaluación de las actividades diarias</p>

	<p>en la organización para conocer las debilidades y con el fin de mejorar el sistema de control interno e implementar acciones necesarias en el hospedaje.</p>
<p>Abanto (2019)</p>	<p>Afirma que, en el ambiente de Control la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal y tampoco tiene un plan estratégico y operativo para llevar a cabo el cumplimiento de su objetivo, en cuanto a la Evaluación de Riesgo le falta contar con un plan que le permita identificar y afrontar aquellos riesgos que puedan llegarla a perjudicar, Según la Actividad de Control a la empresa de caso le falta contar con una estructura organizacional, en relación a la información, están establecidos los canales de comunicación, las quejas y reclamos de los usuarios son registrados y la gerencia recepciona las sugerencia de los trabajadores referentes a aumentar la calidad del servicio que brindan, finalmente referente a la Supervisión y Monitoreo, o le falta contar con un profesional competente que supervise que se desarrollen adecuadamente las actividades de la empresa y de control interno.</p>
<p>Navarro (2019)</p>	<p>Asegura que, en el ambiente de Control no se le está dando importancia al componente más importante del control interno, la Evaluación de Riesgos, no está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito, y por tal motivo, no identifican los riesgos potenciales que pueden afectar las actividades de la empresa, respecto a la Actividad de Control, ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos; evaluando la eficacia y eficiencia operativa, referente a la Información y Comunicación, no llega al nivel de satisfacción para los usuarios y con valor para la toma de decisiones, finalmente en la Supervisión se realiza un</p>

	<p>monitoreo continuo de la coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas como también, son remitidos los informes financieros a las instancias correspondientes.</p>
<p>Lozano (2018)</p>	<p>Menciona que, en el componente de Ambiente de Control, no se da importancia al componente más importante como es el ambiente de control, tales como los valores éticos, que lograra q la empresa se desarrolle mejor, en tanto a la Evaluación de Riesgos, no está identificando y valorando lo riesgos a los que está expuesta, esto debido a que la dirección no efectúa un seguimiento especial de los objetivos para lograr identifican los riesgos potenciales que pueden afectar las actividades de la empresa, no se realizan Actividades de Control ya que no se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente, también en la Información y Comunicación no facilita la información oportuna, actual, accesible y con valor para la toma de decisiones, finalmente no realiza un monitoreo continuo de la actividades que se realizan, con el fin de que se puedan tomar las acciones correctivas.</p>

Fuente Propia: En base a los antecedentes, nacionales, regionales y locales.

5.1.2 Respecto al Objetivo Especifico N° 02: Describir las características del Control Interno de la empresa Hospedaje Leo S.A.C. - Chimbote, 2019

Tabla 2: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

Preguntas	Resultado	
	Si	No
1. ¿Cuenta la empresa con un adecuado sistema de control interno formalmente?		X
2. ¿Será importante para usted conocer sobre el control interno?	X	
3. ¿Cree que sería importante una capacitación a los pequeños empresarios sobre el control interno para sus negocios?	X	
4. ¿Usted está de acuerdo en implementar un sistema de control interno dentro de su empresa?	X	
Ambiente de Control		
1. ¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
2. ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad?	X	
3. ¿La Dirección demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?	X	
4. ¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	X	
5. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?		X
Evaluación de Riesgos		

1. ¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	X	
2. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	X	
3. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
4. ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?	X	
5. ¿Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos?	X	
Actividades de Control		
1. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	X	
2. ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X	
3. ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X	
4. ¿Conoce sus responsabilidades con respecto de las rendiciones de cuenta?	X	
5. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
Información y Comunicación		

1. ¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
2. ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X	
3. ¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?	X	
4. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	X	
5. ¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?	X	
Supervisión y Monitoreo		
1. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
2. ¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)?	X	
3. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	
4. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X	
5. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?	X	

Fuente Propia: En base al cuestionario realizado al gerente de la empresa.

5.1.3 **Respecto al Objetivo Específico N° 03:** Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio del Perú y de la empresa Hospedaje Leo S.A.C. - Chimbote, 2019.

Tabla 3: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 3

Elementos de comparación	Resultados respecto al objetivo específico N° 01	Resultados respecto al objetivo específico N° 02	Resultados respecto al objetivo específico N° 03
Ambiente de Control	no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida, no realiza actividades que fomenten la integración del personal y favorezcan el clima laboral. Avalos (2018) , Lozano (2018), Ochoa (2019)	La empresa de Servicios Hospedaje Leo S.A.C. no cuenta con un código de ética, ni con el MOF, no se elabora un plan de formación y tampoco el personal recibe capacitación.	Si coinciden
Evaluación de riesgos	no tiene identificado riesgos internos, requiere de información para un Plan de Administración para enfrentar diversos problemas que se puedan presentar. Oncoy (2020), Alcantara (2019), Navarro (2020)	La empresa de Servicios Hospedaje Leo S.A.C. ha puesto en práctica el plan de administración de riesgos, estableciendo las acciones necesarias para el desarrollo de las actividades.	No coinciden
	Las actividades se realizan debidamente respaldadas	La empresa de Servicios Hospedaje	Si coinciden

Actividad de Control	con documentación de soporte suficiente y pertinente. Ochoa (2019), Vigo (2020), Alcantara (2019)	Leo S.A.C. tiene definido y establecido los procedimientos de autorización para el proceso de actividades y tareas.	
Información y Comunicación	si promueve el uso de sistemas informáticos suministrando información al personal y si cuenta con un monitoreo continuo de las actividades que se realizan con la finalidad de mejorar y cumplir con sus objetivos. Hervias (2019), Oncoy (2020), Zegarra (2020)	La empresa de Servicios Hospedaje Leo S.A.C. si maneja la información oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, implementando mecanismos para asegurar la calidad y eficiencia de la información.	Si coinciden
Supervisión o Monitoreo	no existen evaluaciones internas o externas por parte de personal calificado que supervise la presencia o uso adecuado del control interno para la evaluación de los resultados obtenidos. Alcantara (2019), Abanto (2020), Mayer (2019)	La empresa de Servicios Hospedaje Leo S.A.C. si realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan acorde a lo establecido que le permite desarrollar planes de mejora que serán ejecutados posteriormente.	No coinciden

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo Especifico N° 01

Avalos (2018), lozano (2018), Abanto (2020), Ochoa (2019), estos autores nos mencionan que el control interno en un conjunto de procesos y responsabilidades mediante manuales y reglamento con un solo objetivo, sin embargo no cuenta con un código de ética, carece de una estructura organizacional definida, no realiza actividades que fomenten la integración del personal, estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales Tello (2017) y Araque (2016), quienes establecen que el control interno es un método capaz de desarrollar todo en cuanto al área laboral, lo cual finaliza a llevar a cabo la rivalidad de sus funciones de manera eficiente.

5.2.2 Respecto al Objetivo Especifico N° 02

Respecto al ambiente de control

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. se obtiene que las preguntas 1 y 5 son positivas mientras que la 2,3 y 4 son negativas, por lo que se deduce que no es apropiado el ambiente de control ya que la empresa de Servicios Hospedaje Leo S.A.C. no cuenta con un código de ética, ni con el MOF, no se elabora un plan de formación y tampoco el personal recibe capacitación, lo cual coincide con Ochoa (2019), quien menciona que se debe implemente un sistema de control interno para que de esa manera se puedan corregir las deficiencias encontradas y obtener tener mejores resultados en cuanto al cumplimiento de sus objetivos.

Respecto a la Evaluación de riesgos

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. se obtiene que las 5 preguntas son positivas observándose que la empresa ha puesto en práctica el proceso de administración de riesgos internos, desarrollando las actividades necesarias para el funcionamiento de las actividades; coincidiendo con Celmi (2017) quien indica que al realizar acciones para identificar los riesgos que podrían afectar la consecución de sus objetivos evaluando las oportunidades que se presentan, garantizan la seguridad y el buen nivel de la empresa.

Respecto a la actividad de Control

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. se obtiene que las 5 preguntas son positivas indicando que la empresa tiene establecido los procedimientos de autorización para el proceso de actividades y tareas, sintiéndose respaldada ante cualquier ocasión, si coincide con Alcantara (2019) quien establece que el control interno realiza actividades de control para dar cumplimiento a sus objetivos y uso razonable a sus recursos, a través de actividades como la segregación de funciones y responsabilidades del personal.

Respecto a la información y comunicación

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. se obtiene que las 5 preguntas son positivas, observándose que la empresa maneja la información oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, implementando mecanismos para asegurar la calidad y eficiencia de la información, coincidiendo con Zegarra (2020) quien

establece que la comunicación fluida entre el propietario y su personal, ayuda a contar con información pertinente, permitiéndoles cumplir sus responsabilidades y actividades.

Respecto a la Supervisión o monitoreo

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. se obtiene que las 5 preguntas son positivas, esto indica que la empresa realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan acorde a lo establecido que le permite desarrollar planes de mejora que serán ejecutados posteriormente, coincide con Hervias (2019) quien establece que para una mejor manera de cumplir los objetivos se debe realizar un monitoreo continuo de las actividades.

5.2.3 Respecto al Objetivo Especifico N° 03

Respecto al ambiente de control

De acuerdo a la comparación de los objetivos específico N° 1 y en la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. objetivo específicos N° 2, ambos coinciden ya que la empresa no cuenta con manuales de funciones y un código de ética ni realiza actividades de integración y capacitación del personal, lo cual da referencia con lo que comenta Abanto (2020) que las empresas no cuentan con un control interno que desarrollen un manual de organización que ayude de guía al personal y un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de los objetivos.

Respecto a la Evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en la comparación de los objetivos específico N° 1 y en la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. objetivo específicos N° 2, no coinciden ya que la empresa de Servicios Hospedaje Leo S.A.C. mantiene un plan de administración de riesgos, desarrollando las acciones necesarias para el logro de las actividades, mientras que otras empresas requieren de información para la identificación de riesgos internos y así poder enfrentar los problemas que se presenten, lo cual refiere Vigo (2020), las empresas deben llevar a cabo las evaluaciones correspondientes de cada área para evitar los riesgos y tener mejores resultados.

Respecto a la actividad de Control

En los resultados encontrados de la comparación de los objetivos específico N° 1 y en la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. objetivo específicos N° 2, ambos coinciden ya que mantienen establecido los procedimientos de autorización para el proceso de actividades y tareas, lo cual da referencia con lo que dice Alcantara (2019), el control interno en las empresa realiza actividades de control para dar cumplimiento a sus objetivos y uso razonable a sus recursos, a través de actividades y funciones del personal.

Respecto a la información y comunicación

Según los resultados encontrados en la comparación de los objetivos específico N° 1 y en la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. objetivo específicos N° 2, ambos si coinciden manejando la información oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, implementando mecanismos para asegurar la calidad y eficiencia de la información, la cual hace referencia con lo que dice Celmi (2017), la comunicación en el control interno tiene formalmente

establecidas sus líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos.

Respecto a la Supervisión o monitoreo

Según los resultados encontrados en la comparación de los objetivos específico N° 1 y en la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. objetivo específicos N° 2, ambos no coinciden ya que la empresa de estudio realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan acorde a lo establecido permitiéndole desarrollar planes de mejora, lo cual da referencia con Celmi (2017), el control interno realiza la comunicación oportuna de las deficiencias encontradas llevándolos a niveles facultados para aplicar las medidas correctivas.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al Objetivo Especifico N° 01

Se concluye que las micro y pequeñas empresas en su conjunto de procesos y responsabilidades mediante documentos y reglamentos carecen de un control interno por no contar con un código de ética sin estructura organizacional definida, tampoco realizan actividades que fomenten la integración del personal, ya que el control interno conforma una base real en el logro de metas empresariales, pero esto no es aplicado por las decadencias de acciones de control.

6.2. Respecto al Objetivo Especifico N° 02

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. se concluye que no mantiene un código de ética ni se elabora un manual

de formación y capacitación para el personal que labora, solo ha puesto en práctica el proceso de administración de riesgos internos contando con autorización para el desarrollo de actividades que la empresa tiene establecido y la Supervisión oportuna acorde a lo establecido que le permite desarrollar planes de mejora que serán ejecutados posteriormente, esto nos indica que la empresa no desarrolla los componentes de control interno solo se mantiene de forma empírica dependiendo del entorno empresarial.

6.3. Respecto al Objetivo Especifico N° 03

Al comparar los antecedentes recopilados de los autores nacionales, regionales y locales con los resultados del cuestionario aplicados al gerente de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. no cuentan con un código de ética ni realizan actividades de integración del personal lo cual pone en riesgo el desarrollo de acciones necesarias para el logro de actividades establecidas solo mantiene un plan de riesgos, mientras que otras empresas requieren de información para la identificación de riesgos internos y así poder enfrentar los problemas que se presenten.

6.4. Respecto al objetivo General

Por lo tanto, la investigación de la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C., se concluye lo siguiente: la empresa en estudio no cuenta con un código de ética ya que no mantiene un control interno completo, obteniendo deficiencias en el desempeño de sus actividades, por eso se expuesta o sujeta a ciertos riesgos que se puedan presentar impidiendo el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

VII. Recomendaciones

7.1. Respecto al Objetivo Especifico N° 01

Se recomienda que las micro y pequeñas empresas en su totalidad realicen acciones mediante documentos y reglamentos para un mejor control interno contando con un código de ética y estructura organizacional, llevando a cabo actividades que fomenten la integración del personal en el área laboral, lo cual finaliza a llevar a cabo la rivalidad de sus funciones de manera eficiente.

7.2. Respecto al Objetivo Especifico N° 02

Se recomienda a la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C. que establezca el código de ética y desarrolle un manual de formación y capacitación para el personal que labora en la empresa ya que es de suma importancia para hacerle frente a distintas adversidades que se puedan presentar durante la evolución de la empresa, es de suma importancia que el dueño o gerente las ponga en práctica para luego lograr resultados positivos.

7.3. Respecto al Objetivo Especifico N° 03

Se recomienda a la empresa de servicios Hospedaje Leo S.A.C., mediante la comparación del cuestionario aplicado subsanar sus debilidades como es la implementación de código de ética, ya que esto refiere a varias áreas de la empresa desarrollar sus operaciones con efectividad, implementando conjunto de actos que tengan como base la teoría de informe COSO para así dar fortaleza a los componentes del control interno, ya que presentan mayor debilidad.

7.4. Respecto al objetivo General

Se recomienda la implementación de un sistema de control interno bien ordenado y desarrollado la cual será la principal herramienta utilizada por la empresa para transformar las decadencias que hoy presenta en una empresa sólida y completa con un solo fin de alcanzar las metas y objetivos, por eso es importante que toda empresa desarrolle el sistema de control interno para así llevar con efectividad las operaciones o movimientos.

VIII Referencias Bibliográficas:

Barquero. M. (2013) manual de control interno: teoría y práctica. Recuperado de:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=taihAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=Manual+pr%C3%A1ctico+de+control+interno&ots=BOHOQUyuTZ&sig=b2t3naWh5XZ5dSSh47s5Q0glbSs#v=onepage&q&f=false>

Gaitán, R. E. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. ECOE ediciones. Recuperado de:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PIYkEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno+y+fraudes+con+base+en+los+ciclos+transaccionales+rodrigo+estupi%C3%B1an+gaitan&ots=u6jSCF1qHQ&sig=pD0QO4NIGLRmnc94AUjzadxQad0#v=onepage&q&f=false>

Meléndez, T. B. (2016). Control Interno. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santa Cruz. M. (2014) El control interno basado en el modelo COSO

<file:///C:/Users/USER/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524.pdf>

Ochoa. E. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Viavia Café Ayacucho SAC” de Ayacucho, 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10129>

Rivera. R. (2018) Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú. Caso: Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos–Lambayeque en el 2018.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10144>

Abanto. E. (2017) Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Inversiones & Servicios D'carlo EIRL”-Chimbote, 2017.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15036>

Lozano. P. (2015). Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso empresa “CEPEIN EIRL”–Chimbote, 2015.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4275>

Acosta, P. (2016). Control Interno y Auditoria. Recuperado de: http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.P

Aldana, G. (2016). Control Interno. Recuperado de: file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20.pdf

Alcantara, K. (2017). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “hostal la casona de buenos aires” – nuevo Chimbote, 2017. (Universidad Católica los Angeles de Chimbote). Retrieved from

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14043>

Crispin J. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso hotel “El Mirador Servicios Turísticos EIRL”– Pomabamba, 2018.de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11857>

Araque, N. (2016). Control interno administrativo del departamento de compras del hotel Hilton margarita & suites (Doctoral dissertation).

<http://hdl.handle.net/123456789/1870>

Avalos. J. (2019). Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “Hotel Buenos Aires SRL”–Nuevo Chimbote, 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14140>

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. (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL
_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQU
_ELINE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQU_ELINE.pdf?sequence=1)

Rivera R. (2019). Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú. Caso: Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos–Lambayeque en el 2018.recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10144>

calle, M. (2016). los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios - rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016. (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote).

Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2318>

Celmi Tuya, H. M. (2019). Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas ineisa sac del distrito de Independencia-Huaraz, 2017. recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12109>

Crispin, J. (2019). Caracterización del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso hotel “el mirador servicios turísticos EIRL” – Pomabamba, 2018. (Universidad Católica los Angeles de Chimbote).

Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11857>

Jiménez, S. (2017). *El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba*. Universidad Tecnica de Ambato.

Mancisidor, L. (2019). Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles-Huaraz, 2018. (Universidad Católica los Angeles de Chimbote). Retrieved from

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10717>

Maza, S. (2018). los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. caso: hotel villa del sol Piura, 2018. (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL>

Mayer, M. (2019). Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector hotelero del Perú-caso del “Hostal Diamante” de Chimbote, 2016. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14848>

Oncoy, L. (2020). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Hoteles Cadena Real SAC de Chimbote, 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16549>

Pierina, V. (2016). “incidencias del control interno en la optimización de la gestión de la micro empresa en el distrito de chaclacayo. Chiclayo – Perú. Recuperado de: 64 http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Prado, U. (2016) “Incidencias del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Quillo, E. (2017). Caracterización de la formalización y el financiamiento de las mypes del sector servicios rubro hoteles del distrito de Juliaca año 2016 (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Vol. 1). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2098>

Ramaycuna, J. (2015). “factores que limitan el desarrollo financiero de las mypes en el distrito de Catacaos – Piura, 2017” (Universidad César Vallejo). Retrieved from

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, C. (2014). *Estructura Del Control Interno Administrativo, Contable Y Financiero Para El Hotel Reina Del Cisne Del Cantón Pimampiro Provincia De Imbabura*. Universidad Técnica del Norte. Recuperado

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3029>

Serna (2017), la dicha tesis “La capacitación en las Pequeñas y Medianas Empresas “

<http://www.eumed.net/cursecon/eolat/mx/2007/shdr.htm>

Torres, F. (2015). *Emprendimiento económico: Elementos teóricos desde las perspectivas de sistemas y redes* (Universidad de Zulia; Vol. 21). Retrieved from

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299012%0>

Vigo, E. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa hotel Vértice SAC-Chimbote, 2017*.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17048>

Yenque, (2019). *Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedajes del Perú. Caso: Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos–Lambayeque en el 2018*.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10144/CONTR>

[OL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RIVERA_YENQUE_ROYS_BLADI](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10144/CONTR)

[MIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10144/CONTR)

Encarnación (2010), el título de la tesis investigada:” Administración de pequeñas empresa.

<https://www.books.google.com.pe/books?id=hXCtAQAACAAJ&dq=control+i nte>

Flores (2015), “metodología de gestión para las micro y pequeñas y medianas empresas en lima metropolitana.” Perú.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/380/Flores_ka.pdf?sequence=1

Aldana, G. (2016). Control Interno. Recuperado de:

file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20.pdf

Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno (3a. ed.). Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4870514&query=control%2Binterno%2Ben%2Bamerica%2Blatina>

Bernilla, M. (2018). Micro y pequeña empresa, Mype oportunidad de negocio: editorial Graber.

Vasquez, O. (2016). Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia, (69), 139-154. Recuperado de:

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>

Gómez, M. C., & Lazarte Barbeito, C. P. (2019). Control interno (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas-Universidad Nacional de Tucumán).recuperado de:

<http://186.153.163.187:8080/xmlui/handle/123456789/29>

Anexos

Anexo 1: cronograma de actividades

Cronograma de trabajo						
N°	Actividades	Año 2021				
		Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	-Socialización del SPA -Informe final del trabajo de investigación y artículo científico.	x															
2	Presentación del primer borrador del informe final.		x														
3	Mejora de la redacción del primer borrador del informe final.			x													
4	-Primer borrador de artículo científico.				x												
5	-Programación de la segunda tutoría grupal -Mejoras de la redacción del informe final y artículo científico.					x											
6	-Revisión y mejora del informe final.						x										
7	- Revisión y mejora del artículo científico.							x									
8	Calificaciones I Unidad																
9	entrega del informe final del artículo científico y sustentación del informe final.									x							
10	-Calificación sustentación del informe final, artículo científico y ponencia por el JI.										x						
11	-Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI (2da. Revisión)											x					
12	- Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI (2da. Revisión)												x				
13	- Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI (2da. Revisión)												x	x	x		
14	-															x	

	Calificación y sustentación del informe																	
	final y artículo científico por el JI (2da. Revisión)																	
15	- Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI (2da. Revisión)																x	
16	Calificaciones 2da Unidad																	

Anexo 2: presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.20	40	08.00
• Fotocopias	0.10	20	02.00
• Empastado	0.00	0.00	0.00
• Papel bond A-4 (100 hojas)	10.50	1	10.50
• Lapiceros	1.00	3	3.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			83
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	2.50	20	50
Sub total			50
Total presupuesto desembolsable			103.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00

• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			662.00
Total (S/.)			662.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

El presente cuestionario que consta de 29 interrogantes, tiene como finalidad obtener información relevante el cual me permitirá el desarrollo de mi proyecto de investigación, cuyo título es CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ, CASO EMPRESA “HOSPEDAJE LEO” S.A.C.-CHIMBOTE,2019.En tal sentido, apelo a su colaboración respondiendo de manera objetiva y seria del siguiente cuestionario, pues de ello depende la objetividad de los resultados.Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda marcando con un aspa.

CUESTIONARIO:

Resultados del Cuestionario

Preguntas	Resultado	
	Si	No
5. ¿Cuenta la empresa con un adecuado sistema de control interno formalmente?		X

6. ¿Será importante para usted conocer sobre el control interno?	X	
7. ¿Cree que sería importante una capacitación a los pequeños empresarios sobre el control interno para sus negocios?	X	
8. ¿Usted está de acuerdo en implementar un sistema de control interno dentro de su empresa?	X	
Ambiente de Control		
6. ¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
7. ¿La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad?	X	
8. ¿La Dirección demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad?	X	
9. ¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?	X	
10. ¿La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado?		X
Evaluación de Riesgos		
6. ¿La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?	X	
7. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	X	
8. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	

9. ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?	X	
10. ¿Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos?	X	
Actividades de Control		
6. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	X	
7. ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X	
8. ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X	
9. ¿Conoce sus responsabilidades con respecto de las rendiciones de cuenta?	X	
10. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
Información y Comunicación		
6. ¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
7. ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X	
8. ¿La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?	X	

9. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	X	
10. ¿Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?	X	
Supervisión y Monitoreo		
6 ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
7 ¿Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)?	X	
8 ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	
9 ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X	
10 ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?	X	

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

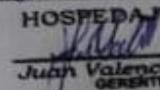
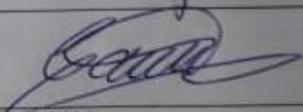
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **Castillo Pereda Joel Cresencio**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Hospedaje Leo S.A.C. - Chimbote, 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera confidencial.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado: así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: razzocastillo@gmail.com o al número **935209553**.

Complete la siguiente información en caso que desee participar:

NOMBRE COMPLETO	JUAN VALENCIA ALEJO
FIRMA DEL PARTICIPANTE	 HOSPEDAJE LEO Juan Valencia Alejo GERENTE
FIRMA DEL INVESTIGADOR	
FECHA	29/09/2020

É INSTITUCIONAL DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA