

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA
PEQUEÑA “EMPRESA HOTELERA EL TUMI S.R.L.” DE
LA PROVINCIA DE HUARAZ Y PROPUESTA DE
MEJORA, 2022**

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

AUTORA

ZELAYA MORENO, MARY LUZ

ORCID: 0000-0003-2262-6082

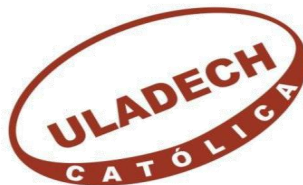
ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA
PEQUEÑA “EMPRESA HOTELERA EL TUMI S.R.L.” DE
LA PROVINCIA DE HUARAZ Y PROPUESTA DE
MEJORA, 2022**

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

AUTORA

ZELAYA MORENO, MARY LUZ

ORCID: 0000-0003-2262-6082

ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Zelaya Moreno, Mary Luz

ORCID: 0000-0003-2262-6082

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

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

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO
PRESIDENTE

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER
MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas durante mi formación profesional ya que los obstáculos no faltaron.

A mis padres, por darme la dicha de protegerme, apoyarme con mi salud, dinero, y mucho amor; a la misma Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Huaraz por tener docentes de alto conocimiento.

A todas aquellas personas que estuvieron en el largo camino de mi formación profesional ya que sin el apoyo de ellos hubiese sido diferente.

Al asesor, por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad.

Mary Luz

DEDICATORIAS

En primer lugar, agradecer a Dios, por haberme dado la vida y permitirme por haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional; a mis queridos padres por estar del día a día a mi lado apoyándome que supieron formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores especialmente a mi mamá por haberme motivado seguir estudiando de lo que yo más anhelaba y a mi papá por haberme apoyado en toda mi formación profesional.

A mi hermana, hermano, gracias a ellos puedo decir que di un paso muy importante para mi vida laboral y profesional.

Mary Luz

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022; el diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionarios de preguntas pertinentes; obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** La edad del gerente es superior a los 45 años , ejerce el cargo de representante de dicha entidad por más de 2 años, es una persona con grado de instrucción superior universitario culminado. **Respecto al objetivo específico 2:** La empresa es formal, registrada en el Mype Tributario como pequeña empresa, la cual tiene una antigüedad superior a los 5 años, su capital social está constituido por aportes societarios. **Respecto al objetivo específico 3:** La “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” obedece al ambiente de control, el cual propone la conducta y desenvolvimiento de los trabajadores. En relación a la evaluación de riesgos obedecen con dar solución oportuna, y analizar los peligros que le afectan. En relación a las actividades de control carecen de sustentación de labores a través de documentación. En relación a la información y comunicación cuentan con datos de calidad y referente a la supervisión buscan monitorear continuamente sus operaciones. **Respecto al objetivo específico 4:** Se propone formalizar un plan de control organizacional, asimismo diseñar una misión visión y organigrama, MOF y un área de atención al cliente con el fin de obtener sugerencias para mejorar continuamente.

Palabras clave: Control interno, hotel, pequeña empresa.

ABSTRACT

This investigation had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of the small "Empresa Hotelera El Tumi S.R.L." of the province of Huaraz and make a proposal for improvement, 2022; the research design was non-experimental-descriptive-documentary and case. For the collection of information, the survey technique was used and as an instrument questionnaires of pertinent questions; obtaining the following results: Regarding the specific objective 1: The age of the manager is over 45 years, he holds the position of representative of said entity for more than 2 years, he is a person with a completed university degree of higher education. Regarding specific objective 2: The company is formal, registered in the Tax Mype as a small company, which is more than 5 years old, its capital stock is made up of corporate contributions. Regarding specific objective 3: The "Empresa Hotelera El Tumi S.R.L." It obeys the control environment, which proposes the behavior and development of the workers. In relation to the evaluation of risks, they comply with giving a timely solution, and analyzing the dangers that affect them. In relation to control activities, they lack the support of work through documentation. In relation to information and communication, they have quality data and regarding supervision, they seek to continuously monitor their operations. Regarding specific objective 4: It is proposed to formalize an organizational control plan, as well as design a vision mission and organizational chart, MOF and a customer service area in order to obtain suggestions for continuous improvement.

Keywords: Internal control, hotel, small business.

CONTENIDO

Contenido.....	Página
CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1. Antecedentes:.....	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	20
2.1.3. Regionales	22
2.1.4. Locales	24
2.2. Bases teóricas:.....	26
2.2.1. Teoría del control interno.....	26
2.2.1.1 El modelo Coso	26
2.2.2. Teoría de la empresa	33
2.2.2.1 Clasificación de la empresa	34
2.2.2.1.1 Según el sector de actividad	34
2.2.3. Teoría de la Mype	35
2.2.3.1 Las MYPE en las leyes peruanas.....	35
2.2.3.1.2 Por su nivel de ventas:.....	35
2.2.3.1.2.3 Por el número de trabajadores:	35
2.2.4. Teoría de los sectores económicos – productivos	35
2.2.5. Descripción de la empresa del caso de estudio	36
2.3. Marco conceptual:.....	36

2.3.1.	Definiciones de control interno:.....	36
2.3.2.	Definiciones de empresa:	37
2.3.3.	Definiciones de Mype:	37
2.3.4.	Definiciones de sector económico productivo:	38
2.3.5.	Definiciones de sector servicios:.....	38
III.	HIPÓTESIS	40
IV.	METODOLOGÍA.....	41
4.1.	Diseño de investigación	41
4.2.	Población y muestra:.....	41
4.3.	Definición y operacionalización de la variable e indicadores	42
4.4.	Técnicas e instrumentos:.....	44
4.4.1	Técnicas:.....	44
4.4.2	Instrumentos:	44
4.5.	Plan de análisis.....	44
4.6.	Matriz de consistencia lógica.....	46
4.7	Principios éticos	47
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	48
5.2.	Análisis de resultados	54
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	54
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	55
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	55
4.2.4.	Respecto al objetivo específico 4.....	61
VI.	CONCLUSIONES.....	63
6.1.	Referente al objetivo específico 1:	63
6.2.	Referente al objetivo específico 2:	63
6.3.	Referente al objetivo específico 3:	63
6.4.	Referente al objetivo específico 4:	64
VII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	66
7.1.	Referencias bibliográficas.....	66
7.2.	Anexos:	72
7.2.1.	Matriz de consistencia lógica	72
7.2.2.	Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	73
	Anexo 2: Cuestionario (s) de recojo de información de la empresa del caso de estudio.	73

7.2.3.	Anexo 3: Consentimiento informado	77
7.2.4.	Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	78
	Anexo 2: Cuestionario (s) de recojo de información de la empresa del caso de estudio.	78

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla 01: Resultados del objetivo especifico 1:	48
Tabla 02: Resultados del objetivo especifico 2	49
Tabla 03: Resultados del ojetivo especifico 3	50
Tabla 04: Resultados Del Ojetivo Especifico 4.....	52

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos años, a consecuencia de los problemas de corrupción y fraudes detectados en las entidades, que han involucrado incluso corporaciones internacionales, se ha fortalecido e implementado el control interno en diferentes países. Por lo cual se hizo el presente estudio en la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L”, de la provincia de Huaraz; la cual se denominó: Determinar la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la pequeña empresa mencionada previamente.

(Montilla et al., 2007), afirma que el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado. Hoy en día las organizaciones empresariales también surgen cambios constantemente, la tecnología, el entorno y la competencia, por lo que se precisa instaurar un Sistema de Control Interno no solo en el ámbito financiero contable, sino también en el área de gestión y dirección; ya que en estas áreas se obtiene y administra la información. Se ha notado que no es un tema reservado solamente a los contadores, sino también una responsabilidad de los miembros de los consejos de administración de las diferentes actividades económicas de cualquier nación u organización

Según (Coso, 2013), menciona que el control interno es el proceso para salvaguardar los recursos de la entidad y cumplir con los objetivos de eficacia y eficiencia. Las herramientas de aplicación de los modelos COSO permiten rendir

cuentas de su gestión a los administradores, en la medida en que demuestran el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles y previenen su desperdicio y uso inadecuado o ilícito

A nivel internacional el control interno es visto de la siguiente forma:

Las empresas colombianas cuentan con un mecanismo de control interno regulado por normativas que debe de ser desarrollado por casi todas las organizaciones de carácter público, este mecanismo es considerado hasta la actualidad como el instrumento de gestión más relevante con el que cuentan las empresas para poder conseguir sus objetivos institucionales y para luchar contra actos de corrupción. Sin embargo, a pesar de estar reglamentado y basado en los modelos internacionales, estas presentan dificultades en la búsqueda de cumplir con su finalidad. Entre las principales razones están la falta de respeto hacia el público, la falta de compromiso de los directivos, la diversa cantidad de normas, mecanismos y directrices para ser aplicadas en dichas organizaciones y finalmente la muy poca percepción que posee la ciudadanía frente a la fiabilidad y de credibilidad que generan las entidades del estado. (Armendariz, 2017)

El mecanismo de control interno es un planeamiento inicial en el procedimiento de gestión, contabilidad y de finanzas, ya que las empresas, instituciones o entes públicos y privados, siempre deben de buscar poseer planeamientos óptimos y adecuados, así como también una correcta estructura organizacional, bajo una dirección correcta, si eso no sucediera dentro de las organizaciones, el personal directivo y propietarios no podrían conocer la situación real en el cual se encuentra su entidad, debido a que no presenta con un mecanismo

que proteja, asegure e informe de los acontecimientos negativos que afectan a sus objetivos como organización, es por ese motivo que la finalidad del mecanismo de control interno es de evitar y amonestar desviaciones y errores de control. (Guerra, 2016)

En Ecuador el control interno es considerado como el cimiento para las operaciones de las organizaciones, consecuentemente el cumplimiento de objetivos eficiente y eficazmente. La obediencia a la legislación y normativas legales se verán manifestadas en los datos contables, administrativos, financieros y presupuestales; las políticas que manejarán en la organización deberán de ser adoptadas por la gerencia y ser difundidas a todos los trabajadores, administrativos, usuarios, consiguiendo resultados favorables y una fiabilidad razonable en la gestión de la entidad. (Iglesias, 2017)

La pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L”, es una empresa ubicada en la ciudad de Huaraz, dentro de sus políticas busca mejorar y desarrollarse estructural, administrativa y en los servicios que presta a sus usuarios. Esta empresa practica políticas de transparencia y eficiencia en sus operaciones, no obstante, no posee un mecanismo de control que la soporte y pueda solucionar los riesgos que se le presenten en el momento, provocando así que en ciertos aspectos como el ingreso de sus trabajadores sea de manera inoportuna, datos contables, financieros y administrativos con poca confiabilidad de su realidad pocos sustentables.

De continuar dichos problemas en esta organización, esta se vería perjudicada al sufrir impactos negativos hacia sus objetivos institucionales, motivo de la poca planificación de sus peligros, asimismo podría suscitarse la pérdida de activos, poco

compromiso de los trabajadores con las metas de la pequeña empresa hotelera, ante la verificación y conciliaciones realizadas por el requerimiento de SUNAT u otras entidades, se comprobaría la desobediencia a las normas contables y tributarias de nuestro país y por ende podría ser sancionada y multada, perjudicando la continuidad de sus operaciones.

En mención a lo escrito anteriormente se planteó el siguiente enunciado del problema ¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y cómo mejorarlas,2022?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se planteó como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022. Para conseguir los resultados del objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.
2. Identificar y describir el perfil de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.
3. Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.

La presente investigación se justificó en el aspecto teórico, porque nos permitirá ampliar nuestro conocimiento en relación al control interno, asimismo a

largo plazo este contenido podrá servir como un material de antecedente o de enseñanza para futuros investigadores, así como también ocupar un espacio en el repositorio de esta universidad.

En el aspecto práctico se justifica, porque permitió conocer la realidad con que la empresa investigada obedece a los principios del control interno; y con dichos resultados, el área pertinente podrá adoptar las medidas necesarias y hacer de este ente, una empresa más competitiva en el mercado.

La presente investigación nos dio a conocer como practicó el mecanismo de control interno de manera más eficiente, estableciendo información clara y de confianza sobre los cuales los directivos podrán tomar las mejores decisiones correspondientes en relación a los principios de cada componente y sus operaciones respectivamente, para que mejoren en competitividad frente a otras empresas.

La necesidad de esta investigación se da con el fin de obtener el título de contador público, como la SUNEDU lo solicita y requiere por medio de su normativa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado en algún país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con la variable, unidades de análisis y el sector económico – productivo de nuestro estudio

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

Rivero et al. (2018) en su investigación titulada: Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.C. en la ciudad de Santa Marta; el cual tuvo como principal objetivo general: Proponer lineamientos para el Desarrollo de un Sistema de Control Interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta. El tipo de investigación fue analítica, aplicando como técnica la encuesta. El estudio concluyó que ante la no existencia de un sistema del Control Interno se identificaron las áreas de trabajo como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos. Se identificaron los tipos de controles existente en el desarrollo del diagnóstico eran empíricos y realizados por experiencia de la Gerencia, no se guían con controles estandarizados ya que desconocen de la políticas y flujo de procesos.

Salamanca y Tellez (2018) en su investigación titulada: Diseño de un Sistema de Control Interno: Estudio de caso para la empresa Sobre Ruedas Colombia S.A.S.; el cual tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno para la empresa Sobre Ruedas Colombia S.A.S, en la ciudad de Villavicencio. Se aplicó el enfoque cualitativo, el tipo de investigación descriptivo, método inductivo. La técnica aplicada fue la encuesta. El estudio concluyó que tras la identificación de que la empresa Sobre Ruedas Colombia S.A.S, no contaba con una estructura organizacional, ni manual de funciones, procesos y procedimientos, se usó como instrumento la aplicación de un cuestionario que permitió conocer e identificar cinco

áreas básicas fundamentales, logrando como resultado el desarrollo de los procesos, documentándolos de tal manera que la empresa disminuya los riesgos y responda a las necesidades empresariales.

2.1.2. Nacionales

Esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo realizado en cualquier ciudad del Perú, menos de la región ancash; sobre aspectos relacionados con la variable, control interno de nuestro estudio

Calle (2018) en su investigación titulada: 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; la cual tuvo por finalidad: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios- rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniendo como principal conclusión : Las empresas de hoteleras de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, verifican que las obligaciones o deudas sea veraces y para su registro se haya cumplido los procesos de control previo y contable, tienen políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar clientes, autorizan adecuadamente los cambios en la nómina de sueldos, aplican controles para la preparación del pago de sueldos, calendarizan las obligaciones fiscales y

monitoreadas su cumplimiento, emplean métodos para proteger la propiedad, planta y equipo de la empresa.

Oncoy (2020) en su investigación 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; la cual tuvo por objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol Piura 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 58 preguntas relacionadas a la investigación, dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado a uno de los trabajadores de la empresa en estudio. El estudio concluyó: El Hotel Villa del Sol, es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

Granda (2017) en su investigación denominada “Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbres, 2015”; fue de objetivo: Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El

estudio es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, la población correspondió a 45 hoteles del distrito y de Tumbes y como muestra únicamente 12. Los principales resultados obtenidos fueron: Del 100% de los representantes encuestados que equivale a 12, un 33% afirman que la empresa si cuenta con un organigrama de las funciones, mientras que un 67 % manifiesta que no. Del 100% que equivale a 12, un 42% dice que la empresa si cuenta con Manual de organización y funciones, y el 58% señala que no. El estudio concluyó que se determina que no hay relación del control interno con la gestión ya que los controles que llevan las Mypes no se efectúan correctamente y a laves no ayudan al cumplimiento de las metas y objetivos del sector por las deficiencias que existen, a la hora de efectuar los respectivos controles.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Huaraz sobre aspectos relacionados con la variable, control interno de nuestro presente estudio.

Crispín (2019) en su investigación denominada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso hotel El Mirador Servicios Turísticos EIRL – Pomabamba, 2018; el cual tuvo por finalidad: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hotel El Mirador Servicios Turísticos E.I.R.L.- Pomabamba, 2018. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se

utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al titular de la empresa del caso de estudio; el estudio concluyó que la empresa no está cumpliendo por completo con la aplicación de los componentes de control interno, por lo cual se observa que aplica un control interno empírico, no formal; es decir, aplica medidas de control interno pero no están en concordancia con el informe COSO y con la documentación formal requerida.

Pérez (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa corporación FAVI S.A - Chimbote, 2015. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Corporación Favi S.A de Chimbote, 2015. La investigación fue no experimental – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, los autores han demostrado que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en el uso de los recursos de las empresas del rubro comercial, logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. Respecto a la empresa en estudio, Corporación Favi S.A, carece de mecanismos de control que le permita cumplir con todas sus actividades de manera eficiente y efectiva, lo que no permite que cada área de la organización se encamine hacia la consecución de su visión, misión y objetivos institucionales trazados. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional y local, el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a

corregir errores e irregularidades que las empresas muestran en los diversos procedimientos internos; sin embargo, en el caso de estudio, el control interno no está siendo aplicado como señala el informe COSO, lo cual no permite que la empresa en estudio logre cumplir con sus objetivos institucionales y cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedente locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la de la provincia de Huaraz sobre aspectos relacionados con la variable, control interno de nuestro estudio.

Rojas (2017) en su tesis: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso de la empresa comercial Vásquez E.I.R.L., Sihuas, 2016. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa Comercial Vásquez E.I.R.L. Sihuas, 2016. El diseño de la investigación será descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Llegando a la conclusión: La empresa Comercial Vásquez E.I.R.L, considerando la importancia del Control Interno en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario: Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas. La capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno. Mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones. Debe implementar los procedimientos de los

componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas, para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados. Implementar el control interno en sus operaciones e involucrar tanto a los directivos como al resto del personal de la empresa por lo tanto las empresas comerciales por medio del sistema de control interno lograrán el perfeccionamiento continuo en sus operaciones.

Catire (2017) en su tesis de investigación titulada: Control interno y rentabilidad en la empresa KBRC Servicios Generales S.R.L.; el objetivo logrado fue: Determinar el control interno y la rentabilidad en la empresa KBRC Servicios Generales S.R.L. El diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformada por 20 directivos y trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado; se indica los principios éticos. Finalmente se concluyó describiendo al control interno indicando que el 90% indicaron siempre protegen los activos y salvaguardan los bienes de la empresa; el 75% dijeron siempre considerar razonable los informes contables y administrativos como fiabilidad en el logro de los objetivos de control interno; el 70% indicaron siempre contribuir al logro del cumplimiento de las metas y objetivos programados por la empresa; el 65% indicaron nunca participar en el análisis de la rentabilidad; el 80% dijeron siempre

percibir la intensidad de la inversión en la empresa; el 75% indicaron que la empresa siempre participaba en el mercado competitivo.

2.2.Bases teóricas:

2.2.1. Teoría del control interno

2.2.1.1 El modelo Coso

Norma estándar en materia de control interno – COSO

La norma estándar en materia de control interno es el informe COSO, el cual es el reglamento prototipo para la aplicación del control interno mejor adaptado a las organizaciones de EE. UU, no obstante, también recibe la aceptación de muchos países del mundo, esta norma fue elaborada por COSO o The Committee of Sponsoring of the Treadway Commission.

2.2.1.2 Componentes del control interno

El modelo COSO (2013) sostiene que, el control interno contiene dentro de sus procedimientos 5 componentes que ayudan al cumplimiento de objetivos de las entidades, los cuales son:

Este marco consta de 5 componentes que son:

Ambiente de control: Es el componente de control interno que comprende normativas, procedimientos en relación con la forma estructural y organizacional de la entidad. Se considera como el componente base para los demás elementos del control interno, por tanto, el personal de dirección y los demás que encabezan la entidad deben de ser estar comprometidos con mayor énfasis con el control interno y con su comportamiento. Este componente comprende los valores éticos y la integridad de toda la organización como conjunto, también los parámetros de

responsabilidad, la estructura organizacional a través de organigramas, la elección de una autoridad y jefes de área y por último la estimación de los niveles de desempeño del personal.(COSO, 2013)

- **Valoración de riesgos:** Las entidades están expuestas a circunstancias de afuera o internas que pueden ocasionar la probabilidad de afectar de forma negativa los intereses de la entidad. Por medio de la evaluación de riesgos se realiza la identificación, estudio y administración de dichos fenómenos que puedan impactar de forma adversa a la entidad y a su funcionamiento, es por ello que el personal de administración debe de definir de una forma clara las metas de cada operación, a través de la información a los trabajadores y obligación de cumplimiento. (COSO, 2013)
- **Acciones de control:** Son aquellas acciones que están propuestas en la política y procedimientos de la entidad con el objetivo de poder disminuir, combatir y controlar los riesgos que más afectan de forma adversa a la entidad. Estas acciones pueden dividirse como actividades de prevención o de detección, se realizan en cada sector y niveles jerárquicos de la organización. Un punto muy importante dentro de este componente es la repartición de funciones para poder así obtener mejores resultados en cuanto a las acciones de control. (COSO, 2013)
- **Información y comunicación:** El acto informativo es un instrumento irremplazable para que se pueda ejecutar el control interno en las organizaciones, esta información tiene que poseer las cualidades de ser confiable y de calidad. La información que se transfiere debe de estar a disposición de todos los niveles jerárquicos, para que así pueda repercutir positivamente con la comunicación de

la entidad y que de esa forma se puedan obtener soluciones a tiempo y de forma responsable. (COSO, 2013)

- **Monitoreo:** Es el último componente del control interno, y es el que facilita la detección de la disminución de eficiencia en los controles aplicados en las organizaciones. Por medio de este elemento se realizan las evaluaciones constantes (aquellas que deben de estar presentes en cada etapa del proceso de giro de negocio), aquellas auditorías independientes (aquellas que se van a realizar de una a dos veces al año) o asimismo una fusión de ambos casos, aquellas recomendaciones recibidas deben de ser difundidas al área administrativa para que pueda verse la manera de adoptarlas dentro de las nuevas actividades de control a seguirse. (COSO, 2013)

2.2.1.3 Objetivos y componentes de control interno

Existe una relación directa entre los objetivos, que son lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representan lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.

- Las tres categorías de objetivos – operativos de información y de cumplimiento- están representadas por columnas.
- Los cinco componentes están representados por filas.
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión. COSO (2013, p.6)

2.2.1.4 Eficiencia y eficacia del control interno

El modelo COSO (2013) conceptualiza a la efectividad en la forma de que las actividades brinden una confianza razonable en relación con la obtención de metas planificadas por las entidades. Es por lo que necesariamente se debe contar con:

- Cada uno de los componentes del control interno, estén trabajando y operando de manera ideal, en resumen, que sea aplicado de acuerdo con la norma.
- Que cada componente del control interno trabaje coordinadamente, debido que son interdependientes y existe un propósito que los relaciona, para poder cumplir con la disminución de riesgos para no conseguir las metas propuestas.
- Después de poder medir la efectividad del control interno, se procede a sentir la seguridad razonable en la obediencia a ciertos puntos:
 - Se ejecuten operaciones de manera eficiente y efectiva
 - Se pueda disminuir y controlar el impacto negativo de hechos fortuitos.
 - Se pueda disminuir los eventos aceptables o dentro de los niveles de afectación de metas.
 - Se pueda elaborar documentos regulatorios de procedimientos débiles.
 - Se pueda obedecer a reglas internas y externas que involucre al desarrollo de la entidad (COSO, 2013).

2.2.1.5 Modelo COCO - Criteria of Control Broad

Este modelo originado en Canadá se sostiene en las teorías de la conducta y acepta la relevancia de los aspectos sociales y psicológicos que puedan dañar la conducta de un individuo. Esta norma ayuda a las entidades por medio de una simple

explicación del control, peligro y dirección con el fin de poder facilitar la adopción de acciones (Alfaro, 2014).

De igual forma, sostiene que los trabajadores de las entidades deben de hacerse responsable con las políticas y normativas que proponga la gerencia, además establece que lo único que necesita una entidad es la visión de conseguir algo y que los individuos que estén dentro de las entidades posean la responsabilidad de querer cumplir con dichas metas, es por ello que se les deberá realizar el monitoreo continuo de sus labores y retroalimentarles para un aprendizaje cíclico (Alfaro, 2014).2.2

Principios propuestos por el modelo COCO

El modelo COCO comprende 20 principios, los cuales están agrupados en 4 componentes los cuales son:

- **Metas:** Son aquellas perspectivas que deben estar sustentados en comunicados y políticas difundidos por la organización a sus empleados. Asimismo, se debe de establecer aquellos riesgos internos y externos que influyan negativamente en el cumplimiento de este componente.
- **Responsabilidad:** Los procedimientos y políticas deben de ser una respuesta en relación a la filosofía organizacional. Desde otro aspecto, se debe proponer las líneas autoritarias y responsabilidades de cada sector, para que de forma clara cada trabajador sepa ante quien rendir cuenta de sus labores. Además, dichas limitaciones deben ayudar a mejorar la confianza de la transferencia de información de calidad y oportuna.
- **Aptitud:** Los trabajadores deben de poseer instrumentos, experiencia, inteligencia y destrezas que ayuden a cumplir las metas.

- **Aprendizaje continuo:** Se da a través de la supervisión dependiente e independiente de las actividades de control, de tal forma que se reconozcan aquellas desviaciones que retrasan el cumplimiento de metas. El análisis de desempeño por tanto evalúa los resultados de las labores de cada área de acuerdo con los indicadores establecidos por la misma (Estupiñán, 2016).

2.2.1.6 Modelo ACC - Australian Control Criteria

Este marco normativo fue diseñado por el país de Australia, el cual propone una posición más cercana al informe COCO, por motivo de que señala la veracidad de saber la definición de objetivos. Asimismo, brinda una influencia en los empleados y otros terceros para que estos puedan realizar sus funciones con responsabilidad y compromiso, con el fin de poder resolver riesgos y cumplir metas. De igual manera esta teoría se sostiene en el autocontrol y la confianza como puntos clave para poder lograr metas, asimismo también se apoya por la aplicación de instrumentos tecnológicos y procedimientos de alta calidad.

Componentes de la gestión de riesgos en razón al modelo ACC

Aquellos componentes son:

- Determinar el ambiente o contexto
- Identificar los riesgos
- Estudiar los riesgos
- Estimar el impacto del riesgo para con las metas.
- Solucionar y controlar los riesgos
- Supervisar e investigar
- Difundir y retroalimentar (Fonseca, 2011).

2.2.1.7 Modelo Cadbury

Este marco normativo cuyo origen se dio en el Reino Unido establece la implementación de un código de ética, tomando como puntos más importantes los siguientes:

- La junta general de accionistas debe realizar reuniones constantemente y mantener el control sobre la entidad y debe de supervisar las funciones gerenciales.
- La elección de autoridades bien planteadas para ayudar a un equilibrio entre autoridad y uso de poder.

Un órgano de auditoría interna que deberá estar constituido por los menos con tres trabajadores que sean del área directiva pero no de la alta dirección (Fonseca, 2011).

2.2.1.8 Propósito modo estándar de control interno

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado (Montilla et al., 2007).

Principios de modo estándar de control interno

Los lineamientos del control interno abarcan, componen, adjuntan y se efectúan dentro de sus principios estándares. Se han reconocido los siguientes principios dentro de este mecanismo.

- **Autocontrol**

Es aquella capacidad que muestra cada trabajador para dirigir sus labores, identificar malos actos o hallazgos negativos y efectuar oportunamente soluciones para el correcto cumplimiento de sus metas en su trabajo y área. Esto genera que en la ejecución de actividades, cargos o tareas se refleje la responsabilidades y compromiso de la empresa de acuerdo a las normas internas y externas (Montilla et al., 2007).

- **Autorregulación**

Es aquella capacidad empresarial para realizar de forma participativa dentro de la empresa, técnicas y procesos de acuerdo a la norma, que faciliten la marcha e implementación del control interno bajo un ambiente de transparencia, efectividad e integridad de la entidad (Montilla et al., 2007).

- **Autogestión**

Es aquella capacidad organizacional de todo ente fiscal o privado para realizar la interpretación, coordinación, aplicación y evaluación de las funciones administrativas que le es asignada por responsabilidad; ello debe efectuarse bajo un enfoque de efectividad, eficiencia y cumplimiento de la ley, reglamentos y demás normativas (Montilla et al., 2007).

2.2.2. Teoría de la empresa

Coase hace una importante contribución a la teoría económica al resaltar la importancia de las organizaciones, pues con ello se deja de pensar en la empresa como una simple “caja negra”. Señala que la asignación de factores de producción para diferentes usos está regularmente determinada por el mecanismo de precios y

estos movimientos de precios dirigen la producción mediante una serie de transacciones de mercado dentro su estructura jerárquica, por lo tanto, el empresario es quien dirige la producción a través de una organización jerarquizada. En su laureada contribución, Coase establece que las actividades a realizar por una firma vienen dadas por la comparación entre dos tipos de costos, el de coordinación de los recursos a través de transacciones de mercado, llamados también costos de transacción, y su contraparte, los costos de coordinar los recursos internamente. El costo de producir internamente no solo incluye el costo de producción, sino que también el costo de organizar la producción y de encontrar y negociar con los proveedores (García y Taboada, 2012)

2.2.2.1 Clasificación de la empresa

Según Thompson (2014; citado por Marin, 2016), establece la siguiente clasificación:

2.2.2.1.1 Según el sector de actividad

- **Empresas del sector primario:** Es una actividad básica la cual se obtiene de la naturaleza: ganadería, agricultura, pesca, caza, agua, minerales, petróleo, energía eólica.

- **Empresas del sector secundario o industrial:**

Son aquellas que realizan un proceso de transformación en la materia prima, las que abarcan diversas actividades la óptica, la construcción, la maderera.

- **Comerciales:** Son terceros entre el productor y el consumidor, que tiene como principal función la compra y venta de productos.

- **Empresas del sector terciario o de servicio:** Son empresas cuya base principal principal es tener la capacidad humana y así realizar trabajos intelectuales y físicos como bancos, comercio, transporte, hotelería, asesoría, educación.

2.2.3. Teoría de la Mype

Según la teoría de las MYPE se consideran a aquellas que tienen en su mayoría las siguientes características: no emiten valores negociables, los propietarios no disponen de portafolios de inversión diversificados, la responsabilidad de los propietarios es ilimitada o inefectiva, las primeras generaciones de propietarios son emprendedores y propensos al riesgo. La opacidad en la información y la falta de un historial financiero limitan el acceso de las MYPES a las fuentes de financiación, siendo en muchos casos el acceso al mercado de capitales público relativamente costoso (Ley 28015, 2013)

2.2.3.1 Las MYPE en las leyes peruanas.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo.2019)

2.2.3.1.2 Por su nivel de ventas:

- **Microempresas:** Hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias – UIT.
- **Pequeña empresa:** El monto máximo para las microempresas y hasta 1700 unidades impositivas tributarias – UIT.

2.2.2.1.2.3 Por el número de trabajadores:

- **Microempresas:** De uno (1) hasta diez (10) trabajadores
- **Pequeña empresa:** De uno (1) hasta cien (100) trabajadores

2.2.4. Teoría de los sectores económicos – productivos

Es una teoría económica que divide las economías en tres sectores de actividad: la extracción de materias primas (primario), la manufactura (secundario), y los servicios (terciario). Fue desarrollada por Colin Clark y Jean Fourastié. De

acuerdo con esta teoría el principal objeto de la actividad de una economía varía desde el primario, a través del secundario hasta llegar al sector terciario. Fourastié vio el concepto como esencialmente positivo, y en la Gran Esperanza del Siglo XX.

2.2.5. Descripción de la empresa del caso de estudio

La pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L”, identificado con RUC: 20115635388 es una empresa ubicada en el Jr. San Martín 1121, Huaraz 02001. La cual se encuentra bajo la dirección de la Sra: Bulnes Sotelo Amparo Ivonne. Dicha empresa está dedicada a la prestación de servicios de alojamiento, restaurantes, bares y otros servicios complementarios, que practica políticas de transparencia y eficiencia en sus operaciones sin embargo no posee un mecanismo de control que soporte y pueda solucionar los riesgos que se presenten en el momento.

2.3. Marco conceptual:

2.3.1. Definiciones de control interno:

Es un procedimiento integrado por técnicas, instrumentos, comportamientos, normativas y otros que son aplicados por todos los trabajadores de una entidad con el fin particular de asegurar la efectividad y eficiencia de sus operaciones, calidad y confianza de los datos financieros y cumplimiento de las normativas dispuestas internamente o por terceros (**La Contraloría General , 2014**).

Definición de control interno

El modelo COSO (2013) menciona que el control interno es: Un procedimiento realizado por la junta de accionistas, la gerencia y demás trabajadores de una empresa formulado con la finalidad de brindar un nivel de confianza aceptable

respecto al cumplimiento de metas en función a la operatividad, los datos y obediencia de normas.

2.3.2. Definiciones de empresa:

Un ente económico o empresa es una organización de individuos y bienes que pretenden el cumplimiento de un producto económico con la ejecución de una operación económica. Esta unidad organizacional puede poseer una sola persona y debe pretender lucrar y alcanzar una variedad de metas establecidas en su formación (Chiavenato, 2018).

Según Antonorci (2014; citado por Capac, 2019), define a la empresa como una organización humana, creada para realizar fines de producción de bienes o prestación de servicios. A la empresa se puede considerar como una organización, como un sistema de partes interrelacionadas, en la cual los componentes deben estar integrados correctamente, para el buen logro de sus objetivos. Asimismo, las empresas constituyen la base de la actividad de un país.

2.3.3. Definiciones de Mype:

La revista Actualidad Empresarial (2011) menciona que la pequeña empresa es: La empresa inscrita en la SUNARP bajo cualquier aspecto societario o tipo de gestión, la cual se crea con el fin de poder efectuar la venta de bienes o servicios en un determinado lugar y con el fin de lucrar (p. 2).

Las micro y pequeñas empresas, son actividades que se dedican a la prestación de servicios y la venta de productos con la finalidad de satisfacer necesidades de los consumidores, la mayoría de ellas son creadas para generar autoempleo y son

conformados por familias (son los que reciben el sueldo muy por debajo del mínimo establecido por su mano de obra) (Chauca,2014).

2.3.4. Definiciones de sector económico productivo:

Los sectores de producción, o sectores económicos, se emplean para poder determinar la tipificación de las actividades económicas dentro de una determinada nación en función a la clase de proceso de producción que la conforma. Actualmente existen al menos tres tipos de sectores económicos, que, de la misma manera, se clasifican en distintas ramas de productividad: sector primario o agropecuario, secundario o industrial, terciario o de servicios y los dos últimos que son considerados dentro del último sector, pero estudiados para ser independientes como cuaternario y quinario (Chiavenato, 2018).

Cabeza y Contreras (2017), los sectores económicos y productivos son los que dividen la actividad económica dentro de un determinado territorio basándose en lo que es la elaboración de los bienes materiales, servicios a través de diferentes grupos clasificándolos.

2.3.5. Definiciones de sector servicios:

Sector servicios

Méndez y Arena (1998, citado por Romero) menciona en su diccionario de economía lo siguiente: “Los servicios son bienes que no se materializan en objetos tangibles; el servicio de la realización de los trabajos de los hombres con un fin de satisfacer necesidades ajenas, capaz de lograr las satisfacciones directamente sin materializar los bienes” (p. 211).

Es la actividad económica que pertenece al sector terciario que clasifica todas las actividades económicas que aumenten el bienestar de los consumidores por medio de las actividades comerciales, servicios, transporte y turismo), así mismo desarrollándose a través de servicios que ofrecen productos tangibles (venta de electrodomésticos, restaurantes) (La cámara, 2018).

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se planteó hipótesis por tratarse de un estudio de investigación descriptiva. (Castillo, 2009)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental – descriptivo – documental y de caso.

4.2. Población y muestra:

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por todas las pequeñas empresas hoteleras de la provincia de Huaraz.

4.2.2 Muestra

La muestra fue la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”. de la provincia de Huaraz, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición Conceptual de la variable	OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE		INDICADORES (PREGUNTAS)
		Dimensiones	Subdimensiones	
C O N T R O L I N T E R N O	Según González (2010) el control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es por lo tanto, la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	- ¿La entidad comunica el cumplimiento de valores éticos de la entidad? - ¿Se realizan sus funciones de forma íntegra y en uso de los valores éticos?
			Profesionales competentes	- ¿Los trabajadores de la entidad poseen un nivel competitivo en relación con sus labores? - ¿Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno? - ¿Aplica la entidad concursos para la selección de trabajadores?
			Ambiente confiable	- ¿Existe dentro de la entidad conflictos que afecten el ambiente laboral?
			Modo y filosofía de dirección	- ¿La entidad realiza la evaluación del desempeño de los empleados?
			Metas, Misión y políticas	- ¿La compañía cuenta con una misión institucional? - ¿La entidad cuenta con una visión institucional?
			Estructura organizativa	- ¿La entidad respalda sus funciones a través del organigrama?
			Asignación de responsabilidades y autoridades	- ¿Cuenta la empresa con un MOF? - ¿Cuenta la entidad con un RIT? - ¿En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo?
			Área de control interno	- ¿Cuenta la entidad con un área de auditoría?

objetivos ni las interrelaciones, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable	Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	- ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos?
		Análisis del riesgo	- ¿La entidad realiza el análisis de riesgos que afectan sus objetivos?
		Respuesta al riesgo	- ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos?
	Actividades o acciones de control oportuno	Distribución de labores y responsabilidades	- ¿La entidad realiza la distribución de labores?
		Dinámica y relación entre áreas	- ¿La entidad realiza sus operaciones dinámicamente entre las áreas?
		Documentación	- ¿La empresa exige que toda documentación sea sustentada?
		Registro pertinente de las acciones y acontecimientos	- ¿Se registran las operaciones conforme ocurren y en el momento oportuno?
		Acceso prohibido a recursos privados	- ¿Se prohíbe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos de la entidad?
	Información y Comunicación constante	Información de calidad	- ¿La información de la entidad es de calidad y se resguarda?
		Comunicación informática	- ¿Existen medios tecnológicos para la comunicación de información?
	Seguimiento del mecanismo de control interno	Eficiencia de Operaciones	- ¿En la entidad se evalúa la eficiencia de las operaciones del control interno? - ¿La empresa fue auditada por personal externo a la entidad?

Fuente: Elaboración propia en base al asesoramiento del DTI Vásquez Pacheco (2022)

4.4. Técnicas e instrumentos:

4.4.1 Técnicas:

Rodríguez ,(2008) menciona que, “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, es decir que la técnica no es más que la manera cómo se van a recaudar, a recoger los datos, directamente en el lugar de los acontecimientos”.

Para el presente estudio fue de aplicación la técnica de la encuesta que es un proceso que facilita examinar situaciones que son subjetivas y al mismo momento poder conseguir datos de una cantidad numerosa de individuos.

4.4.2 Instrumentos:

Para Arias (2006), “los instrumentos de investigación son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información también describe”

Para el presente estudio se aplicó como instrumento, el cuestionario estructurado basado netamente en la formulación de preguntas relacionadas a la variable de estudio y los objetivos específicos.

4.5. Plan de análisis

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó, la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario la cual estuvo basada netamente en la formulación de preguntas relacionadas a la variable de estudio. Estos resultados fueron especificados en la tabla 01. Para hacer el análisis de resultado se observó en la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados parecidos de los antecedentes nacionales regionales y locales; luego estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales. Finalmente, estos resultados fueron

comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes: estos resultados son especificados en la tabla 02. Luego estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales. Finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de preguntas pertinentes; estos resultados son especificados en la tabla 03. Luego estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes Nacionales, regionales y locales. Finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

4.6. Matriz de consistencia lógica

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
<p>Caracterización del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y propuesta de mejora, 2022</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi” S.R.L. de la provincia de Huaraz y cómo mejorarlas, 2022?</p>	<p>Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022. 2. Identificar y describir el perfil de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022. 3. Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022. 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.

Fuente: Elaboración propia en base al asesoramiento del DTI Vásquez Pacheco (2022)

4.7 Principios éticos

- **Protección a los sujetos involucrados con la investigación:** El presente estudio tal y como lo menciona la universidad en su código de ética para la investigación, cumplió con la protección de los individuos que estuvieron al momento de realizar el cuestionario estructurado. En este principio se buscó respetar las cualidades y temores de las personas con las cuales se contactó en este caso fue respetada su identidad, confidencialidad por motivo de que no mostraremos su nombre.
- **Principio de beneficencia:** Este principio se basó en poder brindar una confianza al personal administrativo y contable de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, confianza que disminuirá el posible temor de brindarnos información referente al tema de control interno, la cual a llevando a una maximización de beneficios y reducción de riesgos como se menciona en el marco normativo establecido por la Universidad.
- **Principio de justicia:** Este principio se basó en poder realizar un cálculo minucioso y razonable de las características de la variable “control interno”, que llevo también estos cálculos a resultados sinceros y basados en una investigación ética relacionada con la integridad del proceso científico y otros comportamientos éticos propios del reglamento deontológico de Contadores públicos del Perú.
- **Principio de consentimiento enterado y expreso:** Este principio se basó en poder realizar la formalización de la aplicación del instrumento de investigación **mediante oficio** a la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020. Es importante ejecutar este procedimiento para que así el personal que estará sujeto a investigación pueda prepararse y sepa de la finalidad de la investigación.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Resultados:

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Identificar y describir el perfil del representante legal de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.

Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Características del representante legal		
1 ¿El representante cuenta con más de 45 años?	x	
2 ¿Usted viene ejerciendo el cargo de gerente por más de 2 años?	x	
3 ¿El representante ejerció una carrera profesional?	x	
4 ¿Usted como gerente se siente capaz de manejar todas las responsabilidades a su cargo?	x	
5 ¿Cuál es el su estado civil?		Soltera
6 ¿Cuál es su género?		Femenino

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir el perfil de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.

Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2:

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Características de la empresa		
1 ¿La empresa está constituida formalmente?	X	
2 ¿La empresa es de informalidad?		X
3 ¿Su empresa pertenece al sector microempresario?	X	
4 ¿La entidad es una pequeña empresa?	X	
5 ¿Su empresa lleva constituida más de 5 años?	X	
6 ¿Su empresa posee más de trabajadores 10?	X	
7 ¿Su capital está constituido por aportes societarios?	X	
8 ¿Su empresa cuenta con más establecimientos en otras jurisdicciones?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.

Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Ambiente de control		
1 ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?		X
2 ¿La empresa tiene conocimiento a cerca de la importancia y procesos del control interno?		X
3 ¿La empresa realiza sus funciones de forma íntegra y en uso de sus valores éticos?		X
4 ¿La empresa tiene conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos estratégicos como entidad?	X	
5 ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?	X	
Evaluación de los riesgos		
6 ¿La empresa realiza la evaluación de riesgos?	X	
7 ¿La empresa tiene conocimiento de los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		X
8 ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan a sus objetivos?		X
9 ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan a sus objetivos?	X	
10 ¿La empresa tiene identificado sus riesgos internos y externos?		X

Actividades de control

- | | | |
|----|---|---|
| 11 | ¿La entidad realiza la distribución de labores? | X |
| 12 | ¿La entidad realiza sus operaciones dinámicamente entre áreas? | X |
| 13 | ¿Se prohíbe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos de la entidad? | X |
| 14 | ¿La empresa exige la sustentación de labores vía documentación? | X |
| 15 | ¿Se registran las operaciones ocurridas en el plazo correcto en la entidad? | X |

Información y comunicación

- | | | |
|----|---|---|
| 16 | ¿La información de la entidad es de calidad y se resguarda? | X |
| 17 | ¿La entidad cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal? | X |
| 18 | ¿En la entidad existen medios tecnológicos para la información y comunicación? | X |
| 19 | ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna? | X |
| 20 | ¿La empresa utiliza los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar? | X |

Supervisión y monitoreo

- | | | |
|----|---|---|
| 21 | ¿La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno? | X |
| 22 | ¿La empresa busca la mejora continua en sus operaciones? | X |
| 23 | ¿La empresa fue auditada por personal externo a la entidad? | X |

- 24 ¿Cuándo se presenta aspectos de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para llevarlas a cabo? X
- 25 ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que le permiten realizar mejora, los mismos que son ejecutados de manera rápida? X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”

5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

Tabla 3: Resultados del objetivo específico 4

Elementos del control interno	Resultados objetivo específico 4	Propuesta de mejora
Ambiente de control	El gerente de la “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” menciona que no cuenta con sistema de control interno implementado, así mismo también carece se de conocimiento a cerca de la importancia y los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se propone que la empresa elabore un plan de control organizacional, - Se propone que la empresa diseñe una misión y visión, organigrama. - Diseñar un código de ética para los trabajadores.

<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>El gerente de la “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” menciona que dentro de la empresa no tiene conocimientos de los lineamientos y políticas, también nos dice que no realiza la identificación de riesgos, por la cual tampoco se sabe cuáles son sus riesgos internos y externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se les propone recurrir a estrategias para reconocer riesgos internos y externos. - Realizar mapas de riesgos por cada área dentro de la empresa.
<p>Actividades de control</p>	<p>El gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” mencionó que la organización no distribuye sus funciones, por lo que se ve afectado sus operaciones entre áreas, asimismo la empresa exige la sustentación de sus labores vía documentación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se propone que mediante un contrato se establezca las funciones de cada trabajador, - También un manual de organización y funciones y difundir a cada uno de los trabajadores.
<p>Información y comunicación</p>	<p>El gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” nos indicó que la información que brinda es de calidad, por lo que la organización cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información. También nos dice que dicha organización utiliza los canales de información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poner en funcionamiento Un área de Atención al Cliente, Con la finalidad que se reciba sugerencias para mejora del servicio o reclamo de los mismos - Realizar la compra de un software informático que permita la simplificación de operaciones como el

	registro de ingreso y salida huéspedes, habitaciones en uso, entre otros.
<p>Supervisión y monitoreo</p> <p>El gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” menciona que la empresa realiza evaluaciones de eficacia del control interno, así mismo sostuvo que la empresa fue auditada por un personal externo a la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se propone la supervisión sorpresiva de las funciones realizadas por cada trabajador de la empresa. - Se propone la exposición de estados financieros a la junta con periodicidad continua, de esa manera se pueda adoptar medidas y conocer los riesgos de forma oportuna.

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Respecto a las características del representante legal

De la encuesta realizada al gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L”, se pudo ver que la edad del gerente es superior a los 45 años de edad, por lo que tiene como cargo ser el representante legal de la empresa por más de 2 años, también nos dice que es una persona que tiene una carrera profesional con buena trayectoria, y por lo tanto como gerente se siente una persona capaz de

manejar todas las responsabilidades que estén a su cargo, asimismo su estado civil es soltera, de género femenino.

5.2.2. Respeto al objetivo específico 2:

Respeto a las características de la empresa

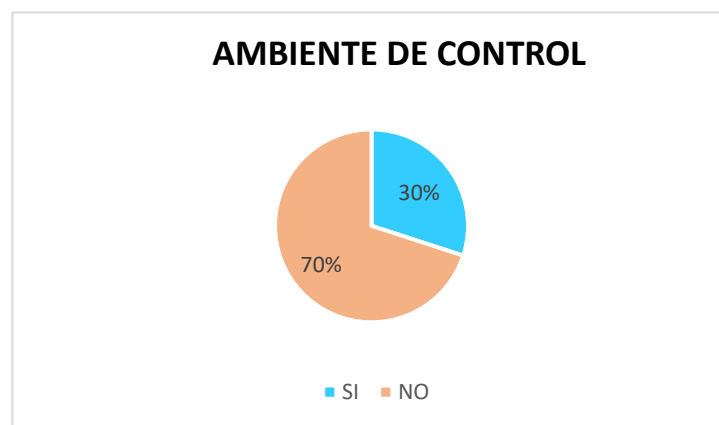
De la encuesta realizadas al gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L”, se puede ver que, esta es una empresa formal, registrada al Mype Tributario como pequeña empresa, la cual tiene una antigüedad superior a los 5 años, las cuales también nos dicen que su capital social está constituida por aportes societarios, también nos menciona que no cuenta con más establecimientos o sucursales.

5.2.3. Respeto al objetivo específico 3:

Respeto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas que se ejecutaron al Gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L” las cuales representan el 100%, se obtuvo un 70%(3) como respuesta No y un 30%(2) como respuesta Si tenía conocimiento de ello, Dicho resultado nos muestra que la empresa no le presta importancia al componente de ambiente de control, por lo que se sabe es la base principal para el funcionamiento del resto de los elementos, también se pudo ver que en la empresa no tiene conocimiento a cerca de los procesos del control interno, no existe un buen manejo a cerca de sus funciones con respecto al uso de sus valores éticos; no hay una motivación a sus colaboradores para un buen desarrollo de dichas operaciones y gestiones. Sin embargo, muestra discordancia con el estudio de **Neyra (2019)** en el cual el gerente de la empresa de servicios caso sostuvo que cuenta con trabajadores con experiencia necesaria y realiza la capacitación constante de los mismos. Esta pregunta fue realizada en función al componente ambiente de

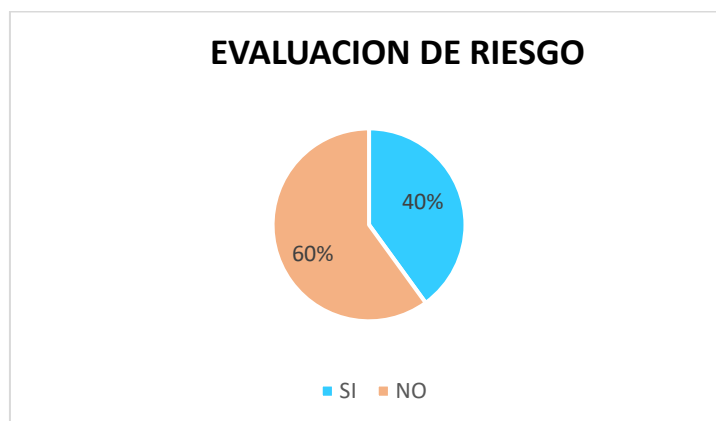
control, el cual comprende los valores éticos y la integridad de toda la organización como conjunto, también los parámetros de responsabilidad, la estructura organizacional a través de organigramas, la elección de una autoridad y jefes de área y por último la estimación de los niveles de desempeño del personal (COSO, 2013). Asimismo el ambiente de control se considera como el componente base para los demás elementos del control interno, por tanto, el personal de dirección y los demás que encabezan la entidad deben de ser estar comprometidos con mayor énfasis con el control interno y con su comportamiento (COSO, 2013).



Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 5 preguntas ejecutadas al Gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L”, las cuales representan el 100%, se obtuvo un 60%(3) como respuesta No y un 40%(2) como respuesta Si, Dicho resultado nos muestra que la empresa no le da mayor importancia a lo que son sus lineamientos y políticas para la buena administración, por las cuales estas respuestas afectan a la empresa, también se pudo presenciar que esta organización no realiza la identificación de sus riesgos que afectan a sus objetivos como empresa, así mismo no tiene identificado sus riesgos internos y externos al cual está expuesto la entidad,

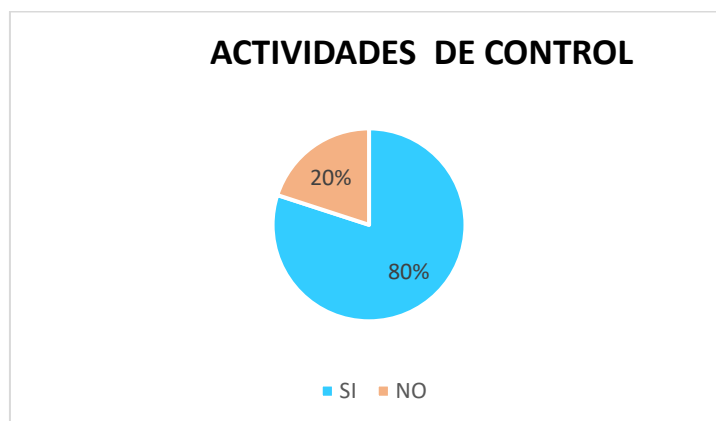
Lo mencionado previamente, demuestra coincidencia con el estudio de **Castillo (2017)** realizado en una empresa del mismo sector, el cual a través de su gerente sostuvo que la entidad no identifica aquellos riesgos internos o externos que puedan evitar el cumplimiento de metas; ello representa que no existe relación entre ambos estudios. Asimismo es coincidente con la investigación de **Mansilla (2019)** en la cual el gerente a la entidad bajo estudio mencionó no conocer aquellos mecanismos para reconocer los peligros a los cuales su empresa se ve afecta, por ende no los analiza y da solución pronta. Las entidades están expuestas a circunstancias de afuera o internas que pueden ocasionar la probabilidad de afectar de forma negativa los intereses de la entidad. Ante ello las organizaciones deben de realizar un reconocimiento, valorización y solución pronta (**Estupiñán, 2016**)



Respecto al componente actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al Gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”, las cuales representan el 100% se obtuvo como resultado que el 20% (2) como respuesta negativas y un 80% (3) como respuesta afirmativas, estos resultados nos muestran que la empresa no distribuye sus labores a los trabajadores

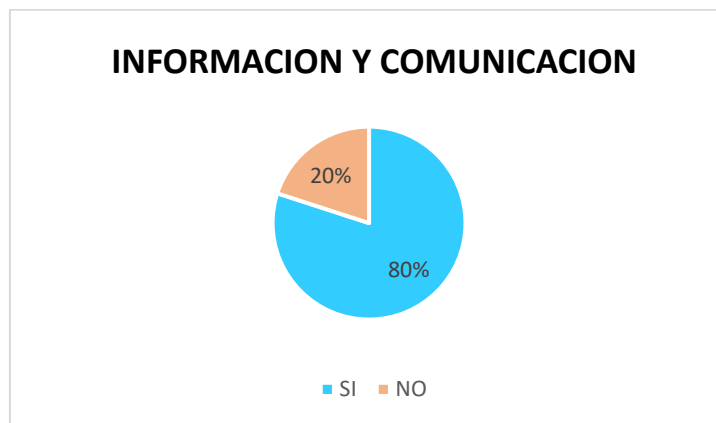
por lo que faltaría mejorar en ese aspecto. Este resultado no se relaciona con el estudio de **Jibaja (2018)** en el que la entidad bajo investigación, a través de su gerente señaló que la entidad posee con trabajadores competentes y entrenados en cada una de sus funciones que van a realizar. Asimismo, es contradictorio con el estudio de **Figuroa (2019)** en la cual un 81% de empleados mencionó que se cuenta ha distribuido de manera correcta sus funciones, no obstante, un 19% negó que se practique dicho procedimiento de control. Las actividades de control son aquellos procesos, instrumentos, formas y técnicas que facilitan al personal directivo a contrarrestar los riesgos detectados durante la aplicación del segundo componente del control interno y de esa manera poder conseguir que la normatividad establecida por la entidad se cumple en cada área y nivel de la empresa (**Mantilla, 2018**).



Respecto al componente Información y Comunicación

De las 5 preguntas ejecutadas al Gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”, las cuales nos muestran que el 100% se obtuvo como resultado que el 40% (2) como respuesta No y un 60% (3) como respuesta Si, estos resultado nos muestra que la empresa no brinda una información de calidad que pueda resguardar, asimismo no cuenta con manuales de procedimientos y políticas que aseguren la adecuada utilización de información y elaboración de documentos,

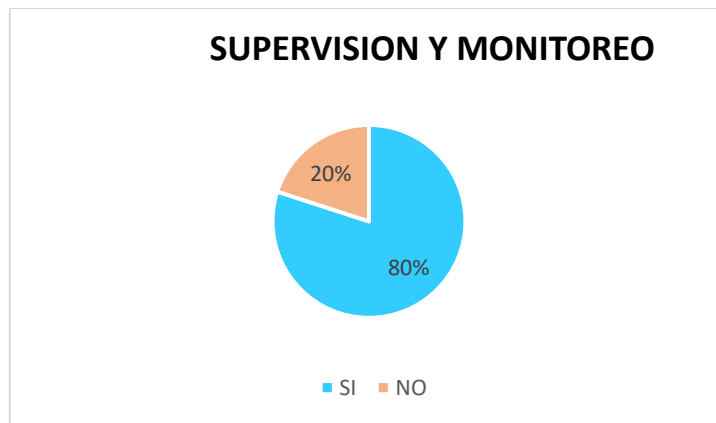
las cuales dirijan los canales de comunicación donde puedan entrelazar datos. Sin embargo, si existen medios tecnológicos para una buena información y comunicación. Estos resultados guardan relación con la investigación de Morales (2020) en una empresa de servicio de la ciudad de Chimbote, en el cual a través de su gerente se sostuvo que la entidad no practica la difusión de su misión, visión y objetivos organizacionales de la empresa, por tanto se concluye que en ambos estudios no existen estrategias para comunicarse entre trabajadores. Asimismo, el estudio de Neyra (2019) demostró por medio del gerente que en dicha empresa bajo estudio se cuenta con canales de comunicación internos o externos que simplifican sus operaciones, concluyendo que no existe relación con los resultados de nuestro estudio. El marco teórico de acuerdo al COSO III establece que el acto informativo es un instrumento irremplazable para que se pueda ejecutar el control interno en las organizaciones, esta información tiene que poseer las cualidades de ser confiable y de calidad (COSO, 2013).



Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas ejecutadas al Gerente de la empresa de la pequeña “Empresa hotelera El Tumi S.R.L”, las cuales nos muestran que del 100% se obtuvo como resultado que el 80% nos respondió con una respuesta positiva. Dicho resultando nos muestra que la entidad si realiza acciones de monitoreo para

conocer aquellos procedimientos que intervienen en los colaboradores de una entidad, ya que esto es importante, asimismo nos dice que si busca una mejora continua en sus operaciones en la entidad, realizando acciones de intervención de una manera oportuna para que así tomen medidas necesarias. Nos dice también que no toma en cuenta los aspectos de mejora cuando se les presenta una oportunidad, por lo que no debería de ser así, son aspectos complementarios que son de vital importancia ofrecidos por este componente. Estos resultados demuestran coincidencia con la investigación de **Morales (2020)** realizado en la ciudad de Chimbote, en ello el gerente sostuvo realizar acciones de monitoreo en los procedimientos que se relacionan con las operaciones o actividades de la entidad de acuerdo a las políticas planteadas por el personal directivo. Asimismo, **Jibaja (2018)** en su investigación concluyó que su empresa bajo estudio sí efectúa la supervisión sobre los lineamientos para el cumplimiento de metas institucionales con cierta periodicidad. De preferencia la gerencia realiza supervisiones de manera sorpresiva con el fin de poder evaluar lo realizado y futuros hechos planeados por los colaboradores. El monitoreo es parte fundamental de la ejecución del control interno a través de él se facilita la detección de la disminución de eficiencia en los controles aplicados en las organizaciones, el fin podrá provocar ajustes y mejorar en dicho mecanismo **(COSO, 2013)**.



4.2.4. Respecto al objetivo específico 4

Ante lo mencionado anteriormente con respecto al ambiente de control se diseñaron las siguientes propuestas de mejora.

- Se propone que la empresa elabore un plan de control organizacional, para la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi.SRL”
- Se propone que la empresa diseñe una misión y visión para la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi.SRL”

Respecto a la evaluación de riesgos

- Se les propone recurrir a estrategias para reconocer riesgos internos y externos.

Respecto a las actividades de control

- También un manual de organización y funciones y difundir a cada uno de los trabajadores.

Respecto a la información y comunicación

- Poner en funcionamiento un área de Atención al Cliente, Con la finalidad que se reciba sugerencias para mejora del servicio o reclamo de los mismos
- Realizar la compra de un software informático que permita la simplificación de operaciones como el registro de ingreso y salida huéspedes, habitaciones en uso, entre otros.

Respecto a la supervisión y monitoreo

- Se propone la supervisión sorpresiva de las funciones realizadas dentro de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi.SRL”.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Referente al objetivo específico 1:

Se concluye que el perfil del representante legal de la pequeña “Empresa Hotelera el Tumi S.R.L” es de género femenino con la edad de 45 años, estado civil soltera; y posee un estudio superior, la cual viene ejerciendo su cargo por más de dos años, cuenta con habilidades y competencias que le ha permitido posicionar a la Empresa Hotelera el Tumi en el mercado huaracino

6.2. Referente al objetivo específico 2:

Se concluye que el perfil de la pequeña empresa Hotelera el Tumi que es un ente económico formal, está constituido bajo el régimen Mype tributario, tiene como denominación de pequeña empresa, posee más de 10 trabajadores y está constituida por más 5 años continuando con sus actividades, su capital es formado por una sociedad y no cuenta con más establecimientos o sucursales dentro de la ciudad de Huaraz.

6.3. Referente al objetivo específico 3:

Se concluye que las características del control interno de la pequeña Empresa el Tumi, con respecto al ambiente de control la empresa no le presta importancia así mismo no existe un buen manejo a cerca de sus funciones, sin embargo la empresa Hotelera el Tumi está respaldada por un organigrama que refleja sus funciones. Respecto a la evaluación de riesgo, la empresa Hotelera el Tumi no le presta atención a sus lineamientos administrativos, así mismo no realiza la identificación de sus riesgos, sin embargo la empresa menciona que realiza evaluaciones de riesgo. Respecto a las actividades de control, la empresa Hotelera el Tumi no distribuye sus labores, así mismo no realiza sus operaciones dinámicamente entre áreas, sin embargo, la empresa cumple con la elaboración y difusión de documentos que

sustente sus labores. Respecto a la información y comunicación, la empresa hotelera no brinda una información de calidad, así mismo no cuenta con manuales de políticas y procedimientos, sin embargo, cuentan con medios tecnológicos para un buen manejo de información y comunicación. Respecto a la supervisión y monitoreo, la Empresa Hotelera el Tumi realiza acciones de monitoreo y busca una mejora continua en sus operaciones realizando acciones de intervención

6.4. Referente al objetivo específico 4:

Se propone a la empresa Hotelera el Tumi a realizar las mejoras en función de las deficiencias encontradas para mejorar las características del control interno, se propone lo siguiente:

Respecto al ambiente de control

- Se propone que la empresa elabore un plan de control organizacional,
- Se propone que la empresa diseñe una misión y visión.

Respecto a la evaluación de riesgos

- Se les propone recurrir a estrategias para reconocer riesgos internos y externos.
- Realizar mapas de riesgos por cada área dentro de la empresa.

Respecto a las actividades de control

- También un manual de organización y funciones y difundir a cada uno de los trabajadores.

Respecto a la información y comunicación

- Poner en funcionamiento Un área de Atención al Cliente, Con la finalidad que se reciba sugerencias para mejora del servicio o reclamo de los mismos
- Realizar la compra de un software informático que permita la simplificación de operaciones como el registro de ingreso y salida huéspedes, habitaciones en uso, entre otros.

Respecto a la supervisión y monitoreo

- Se propone la supervisión sorpresiva de las funciones realizadas por cada trabajador de la empresa.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias bibliográficas

Alfaro, F. (2014). *Modelo coco: INFORME COCO*.

<http://modelococo.blogspot.com/2014/05/informe-coco.html>

Aristizábal, L. (2013). *Control interno, eficiencia y eficacia de la organización empresarial*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10069/AristizabalLondonoLeilaMarcela2013.pdf;sequence=2>

Armendariz, D. (2017). El control interno y la gestión de inventarios en la empresa ALMOGAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua en el año 201 [Universidad Técnica de Ambato]. In *Universidad Nacional de Colombia*.

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24735/1/T3879ig.pdf>

Arucha, C., Figueroa, R., & Sandoval, H. (2009). *Control interno COSO ERM para el área de recursos humanos, aplicado a la mediana empresa comercial de la zona metropolitana de San Salvador*.

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11263/1/A793.pdf>

Calle, M. del C. (2018). 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. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Cevallos, M., & Guamán, T. (2018). *Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas.*

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4035/>

Cabeza, J. & Contreras, K. (2017). Sectores e indicadores económicos.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1176/ca_p04.pdf

COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework.*

<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/2750-New-COSO-2013-Framework-WHITEPAPER-V4.pdf>

Crispín, J. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Hotel “El mirador servicios turísticos E.I.R.L.” - Pomabamba, 2018 [ULADECH].*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11857/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CRISPIN_ARAMBURU_JAN_NET_JOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chauca, P. (2014). Micro y pequeña empresa, actores sociales y contextos desde la perspectiva del desarrollo local.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1176/ca_p04.pdf

Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. In E. Ediciones (Ed.), *Audalianexia.*

<http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>

Fonseca, O. (2011). Control interno para organizaciones guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno. In *ICB Research Reports* (Issue 9).

http://www.icb.uni-due.de/fileadmin/ICB/research/research_reports/No9.pdf

Gomez, R., Guitar, M., Mainez, M., & Vílchez, C. (2009). *Informe COSO - Control Interno en Organizaciones*.

https://www.taringa.net/+economia_negocios/informe-coso-control-interno-en-organizaciones_12pdn

Guerra, S. (2016). *El control interno y su importancia en los inventarios de la empresa, inversiones Corazón de Jesus S.A.C. rubro ferreterías, Concepción 2015*.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_EFICIENCIA_GUERRA_ROMERO_SAUL_EDWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia, A. Taboada, E. (2012) *Teoría de la empresa: las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom*

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802012000100002

Granda, S. (2017). Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbres, 2015. [ULADECH].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Estadística e Información (INEI). (2013). Perú: Características

Económicas y Financieras de la Empresa. Disponible en:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1301/libro.pdf

Iglesias, J. (2017). *Sistema de control interno en la Empresa Alfa Técnica S.C., ubicada en el Cantón Mejía* [Universidad Central del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13104/1/T-UCE-0003-CA042-2017.pdf>

La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno*

Lizárraga, R. (2002). *Comunicación empresarial para las Pymes.*

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/768/INF_149.pdf?sequence=1

La Cámara (2018). El impulso del sector servicios. La revista de la CCI, 2018 N°818.

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

Meigs, W., & Larsen, J. (1994). *Principios de auditoría.*

[https://www.ideasprofesionales.com/descargas/El control interno como herramienta fundamental contable.pdf](https://www.ideasprofesionales.com/descargas/El%20control%20interno%20como%20herramienta%20fundamental%20contable.pdf)

Montilla, O., Montes, C., & Mejia, E. (2007). Análisis de la fundamentación del modelo estándar de control interno, mecí 1000:2005. In *Estudios Gerenciales* (Vol. 23).

[https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(07\)70017-7](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(07)70017-7)

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

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTE

RNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALD
ONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, K. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación FAVI S.A. - Chimbote, 2015.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5307/CONTROL_INTERNO_PEREZ_PEREZ_KIMBERLY_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivero, R., Forero, Y., & Cantillo, G. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.C. en la ciudad de Santa Marta.*

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_diseño_sistema.pdf

Rojas, S. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa "Atletas" - Tarapoto, 2016.*

ULADECH.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/9514/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_ROBLES_DE_LA_CRUZ_MONICA_PAHOLA.pdf?sequence=1

Salamanca, Y., & Tellez, L. (2018). *Diseño de un Sistema de Control Interno: Estudio de caso para la empresa "Sobre Ruedas Colombia S.A.S." [Universidad de los Llanos].*

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/743/1/>

Las referencias deben concordar con las citas. Es decir, solo se debe referenciar lo que está citado. Por lo tanto, también se debe referenciar todo lo que está citado. No hay concordancia. Hay citas que no están referenciadas.

7.2. Anexos:

7.2.1. Matriz de consistencia lógica

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
Caracterización del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y propuesta de mejora, 2022	¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi” S.R.L. de la provincia de Huaraz y cómo mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar y describir el perfil del representante legal de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.2. Identificar y describir el perfil de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”. de la provincia de Huaraz, 2022.3. Identificar y describir las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2022.

Fuente: Elaboración propia en base al asesoramiento del DTI Vásquez Pacheco (2022)

7.2.2. Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo 2: Cuestionario (s) de recojo de información de la empresa del caso de estudio



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario a realizar al gerente de la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.”

La información que usted facilite será empleada solo con fines académicos y de investigación, con lo que expreso mi agradecimiento por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: Caracterización del control interno para la pequeña “Empresa Hotelera El Tumi S.R.L.” de la provincia de Huaraz y propuesta de mejora, 2022.

Encuestadora (o): Mary Luz, Zelaya Moreno

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Características del representante legal		
1 ¿El representante cuenta con más de 45 años?	x	
2 ¿Usted viene ejerciendo el cargo de gerente por más de 2 años?	x	

3	¿El representante ejerció una carrera profesional?	x
5	¿Cuál es su grado de instrucción?	Profesional culminado
6	¿Usted como gerente se siente capaz es de manejar todas las responsabilidades a su cargo?	x
7	¿Cuál es el su estado civil?	Soltera
8	¿Cuál es su género?	Femenino

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO

Características de la empresa		
-------------------------------	--	--

1	¿La empresa está constituida formalmente?	X	
2	¿La empresa carece de informalidad?		X
3	¿Su empresa pertenece al sector microempresario?	X	
4	¿La entidad es una pequeña empresa?	X	
5	¿Su empresa lleva constituida más de 5 años?	X	
6	¿Su empresa posee más de trabajadores 10?	X	
7	¿Su capital está constituido por aportes societarios?	X	
8	¿Su empresa cuenta con más establecimientos en otras jurisdicciones?		X

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Ambiente de control		
1 ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?		X
2 ¿La empresa tiene conocimiento a cerca de la importancia y procesos del control interno?		X
3 ¿La empresa realiza sus funciones de forma íntegra y en uso de sus valores éticos?		X
4 ¿La empresa tiene conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos estratégicos como entidad?	X	
5 ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?	X	
Evaluación de los riesgos		
6 ¿La empresa realiza la evaluación de riesgos?	X	
7 ¿La empresa tiene conocimiento de los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		X
8 ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan a sus objetivos?		X
9 ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan a sus objetivos?	X	
10 ¿La empresa tiene identificado sus riesgos internos y externos?		X
Actividades de control		
11 ¿La entidad realiza la distribución de labores?		X
12 ¿La entidad realiza sus operaciones dinámicamente entre áreas?		X
13 ¿Se prohíbe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos de la entidad?	X	

14 ¿La empresa exige la sustentación de labores vía documentación? X

15 ¿Se registran las operaciones ocurridas en el plazo correcto en la entidad? X

Información y comunicación

16 ¿La información de la entidad es de calidad y se resguarda? X

17 ¿La entidad cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal? X

18 ¿En la entidad existen medios tecnológicos para la información y comunicación? X

19 ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna? X

20 ¿La empresa utiliza los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar? X

Supervisión y monitoreo

21 ¿La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno? X

22 ¿La empresa busca la mejora continua en sus operaciones? X

23 ¿La empresa fue auditada por personal externo a la entidad? X

24 ¿Cuándo se presenta aspectos de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para llevarlas a cabo? X

25 ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que le permiten realizar mejora, los mismos que son ejecutados de manera rápida? X

7.2.3. Anexo 3: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: **Caracterización del control interno para la pequeña empresa hotelera “El Tumi” S.R.L. de la provincia de Huaraz y propuesta de mejora, 2022.** y es dirigido por Zelaya Moreno, Mary Luz , investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hotelera “El Tumi S.R.L” de la provincia de Huaraz,2020.

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

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de información. Si desea, también podrá escribir al correo [luzzelayamoreno051@gmail](mailto:luzzelayamoreno051@gmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Bulnes Sotelo Amparo Ivonne

Fecha: 12/08/22

Correo electrónico: hoteleltumi@hotmail.com

Firma del participante: Firma del investigador (o encargado de recoger información):

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Bulnes Sotelo Amparo Ivonne".

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mary Luz Zelaya Moreno".

Bulnes Sotelo Amparo Ivonne

7.2.4. Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo 2: Cuestionario (s) de recojo de información de la empresa del caso de estudio



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario a realizar al gerente de la pequeña empresa hotelera "El Tumi" S.R.L.
La información que usted facilite será empleada solo con fines académicos y de investigación, con lo que expreso mi agradecimiento por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: Caracterización del control interno para la pequeña empresa hotelera "el Tumi" s.r.l. de la provincia de huaraz y propuesta de mejora, 2022.

Encuestadora (o): Mary Luz, Zelaya Moreno

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Características del representante legal		
1 ¿El representante cuenta con más de 45 años?		X
2 ¿Usted viene ejerciendo el cargo de gerente por más de 2 años?		X
3 ¿El representante ejerció una carrera profesional?		X

5	¿Cuál es su grado de instrucción?	ESPECIALIZADO
6	¿Usted como gerente se siente capaz es de manejar todas las responsabilidades a su cargo?	X
7	¿Cuál es el su estado civil?	SOLTERO
8	¿Cuál es su género?	FEMENINO

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Características de la empresa		
1	¿La empresa está constituida formalmente?	X
2	¿La empresa carece de informalidad?	X
3	¿Su empresa pertenece al sector microempresario?	X
4	¿La entidad es una pequeña empresa?	X
5	¿Su empresa lleva constituida más de 5 años?	X
6	¿Su empresa posee más de trabajadores 10?	X
7	¿Su capital está constituido por aportes societarios?	X
8	¿Su empresa cuenta con más establecimientos en otras jurisdicciones?	X

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTAS	
	SI	NO
Ambiente de control		
1 ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?		X
2 ¿La empresa tiene conocimiento a cerca de la importancia y procesos del control interno?		X
3 ¿La empresa realiza sus funciones de forma íntegra y en uso de sus valores éticos?		X
4 ¿La empresa tiene conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos estratégicos como entidad?	X	
5 ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?	X	
Evaluación de los riesgos		
6 ¿La empresa realiza la evaluación de riesgos?	X	
7 ¿La empresa tiene conocimiento de los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		X
8 ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan a sus objetivos?		X
9 ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan a sus objetivos?	X	
10 ¿La empresa tiene identificado sus riesgos internos y externos?		X
Actividades de control		
11 ¿La entidad realiza la distribución de labores?		X
12 ¿La entidad realiza sus operaciones dinámicamente entre áreas?		X
13 ¿Se prohíbe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos de la entidad?	X	