



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**INCIDENCIA DEL PROCESO DE CONTROL EN LA  
GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA HOSPEDAJE  
GUACAMAYOS YARINACocha, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER  
EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

HIDALGO GARCIA, ALEIDA

ORCID: 0000-0003-1356-7826

**ASESORA**

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

**CHIMBOTE– PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Hidalgo García, Aleida

ORCID: 0000-0003-1356-7826

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

### **ASESORA**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Vilela Vargas, Víctor Hugo  
ORCID ID:0000-0003-2027-6920  
Presidente

---

Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
ORCID ID: 0000-0001-8071-8327  
Miembro

---

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo  
ORCID ID:0000-0002-7260-5581  
Miembro

---

Zenozain Cordero, Carmen Rosa  
ORCID: 0000-0001-6079-2319  
Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, contribuyendo a mi formación profesional y, como ser humano.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo, esto dedico principalmente a Dios, por darme fuerzas para continuar en este proceso de lograr uno de los anhelos más deseados.

A mi esposo e hija, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y, son el motor y motivo para alcanzar este logro.

## RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar el proceso de control y mejora de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Hospedaje Guacamayos distrito de Yarinacocha, 2020. La realización de la investigación se justifica en el interés de conocer las prácticas administrativas en estas microempresas. Como metodología se empleó el tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y de caso. Mediante la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas que permitió identificar el perfil del trabajador que corresponden a rangos de edad adulta: de “25 a 34 años” 37.5%, de “35 a 44 años” y de “55 años más” 25% respectivamente y de 45 a 54 años, 12,5%. Con relación al comportamiento de las variables; en gestión: la mayoría (75%) no hace uso de las herramientas de calidad dentro de su gerencia por desconocimiento de su aplicación. Sólo el 12.5% lo aplicó. Respecto al proceso de control, según los resultados, el 62.5% de los trabajadores no conocen la aplicación de auditorías preventivas para garantizar la efectividad de control, constituyen una debilidad que puede ser una oportunidad de mejora. Finalmente, concluimos que el proceso de control no brinda un soporte positivo a la gestión del hospedaje por la ineficacia del cumplimiento de la función gerencial de despliegue de objetivos y carente compromiso del personal en mejorar con aportes y mejor desempeño en sus puestos de trabajo.

**Palabras clave:** control, estrategia, gestión, proceso, microempresa.

## ABSTRACT

This research was developed with the objective of determining the process of control and improvement of management in micro and small enterprises in the service sector: case company Hospedaje Guacamayos district of Yarinacocha, 2020. The research was justified by the interest of knowing the administrative practices in these microenterprises. The methodology used was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional and case study. By means of the survey technique, a structured questionnaire of 23 questions was applied, which allowed the identification of the worker's profile corresponding to adult age ranges: from "25 to 34 years old" 37.5%, from "35 to 44 years old" and "55 years old and over" 25% respectively, and from 45 to 54 years old, 12.5%. Regarding the behavior of the variables; in management: the majority (75%) do not make use of the quality tools within their management due to lack of knowledge of their application. Only 12.5% applied them. Regarding the control process, according to the results, 62.5% of the workers do not know the application of preventive audits to guarantee the effectiveness of control, a weakness that could be an opportunity for improvement. Finally, we conclude that the control process does not provide positive support to the management of the hotel due to the ineffective fulfillment of the managerial function of deploying objectives and the lack of commitment of the personnel to improve with contributions and better performance in their jobs.

**Key words:** control, strategy, management, process, microenterprise.

## CONTENIDO

TITULO .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
III. HIPÓTESIS .....	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1 Tipo de investigación .....	20
4.2. Población y muestra .....	20
4.3. Definición y operacionalización de variables. ....	22
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
4.5. Plan de análisis de datos.....	23
4.6. Matriz de consistencia.....	24
4.7. Principios éticos .....	25
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
5.1 Resultados .....	27

5.2	Análisis de resultados.....	32
VI.	CONCLUSIONES.....	35
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	37
	ANEXOS .....	39
1.	Instrumento .....	39
2.	Consentimiento informado .....	42
3.	Tabulaciones .....	43
4.	Figuras .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características de los trabajadores de la microempresa Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.....	27
<b>Tabla 2</b> Características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.....	28
<b>Tabla 3</b> Características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.....	29
<b>Tabla 4</b> características del proceso de control de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.losofía de la mejora continua .....	30
<b>Tabla 5</b> Características del proceso de control de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020. ....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> ¿Cuál es la edad del trabajador?.....	49
<b>Figura 2:</b> ¿Cuál es el género del trabajador? .....	49
<b>Figura 3:</b> ¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?.....	50
<b>Figura 4:</b> ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua? .....	50
<b>Figura 5:</b> ¿Conoce las necesidades de sus clientes? .....	51
<b>Figura 6:</b> ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente? .....	51
<b>Figura 7:</b> ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? 52	
<b>Figura 8:</b> ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	52
<b>Figura 9:</b> ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	53
<b>Figura 10:</b> ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información? .....	53
<b>Figura 11:</b> ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas? .....	54
<b>Figura 12:</b> Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio? .....	54
<b>Figura 13:</b> ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	55
<b>Figura 14:</b> ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación? .....	55
<b>Figura 15:</b> ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	56
<b>Figura 16:</b> ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	56
<b>Figura 17:</b> ¿Existen controles específicos por áreas? .....	57
<b>Figura 18:</b> ¿Existe liderazgo en la ejecución de los controles? .....	57

<b>Figura 19:</b> ¿Aplica <i>liderazgo autoritario</i> en el proceso de dirección de la empresa?	58
<b>Figura 20:</b> ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones? .....	58
<b>Figura 21:</b> ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	59
<b>Figura 22:</b> ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	59
<b>Figura 23:</b> ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control? .....	60

## I. INTRODUCCIÓN

En Alemania, nos dice Benzaquén (2019) que “los conceptos de calidad total y mejora continua han contribuido al éxito de Alemania en sus diversos aspectos como país. Al respecto, es importante mencionar que es uno de los países que considera la calidad como su principal motor, para así lograr reconocimiento mundial”, (Benzaquén, 2019, p.212).

En Brasil, hacia finales de la década de 1950, la calidad en el país se impulsó grandemente con la industria automotriz, a fin de afirmar la posibilidad de garantizar productos de buena calidad y garantizar el sostenimiento en el mercado.

“En nuestro país, específicamente en las microempresas del sector hotelero hay demasiadas imperfecciones por solucionar en temas de calidad, servicio, planificación, control, respectivamente y siguen operando de manera básica, sin emplear algunos pero apropiados procedimientos de la gestión moderna permitiendo administrar o gestionar sus empresas y conseguir los efectos deseados; se necesita entonces de disponer un sistema de control de trabajo interno que facilite la evaluación de cada una de las áreas que forman las entidades sin interesar la dimensión y giro de estas, puesto que los exámenes que se consigan serán de gran beneficio al administrador o dueño del negocio al momento de tomar decisiones”, (Hidalgo, 2021, p.2).

Por lo anteriormente expresado, “se plantea como enunciado del problema la siguiente interrogante: ¿cuáles son las características del control en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Hospedaje Guacamayos

Yarinacocha - 2020?. Para dar solución a esta problemática, la investigación se planteó como objetivo general: determinar las características del proceso de control en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020. A continuación, dar atención para alcanzar el objetivo general, se planteó como objetivos específicos: 1.-Determinar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha – 2020 y 2.-Describir las características del proceso de control de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha – 2020”, (Hidalgo, 2021, p.2).

Como justificación de la investigación se cita que la realización es importante porque los emprendedores que llevan adelante las iniciativas de invertir fuertes sumas de dinero en la construcción de un hotel u hospedaje necesitan conocer que la garantía de esa inversión es la correcta administración de la empresa, esto beneficiara la gestión con resultados positivos y también se transmitirá a los trabajadores que encontraran un mejor lugar para trabajar y aportar y también a los clientes, a quienes se debe respetar y sostener un buen servicio.

La investigación, cumplió con la aplicación del código de ética por medio de la firma del consentimiento informado a todos participantes que conformaron la muestra de investigación.

Como principales resultados, la investigación nos permitió identificar las características de los trabajadores, determinando que los colaboradores del Hotel Guacamayos están en su mayoría en el rango de edad de 25 a 34 años (37,5%), este rango de edad se caracteriza por la constate rotación. Es una microempresa inclusiva,

tiene trabajadores de ambos sexos: hombre 62,5% y mujeres 37,5%. En el nivel de instrucción, la mayoría tiene nivel de instrucción básica (50,0%), que de alguna forma limita los conocimientos administrativos de manera formal. El equipo de colaboradores se compone de un administrador, un supervisor y 6 empleados.

En relación al primer objetivo, la gestión se caracteriza por ser empírica en su aplicación sustentado por lo siguiente: no conoce la filosofía de la mejora continua (no conoce 50,0%), no se realizan encuestas de satisfacción al cliente, como medio de identificar oportunidades de mejora (nunca, 87,5%); Tampoco existe una motivación al personal para que aporte ideas que también puedan dirigirse a realizar mejoras en la atención al cliente (nunca, 62,5%); Estos resultados se relacionan con la investigación de Miqueas (2018) que identifica que la gestión informal no brinda un adecuado soporte a otros importantes procesos de la empresa como los controles.

En relación al segundo objetivo específico, control, en la investigación se determinó que el control es eventual (a veces, 50,0%) y el cumplimiento de los controles (verbales) alcanza solo el 25,0%, lo que permite deducir que no se difunde adecuadamente a los colaboradores respecto a los fines del control o existe desinterés en su aplicación; estos resultados contrastan con la investigación de Figueroa (2019) que concluye que por el contrario, la gerencia debe asegurarse que los controles sean efectivamente ejecutados.

. Como conclusión final, según los resultados obtenidos nos permiten concluir que el control no brinda un soporte positivo a la gestión del hospedaje por la ineficacia del cumplimiento de la función gerencial de despliegue de objetivos y carente compromiso del personal en mejorar con aportes y mejor desempeño en sus puestos

de trabajo.

Y como recomendaciones a la gerencia, se sugiere implementar un proceso administrativo integral en la empresa hotelera en estudio para establecer procesos, funciones y responsabilidades orientados a mejores desempeños y servicio al cliente.

Integrar al personal con capacitación y dotación de herramientas y asesoramiento para mejorar sus desempeños y generar aportes orientados a la mejora continua de los procesos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Usca y Vinueza (2019), en su tesis titulada: *Análisis del modelo ABC como herramienta de Control Interno y su efecto en los resultados de la Gestión de inventario de la compañía Manzano Vargas y asociados S.A del Cantón Milagro*, para optar el título Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, presento en la Universidad Estatal de Milagro. Tuvo como objetivo general analizar el modelo ABC como herramienta de control interno para mejorar los resultados de la gestión de inventario de la Compañía Manzano Vargas Y Asociados S.A “Jully Mini Comisariatos” Del Cantón Milagro, utilizo una metodología: investigación de campo y descriptiva, diseño mixto, métodos empíricos y teóricos. Obtuvo como resultado que si implementan un control en el manejo de los inventarios pero no es el adecuado, debido que trabajan de forma empírica y utilizan una administración basada en el justo a tiempo el cual ocasiona problemas a la hora de abastecer los productos por parte de los proveedores esto ha provocado quedarse desabastecido en diferentes ocasiones llevando a la pérdida varios clientes y disminución en las ventas que afecta a los resultados económicos de la empresa, concluyendo en implementar herramientas de control eficaces en la gestión de los inventarios de esta forma evitará varias falencias incluyendo las inconformidades de a sus clientes, previniendo que estos recurran a la competencia e ir mejorando eficientemente la gestión en los inventarios para conseguir el logro de los objetivos y metas propuestas.

Balla y López (2018), en su tesis titulada: *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas de Ecuador*, para optar el título Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, presento en la Universidad Estatal de Milagro. Tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador, utilizo una metodología: investigación documental. Mediante el trabajo realizado podemos concluir que el control interno es una herramienta que debe ser utilizada por las empresas independientemente al entorno económico, productivo en el que se desenvuelvan, como resultante se puede ver en la eficacia y eficiencia entre las operaciones, la información financiera, regulaciones de normas y leyes. El control interno es una parte fundamental dentro del sistema administrativo de todo tipo de empresas, va desde la alta gerencia la encargada de determinar las funciones específicas y prioritarias, así como velar la aceptación y participación de los trabajadores proporcionando seguridad logrando así alcanzar los objetivos empresariales.

Campo Verde (2018), en su tesis titulada: *Incidencia del Control Interno en la mejora de la Gestión Administrativa*, para optar el título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, en la Universidad Estatal de Milagro. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa, utilizo una metodología: tipo descriptiva, enfoque cualitativo, investigación documental. Por medio de trabajo investigativo realizado, concluimos que el control interno se presenta como un mecanismo utilizado por las organizaciones con independencia del entorno económico o productivo en el que mantiene su giro de negocio, como respuesta se puede medir la eficacia y eficiencia que tienen lugar en los

procesos operacionales, la información financiera, normas reguladoras y leyes estatales. La importancia de la gestión administrativa está constituida por la definición de, una misión, políticas, visión, métodos y procedimientos, que ayuden en la identificación de errores en los procesos operativos y administrativos que deriven en fraudes. Esta investigación debe estar soportada por cruces de información entre los departamentos que conforman la empresa.

Pineda y Villa (2018), en su tesis titulada: *La aplicación del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las MIMYPES Ecuatorianas* para optar el título de Contaduría Pública y Auditoría, en la Universidad Estatal de Milagro. Tuvo como objetivo general determinar la aplicación del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las MIPYMES Ecuatorianas, utilizo una metodología: tipo exploratorio, método inductivo, tipo cualitativa. Luego de realizada la investigación documental se puede concluir que el control interno es una herramienta de gran relevancia que debe ser implementada por toda MIPYMES, permite un eficiente desempeño, contribuye al mejoramiento de los procesos y procedimientos que facilitan el logro de los objetivos. La importancia del control interno recae en el cumplimiento de sus objetivos, pues a través de ellos las actividades se pueden desarrollar eficiente y eficazmente, se puede transmitir información confiable, oportuna, transparente y la entidad está sujeta a leyes y normas que debe cumplir.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Figuroa (2019), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios Sur Perú S.A.C, Huaraz, 2018*, para optar el título profesional de Contador Público, presento en la Universidad Católica Los Ángeles De

Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios “SUR PERÚ” S.A.C, Huaraz, 2018, utilizó una metodología: tipo cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo simple y el diseño de investigación no experimenta. Obtuvo como resultado: el 71% dijo participa en la fase de planificación, el 76% dijo que participa en la fase de ejecución; el 81% dijo que promueve el principio de la eficacia, el 86% dijo que resguarda la economía de la empresa, el 90% dijo que la empresa brinda una información transparente, el 95% dijo que cumplen con las normas éticas, el 76% dijo que existe un flujo de información adecuada en diferentes áreas de la empresa, el 81% dijo que la información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad, el 76% dijo la información circula en todo los sentidos de la empresa, el 81% dijo que existen procedimientos que aseguren toda la deficiencia, el 95% dijo que el control interno es evaluado periódicamente por la dirección. Finalmente se concluye que el control interno se aplica de manera correcta ya que es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa, también cumplen con las fases de planificación y los principios de control interno.

Saavedra (2018), en su tesis titulada: *La gestión financiera, los mecanismos de control, los tributos y su impacto en los resultados de la gestión en las entidades del Perú, caso: Empresario Fierro Ucayali S.A, distrito de Callería, 2017*, para optar el grado académico de Maestro en Contabilidad con Mención en Auditoría, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión financiera los mecanismos de control interno, los tributos en los resultados de gestión en las entidades del Perú. Caso Empresa Fierro Ucayali S.A, distrito de Callería, 2017, utilizó una metodología: diseño cuantitativo no

experimental, transversal, retrospectivo, descriptivo. Obtuvo como resultado: El 66.7% considera que tiene mucha incidencia en los resultados administrativos y económicos. El 53.3% considera que tiene mucha incidencia que los mecanismos de control interno sea los adecuado. El 73,3% tiene mucha incidencia la auditoría interna como método de control en procesos de gestión, concluyendo que se recomienda que el mecanismo de control interno se planifique dentro de los estándares requeridos para llegar a resultados administrativos y económicos positivos, se recomienda que el mecanismo de control interno sea el adecuado en la entidad para cubrir falencias y evitar errores, se recomienda que la auditoría interna sea considerado un método de control en proceso de gestión y tributación dentro de las entidades.

Alvarado (2018), en su tesis titulada: *Control Interno y Gestión Administrativas según el personal del Ministerio Público- Lima, 2018*, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, presentó en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en el área administración del Ministerio Público, Lima 2018, utilizó una metodología: método hipotético- deductivo, diseño no experimental en forma descriptiva. Obtuvo como resultado: De acuerdo al coeficiente de correlación rho Spearman = 0,735 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , según la información obtenida se concluye que existe relación significativa positiva alta entre el Control interno y la Gestión administrativa según los trabajadores del Ministerio Público en el año 2018, concluyendo que se recomienda a los funcionarios de la entidad implementar un Sistema de Control interno de carácter integral para una mejora de la gestión administrativa, además que nos va a permitir detectar posibles

deficiencias y actos ilícitos, asimismo contribuirá que la entidad realice una gestión de sus recursos en forma correcta y eficiente.

Granda (2017), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las mypes del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015*, para optar el título de Contador Público, presento en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar y describir las características del “control interno y su Relación en la gestión” de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015, utilizó una metodología: investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental –descriptivo. Obtuvo como resultado: de los 100% encuestados de las Empresas, en su mayoría, 58%no cuenta con un adecuado plan estratégico, que describa el cumplimiento de metas y objetivos que se espera alcanzar en un corto, mediano o largo plazo, mientras que el 42% dice si cuenta; del 100% de encuestados, en su mayoría el 67% señala que no existe un adecuado ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel, mientras que un 33% dice que sí, concluyendo en implementar un Sistema de Control interno que ayuda a dotar de seguridad a la empresa, cada área de la empresa debe contar con mecanismos de control para asegurar la transparencia y optimizar los recursos en las actividades de la empresa.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Del Águila y Granados (2019), en su tesis titulada: *Factores del Control Interno, la Gestión de los recursos humanos en la empresa cervecería San Juan S.A 2018*, para optar el título de Contador Público, en la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo como objetivo general describir los factores del control interno, la gestión de los

recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A., 2018, utilizo una metodología: fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva. Obtuvo como resultado: el 70.45% indicaron que en la empresa se difunde la visión y misión, el 47.97% manifestó que el personal conoce el objetivo, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, el 51.52% precisa que se promueve la observación del código de ética, el 84.84% indica que se realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, el 50% precisa que el manual de organización de la empresa es actualizado y corresponde con la estructura de organización, el 53.79% expresó que se difunde y promueve la observación de normas de control interno, el 50% indica que se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal, el 73.48% precisa que se efectúa evaluación 99 de riesgo de los principales procesos administrativos, concluyendo con la implementación de personal auditor capacitado, para la monitorización de los indicadores de gestión, así como para el seguimiento y cumplimiento de los estándares exigidos por la empresa.

Miqueas (2018), en su tesis titulada: *El Control Interno y su influencia en la Gestión de inventarios de las Mypes en el sector comercio del Perú: Caso de la empresa "Iquitos Amazon Mission", de Iquitos 2017*, para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tuvo como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la Empresa Iquitos Amazon Mission - Iquitos, 2017, utilizo una metodología: investigación fue no experimental - descriptivo bibliográfico, documental, nivel descriptivo y de caso. Obtuvo como resultado se pudo evidenciar que la Empresa Iquitos Amazon Mission, de Iquitos, no está aplicando

debidamente los componentes del control interno; encontrándose mayores deficiencias en los componentes del ambiente de control y supervisión. Finalmente, se concluye que la empresa del caso deberá promover la aplicación correcta de los componentes del control interno a fin de resguardar y controlar de manera más eficiente y eficaz sus recursos de tal manera que se pueda cumplir con los objetivos y las metas propuestas.

Vara (2018), en su tesis titulada: *La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las entidades del Perú Caso empresa agropecuaria Esthephy E.I.R.L, distrito de Callería, 2017*, para optar el grado académico de Maestro en Contabilidad con Mención en Auditoría, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión financiera los mecanismos de control interno, los tributos en los resultados de gestión en las entidades del Perú. Caso empresa agropecuaria Esthephy E.I.R.L, distrito de Callería, 2017, utilizo una metodología: cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional. Obtuvo como resultado: Respecto a los mecanismos de control interno El 88.9% considera que tiene mucha incidencia en los resultados administrativos y económicos. El 77.8% considera que tiene mucha incidencia que los mecanismos de control interno sea los adecuado. El 88.9% tiene mucha incidencia la auditoría interna como método de control en procesos de gestión, concluyendo que se recomienda que el mecanismo de control interno se planifique dentro de los estándares requeridos para llegar a resultados administrativos y económicos positivos. Se recomienda que el mecanismo de control interno sea el adecuado en la entidad para cubrir falencias y evitar errores. Se recomienda que la auditoría interna sea considerada un método de control en proceso de gestión y tributación dentro de las entidades.

## 2.2. Bases teóricas de la investigación

### 2.2.1. Variable 1: Proceso de control

#### 2.2.1.1. Definición de la variable proceso de control

En administración, el control es una etapa primordial, dado que, aunque una empresa cuente con unos planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Al respecto, citamos a Appleby que sentencia que “el control es la medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplen eficaz y armónicamente”, (Luna, 2013, p.117)

#### 2.2.1.2. Etapas en el proceso de control

Citamos las siguientes:

- **“Establecimientos de estándares:** orientados a funciones básicas y áreas clave de resultados:
  - **Rendimiento de beneficios:** es la expresión de los beneficios obtenidos por la empresa.
  - **Posición en el mercado:** estándares utilizados para definir la aceptación de algún producto en el mercado.
  - **Productividad:** se determina con base en medidas tales como horas maquinas, horas hombre, entre otras.

- **Calidad del producto:** se determina para establecer indicadores de calidad en relación con la competencia.
- **Desarrollo del personal:** tiene como fin valorar los programas de desarrollo de la gerencia y su efectividad.
- **Evaluación de la actuación:** determina las condiciones que deben darse para que el trabajo se lleve a cabo correctamente.
- **Medición de resultados:** trata la valoración de la ejecución y los resultados, aplicando las unidades de medida, que deben ser determinadas de acuerdo con los estándares.
- **Comparación del desempeño con el estándar:** en este paso del proceso de control es comparar el desempeño con el estándar. Los administradores responsables del control deben analizar y evaluar los resultados con cuidado, dado que todo es importante.
- **Corrección:** el establecimiento de las medidas correctivas da lugar a la retroalimentación: es aquí donde se encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control.
- **Retroalimentación:** la retroalimentación es básica en el proceso de control, dado que a través de esta la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al transcurrir el tiempo”, (Luna, 2013, p.117).

### 2.2.1.3. Dimensiones del proceso de control

Las dimensiones se dan en los siguientes aspectos:

## **Estructura de los procesos**

Un proceso es una actividad gestionable, identificable e interaccionar para conformar un sistema de procesos para así organizar el trabajo. (Luna, 2013, p.121)

Se citan los siguientes conceptos:

1. Está conformado por actividades como operaciones, transportes, inspecciones retrasos y almacenamientos.
2. Las actividades agregan valor a los insumos de diferentes maneras.
3. El proceso está conformado por entrada, proceso y salida.
4. El proceso produce un bien o servicio.
5. El proceso cuenta con proveedores y clientes, ya sean internos o externos.
6. El proceso debe medirse y compararse.
7. El proceso se planea, diseña y rediseña.

## **Normas ISO de un sistema integrado**

Las normas de la *International Organization for Standardization* (ISO) aseguran que los bienes y servicios sean seguros, confiables y de buena calidad. Para las empresas grandes, son herramientas estratégicas que reducen los costos al minimizar residuos, errores y fallas, e incrementan la productividad, ayudando a incursionar

a nuevos mercados, en especial en el comercio mundial. (Benzaquén, 2019)

## **2.2.2. Variable 2: Gestión**

### **2.2.2.1. Definición de la variable gestión**

A menudo, los clientes manejan un concepto de calidad según la experiencia de consumo que tienen, este es llevado como un sinónimo de superioridad o excelencia. Para ser más exactos, se refiere a la “bondad de un producto o servicio” (Benzaquén, 2019).

### **2.2.2.2. Importancia de gestionar**

Para las microempresas, la importancia de gestionar se da en la identificación, comprensión y acción de un sistema de procesos los cuales se interrelacionan para alcanzar un objetivo dado, logrando como consecuencia la mejora la eficacia y eficiencia de la organización empresarial.

### **2.2.2.3. Dimensiones**

El gurú de la administración, David Garvín propuso que la calidad, pueden tener múltiples dimensiones, citamos aquellos:

1. *“Desempeño: se refieren a las las cualidades primarias de operación de un producto.*
2. *Características: se refiere a los aditamentos de un producto.*

3. *Confiabilidad*: se refiere a la probabilidad de supervivencia de un producto durante un periodo especificado en condiciones establecidas de uso.
4. *Conformidad*: se refiere al grado en que las características físicas y de desempeño de un producto coinciden con los estándares preestablecidos.
5. *Durabilidad*: se refiere a la cantidad de uso que uno obtiene de un producto antes de que se deteriore físicamente o hasta que sea preferible su reemplazo”, (Benzaquén, 2019, p. 123).

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Control**

Viene a ser la estrategia que pretende cerrar la brecha entre lo planeado y lo ejecutado. (D’Alessio, 2014)

### **Estrategia de control**

Es el proceso continuo que permite evaluar el cumplimiento de las normas y estándares de los procesos de la empresa. (D’Alessio, 2014)

### **Misión**

“Es el impulsador de la organización hacia la situación deseada y responde a la interrogante ¿cuál es nuestro negocio?”, (D’Alessio, 2014, p.111)

### **Políticas de empresa**

“Son los límites del accionar gerencial que acotan la implementación de cada estrategia. Incluyen las directrices, las reglas, los métodos, las formas prácticas y los procedimientos para apoyar el logro de los objetivos, estableciendo las

fronteras y los límites para el correcto accionar de la organización”. (D’Alessio, 2014, p. 114)

### **Recursos**

Son los insumos que permitirán ejecutar las estrategias seleccionadas. La correcta asignación de los recursos permite la realización de la estrategia. (D’Alessio, 2014)

### **Revisiones de control**

Son las acciones destinadas a la revisión interna y externa que consisten en observar la evaluación de desempeños de los procesos, en la práctica es medir y comparar el funcionamiento de la organización. (D’Alessio, 2014)

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio de investigación titulado: Incidencia del proceso de control en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020, no se formuló hipótesis porque es una investigación descriptiva. Solo se mostró las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2016) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de investigación**

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición (Hernández et al., 2014).

#### **4.1.1. Nivel de la investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptivo. Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y cómo se manifiestan. Asimismo, son la base de estudios correlacionales (Hernández et al., 2014).

#### **4.1.2. Diseño de la investigación**

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

**No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables (Hernández et al., 2014).

**Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado (Hernández et al., 2014).

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población es finita, la cual está conformada por 8 trabajadores de la microempresa Hospedaje Guacamayos del distrito de Yarinacocha, 2020.

## **Muestra**

La muestra es censal, se tomó como muestra al 100% de la población de la microempresa Hospedaje Guacamayos distrito de Yarinacocha, 2020 conformada por el administrador del hotel y siete trabajadores. Para Cruz et al. (2014) “una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

### 4.3. Definición y operacionalización de variables.

#### Operacionalización de variables

Variab les	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala
<b>Gestión</b>	Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad.	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Likert
			Calidad	Enfoque en la mejora continua	¿Aplica la filosofía de la mejora continua?	
				Enfoque en el cliente	¿La gestión se enfoca en el cliente?	
				Enfoque en el trabajo en equipo	¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	
<b>Control</b>	Componente del proceso administrativo que se encarga de establecer orden y supervisión para el correcto curso de las actividades de la empresa.	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.	Organización	Planificación	¿Se ha planificado las acciones de control? ¿Se ha establecido plazos?	
				Funciones	¿El personal conoce sus funciones? ¿Se ha desplegado normas de conducta?	
			Procedimientos	Normalización	¿Existen procedimientos difundidos? ¿Existen reglamentos de trabajo?	
				Medición	¿Existen indicadores para monitorear cumplimiento? ¿Existen instrumentos de evaluación?	

Nota: elaborado por Aleida Hidalgo

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.4.1. Técnicas**

Maya, E. (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación (p.125).

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

##### **4.4.2. Instrumentos**

Bernal (2016), nos refiere que, para recolectar la información de las fuentes, población y muestra ya identificada se utiliza un instrumento conteniendo un cuestionario de preguntas en función de las variables. En ese sentido, para llevar adelante la investigación se utilizó un instrumento con un cuestionario estructurado de 23 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables y se adjunta en el presente informe final de investigación.

#### **4.5. Plan de análisis de datos.**

El plan está compuesto por los siguientes pasos:

La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel. Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación. Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

#### 4.6. Matriz de consistencia

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>			
Incidencia del proceso de control en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Hospedaje Guacamayos Yarinacocha, 2020.	¿Cuáles son las características del control en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020?	<b>Objetivo General</b>	Gestión	Estrategia de gestión	Misión, visión, valores y objetivos	Cuantitativa	Población		
		Determinar las características del proceso de control en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.					Conformado por 8 colaboradores de la microempresa Hospedaje Guacamayos		
		<b>Objetivos Específicos</b>					<b>Nivel</b>	<b>Muestra</b>	
		Determinar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.	Control	Calidad	Enfoque en el trabajo en equipo	Enfoque en cliente	Descriptiva	El 100,0% de la población.	
		Describir las características del proceso de control de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.						<b>Diseño</b>	<b>Técnica</b>
		Encuesta							
		Procedimiento o Medición	Indicadores	Funciones	Normalización	No experimental, Transversal, Descriptiva	Cuestionario estructurado de 23 preguntas respecto al comportamiento de las variables.	<b>Instrumento</b>	
		Indicadores						<b>Análisis de datos</b>	
		Se realizará mediante el análisis descriptivo y la tabulación con el uso del software IBM SPSS STATISTICS versión 25.							

Nota: elaborado por Aleida Hidalgo

#### 4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al código de ética de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

- a) ***Principio de protección a las personas***, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los representantes de las micro y pequeñas empresas que conformaron la muestra en estudio. Si los participantes, no desearon o tuvieron dificultades para firmar dicho documento, se aplicaron diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación.
  
- b) **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**, esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.
  
- c) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- d) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.
- e) ***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formaron parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación.
- f) ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación.

## V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

Características de los trabajadores de la microempresa Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.

<b>Características de los trabajadores</b>		
Edad	N	%
25 a 34 años	3	37.50
35 a 44 años	2	25.00
45 a 54 años	1	12.50
55 a más años	2	25.00
Total	8	100.00
Género del trabajador	N	%
Hombre	5	62.50
Mujer	3	37.50
Total	8	100.00
Nivel de instrucción alcanzado	N	%
Estudios básicos	4	50.00
Técnico	2	25.00
Universitario	2	25.00
Total	8	100.00
Función que desempeña	N	%
Administrador	1	12.50
Supervisor	1	12.50
Empleado	6	75.00
Total	8	100.00
Trayectoria en su cargo	N	%
De 1 a 3 años	5	62.50
De 4 a 5 años	2	25.00
De 6 a más años	1	12.50
Total	8	100.00

*Nota:* datos obtenidos de trabajo de campo en Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.

**Tabla 2**

Características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio:  
caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.

<b>Variable: Gestión de calidad</b>		
<b>Filosofía de la mejora continua</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Aplica	3	37.50
No conoce	4	50.00
No aplica	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Atención a necesidades del cliente</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Atiende	8	100.00
No conoce	0	0.00
No atiende	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Encuesta a los clientes</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	4	50.00
A veces	3	37.50
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Se genera valor añadido y mejora de procesos</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Aplica	1	12.50
No conoce	5	62.50
No aplica	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Conoce uso de herramientas de calidad</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	1	12.50
A veces	1	12.50
Nunca	6	75.00
Total	8	100.00

*Nota:* datos obtenidos de trabajo de campo en Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.

**Tabla 3**

Características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio:  
caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.

<b>Toma en cuenta sugerencias del cliente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	2	25.00
A veces	2	25.00
Nunca	4	50.00
Total	8	100.00
<b>Se motiva ideas y aporte</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	1	12.50
A veces	3	37.50
Nunca	4	50.00
Total	8	100.00
<b>Benchmarking de buenas prácticas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	6	75.00
A veces	2	25.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Existe protocolo en base a calidad y precio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Aplica	4	50.00
No conoce	4	50.00
No aplica	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota:* datos obtenidos de trabajo de campo en Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.

**Tabla 4**

Características del proceso de control de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.

<b>Variable: Control</b>		
<b>Planeamiento del control</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	3	37.50
A veces	4	50.00
Nunca	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Cumplimiento de los controles</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	2	25.00
A veces	3	37.50
Nunca	3	37.50
Total	8	100.00
<b>Uso de herramientas para el control</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Nunca	6	75.00
Total	8	100.00
<b>Se organiza para ejecutar el control</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	5	62.50
A veces	0	0.00
Nunca	3	37.50
Total	8	100.00
<b>Existen controles específicos por áreas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	2	25.00
A veces	3	37.50
Nunca	3	37.50
Total	8	100.00

*Nota:* datos obtenidos de trabajo de campo en Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.

**Tabla 5**

Características del proceso de control de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha - 2020.

<b>Liderazgo en la ejecución</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	6	75.00
A veces	0	0.00
Nunca	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Liderazgo autoritario en la dirección</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	5	62.50
A veces	2	25.00
Nunca	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Técnica para toma de decisiones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	4	50.00
A veces	2	25.00
Nunca	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Mecanismos de control ya establecidos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	8	100.00
A veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Existen políticas de responsabilidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	8	100.00
A veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Se realiza auditorías preventivas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	3	37.50
A veces	0	0.00
Nunca	5	62.50
Total	8	100.00

*Nota:* datos obtenidos de trabajo de campo en Hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020.

## **5.2 Análisis de resultados**

El análisis que hemos realizado fue realizando la comparación de nuestros resultados obtenidos en el trabajo de campo y los antecedentes y bases teóricas citadas en función de los objetivos planteados apoyándonos en la metodología de investigación del tipo cuantitativa y de diseño descriptivo. La mype hospedaje Guacamayos, se caracteriza por constituir una alternativa y ejemplo de microempresa. Sin embargo, existen en las operaciones de esta empresa una serie de procesos que requieren ser establecidos, dejando entrever que la gestión se apoya en sus procesos administrativos internos.

Respecto a la tabla 1, características de los trabajadores, la investigación determina que los colaboradores del Hotel Guacamayos están en su mayoría en el rango de edad de 25 a 34 años (37,5%), este rango de edad se caracteriza por la constante rotación. Es inclusiva, tiene trabajadores de ambos sexos: hombre 62,5% y mujeres 37,5%. En el nivel de instrucción, la mayoría tiene nivel de instrucción básica (50,0%), que de alguna forma limita los conocimientos administrativos de manera formal. El equipo de colaboradores se compone de un administrador, un supervisor y 6 empleados.

En relación al primer objetivo, la gestión se caracteriza por ser empírica en su aplicación sustentado por lo siguiente: no conoce la filosofía de la mejora continua (no conoce 50,0%), no se realizan encuestas de satisfacción al cliente, como medio de identificar oportunidades de mejora (nunca, 87,5%); Tampoco existe una motivación al personal para que aporte ideas que también puedan dirigirse a realizar mejoras en la atención al cliente (nunca, 62,5%); el personal no conoce la aplicación de alguna

herramienta de administración que facilite la gestión y el control de las operaciones de la empresa (nunca, 75,0%), los existentes son verbales o registrados manualmente. Otro aspecto es que no se registra las sugerencias o reclamos de los clientes, careciendo de un seguimiento (nunca, 50,0%). Sin embargo, en la práctica, se aplica el benchmarking, es decir tomar las mejores prácticas de los negocios del rubro (siempre, 75,0%). Estos resultados se relacionan con la investigación de Miqueas (2018) que identifica que la gestión informal no brinda un adecuado soporte a otros importantes procesos de la empresa como los controles; también guarda similitud con la investigación de Saavedra (2018) que identifica ausencia de mecanismos de control en la gestión, por lo que recomienda su implementación para mejorar la gestión. Por otro lado, contrastan con la investigación de Alvarado (2018) en que el establecimiento de un sistema administrativo colabora con la gestión y va a permitir el uso adecuado de los recursos de la empresa. También, contrasta con la investigación de Granda (2017) que destaca que la empresa cuenta con un plan de gestión el cual es difundido a todos los trabajadores y se organizan para dar cumplimiento, enfatizando en el seguimiento por medio de los controles.

En relación al segundo objetivo específico, control, en la investigación se determina que el control es eventual (a veces, 50,0%) y el cumplimiento de los controles (verbales) alcanza solo el 25,0%, lo que permite deducir que no se difunde adecuadamente a los colaboradores respecto a los fines del control o existe desinterés en su aplicación. De igual manera, se halla que el control no se rige a un reglamento, no se usan ninguna herramienta formal (75,0%); sin embargo, los trabajadores manifiestan que los controles impuestos por la gerencia han sido asignados (62,0%) pero carecen de cómo se deben realizar ya que el conocimiento de técnicas alcanza

solo al 50,0% de los trabajadores y representa una preocupación ya que existen políticas de la gerencia respecto a responsabilidad (100,0%); estos resultados contrastan con la investigación de Figueroa (2019) que concluye que por el contrario, la gerencia debe asegurarse que los controles sean efectivamente ejecutados. Inclusive manifiestan que algunas áreas carecen de controles específicos (37.5%). también, no se han establecido auditorías preventivas para identificar desvíos en la gestión y/o oportunidades de mejora (nunca, 62,5%). Estos resultados guardan relación con la investigación de Usca y Vinueza (2019), que identificó que los trabajadores usualmente trabajan con controles empíricos y que la forma de dar solución es con la capacitación antes de implementar controles formales.

Por otro lado, contrastan con la investigación de Balla y López (2018) que concluye que los controles ya establecidos constituyen una parte fundamental del proceso administrativo de la empresa que va desde la aplicación de la alta gerencia hasta la participación de todos los trabajadores con la finalidad de lograr los objetivos empresariales. También contrasta con la investigación de Campo Verde (2018) y Pineda & Villa (2018), que ratifican que los controles establecidos y supervisados en su cumplimiento constituye en un mecanismo que contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos operacionales.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

Se concluye en relación al primer objetivo específico, que la gestión es empírica en sus procesos porque las indicaciones que devienen de la gerencia son verbales, no hay método de comunicación formal que despliegue los objetivos, misión, visión y valores de la empresa hacia los trabajadores de como de realizarse sus funciones, en consecuencia, el personal carece de conocimiento de la aplicación de la mejora continua, herramientas e indicadores que promueven mejorar su desempeño y aporte a la empresa hotelera.

Se concluye en relación al segundo objetivo específico, que según la investigación realizada en los ambientes del Hospedaje Guacamayos del distrito de Yarinacocha que el proceso de control no es una fortaleza dentro de las funciones que realiza el personal de dicha microempresa en parte a una falta de comunicación (despliegue) de la gerencia, que como efecto ha generado una resistencia y situación de “confort” en el trabajador que se acentúa por la carente supervisión de la gerencia intermedia de la empresa, que finalmente conlleva al uso inadecuado de los recursos de la microempresa.

Finalmente, los resultados obtenidos permiten concluir que el control no brinda un soporte positivo a la gestión del hospedaje por la ineficacia del cumplimiento de la

función gerencial de despliegue de objetivos y carente compromiso del personal en mejorar con aportes y mejor desempeño en sus puestos de trabajo.

## **6.2. Recomendaciones**

Implementar un proceso administrativo integral en la empresa hotelera en estudio para establecer procesos, funciones y responsabilidades orientados a mejores desempeños y servicio al cliente.

Integrar al personal con capacitación y dotación de herramientas y asesoramiento para mejorar sus desempeños y generar aportes orientados a la mejora continua de los procesos.

### **Aporte de investigador**

Establecer una cultura de control como aspecto que deben interiorizar los miembros de una empresa a fin de asegurar que los procesos se desarrollen dentro de lo planificado.

### **Beneficio al cliente**

El control garantiza que los servicios cumplan con las condiciones de calidad que los clientes esperan recibir.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, L. (2018) *Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Publico – Lima, 2018.*
- Balla, I. y Lopez, K. (2018) *El control interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador.*
- Benzaquén, J. (2019) *La dirección de la calidad y la administración. Centrum Católica.*
- Bernal, C. (2016) *Metodología de la investigación. Cuarta edición. Pearson: Colombia.*
- Campoverde, S. (2018) *Incidencia del control Interno en la mejora de la Gestión Administrativa.*
- D,Alessio, F. (2014) *Planeamiento estratégico razonado; 1era. Edición: Pearson.*
- Del Águila, J.; Granados, E. (2019) *Factores del control interno, la gestión de los recursos humanos en la empresa Cervecería San Juan S.A 2018*
- Figueroa, L. (2019) *Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios “Sur Perú” S.A.C. Huaraz, 2018.*
- Granda, S. (2017) *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015.*
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.*

- Luna, A. (2013) *Proceso Administrativo (Segundo; Grupo Editorial Patria, ed.)*.  
*México*.
- Maya, E. (2013) *Técnicas e instrumentos de medición*. México: Pearson educación.
- Miqueas, Z. (2018) *El Control Interno y su influencia en la Gestión de inventarios de las Mypes en el sector comercio del Perú: Caso de la empresa “Iquitos Amazon Mission”, de Iquitos 2017*.
- Pineda, J. y Villa, J. (2018) *La aplicación del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las Mipymes Ecuatorianas*.
- Saavedra, E. (2018) *La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú, caso: Empresa Fierro Ucayali S.A. distrito de Callería, 2017*.
- Usca, M. y Vinuesa, V. (2019) *Análisis del modelo ABC como herramienta de control interno y su efecto en los resultados de la Gestión de inventario de la compañía Manzano Vargas y Asociados S.A del Cantón Milagro*.
- Vara, E.(2018) *La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las entidades del Perú Caso empresa agropecuaria Esthephy E.I.R.L, distrito de Callería, 2017*.

## ANEXOS

### 1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Incidencia del proceso de control en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa hospedaje Guacamayos, Yarinacocha, 2020”. La información que nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

(a):..... Fecha:...../...../20....

#### A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 25 a 35 años ( ) De 35 a 44 años ( ) De 45 a 54 años ( ) De 55 a más ( )

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

Hombre                      b) Mujer

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

Estudios básicos ( ) b) Técnico ( )                      c) Universitario ( )

#### B. DE LA GESTIÓN

4. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?  
Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )
5. ¿Conoce las necesidades de sus clientes?  
Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )
6. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
7. ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
8. ¿Hace uso de herramientas de gestión?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
9. ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
10. ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
11. Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?  
Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

#### C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS-ORGANIZACIÓN

12. ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?  
Siempre ( ) b) A veces ( ) c) Nunca ( )
13. ¿Utiliza herramientas de organización?  
Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )
14. ¿Existe división del trabajo en su empresa?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

**15.** ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

**16.** ¿Existe organigrama y está publicado?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

**17.** ¿Tiene habilidades directivas?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

**18.** ¿Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

**19.** ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

**20.** ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

Si ( ) b) No sabe ( ) c) No ( )

Pucallpa, setiembre del 2020

## 2. 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: Incidencia Del Proceso De Control En La Gestión De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio: Caso Empresa Hospedaje Guacamayos Yarinacocha, 2020 y es dirigido por Aleida Hidalgo García, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto al proceso de control y gestión en las pequeñas empresas del sector servicios: caso empresa Hospedaje Guacamayos Yarinacocha y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. 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 oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [181181223@uladech.pe](mailto:181181223@uladech.pe) para recibir más 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: CAMILO PEREZ HERALDOS  
Fecha: 02-06-2021  
Correo electrónico: hotelguacamayo@gmail.com  
Firma del participante: [Firma]  
Firma del investigador: Aleida Hidalgo Garcia

### 3. Tabulaciones

*¿Cuál es la edad del trabajador?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	De 25 a 34 años	3	37,5	37,5	37,5
	De 35 a 44 años	2	25,0	25,0	62,5
	De 45 a 54 años	1	12,5	12,5	75,0
	De 55 a más	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Cuál es el género del trabajador?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Hombre	5	62,5	62,5	62,5
	Mujer	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Estudios Básicos	4	50,0	50,0	50,0
	Técnico	2	25,0	25,0	75,0
	Universitario	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

## De la gestión de calidad:

*¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Si	3	37,5	37,5	37,5
	No sabe	4	50,0	50,0	87,5
	No	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Conoce las necesidades de sus clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	3	37,5	37,5	50,0
	Nunca	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Si	1	12,5	12,5	12,5
	No sabe	5	62,5	62,5	75,0
	No	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Hace uso de herramientas de calidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	1	12,5	12,5	25,0
	Nunca	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	2	25,0	25,0	50,0
	Nunca	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	1	12,5	12,5	12,5
	A veces	3	37,5	37,5	50,0
	Nunca	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	6	75,0	75,0	75,0
	A veces	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Si	4	50,0	50,0	50,0
	No sabe	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	3	37,5	37,5	37,5
	A veces	4	50,0	50,0	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	3	37,5	37,5	62,5
	Nunca	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra de mypes del rubro hospedaje Guacamayos para la investigación

*¿Utiliza herramientas para el control?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	Nunca	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Existe división del trabajo en su empresa?*

Frecuencia		Porcentaje		Porcentaje válido acumulado	
Válido	Siempre	5	62,5	62,5	62,5
	Nunca	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Existen controles específicos por áreas?*

Frecuencia		Porcentaje		Porcentaje válido acumulado	
Válido	Siempre	2	25,0	25,0	25,0
	A veces	3	37,5	37,5	62,5
	Nunca	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Existe liderazgo en la ejecución de los controles?*

Frecuencia		Porcentaje		Porcentaje válido acumulado	
Válido	Siempre	6	75,0	75,0	75,0
	Nunca	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Aplica liderazgo autoritario en el proceso de dirección de la empresa?*

Frecuencia		Porcentaje		Porcentaje válido acumulado	
Válido	Siempre	5	62,5	62,5	62,5
	A veces	2	25,0	25,0	87,5
	Nunca	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	4	50,0	50,0	50,0
	A veces	2	25,0	25,0	75,0
	Nunca	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

*¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

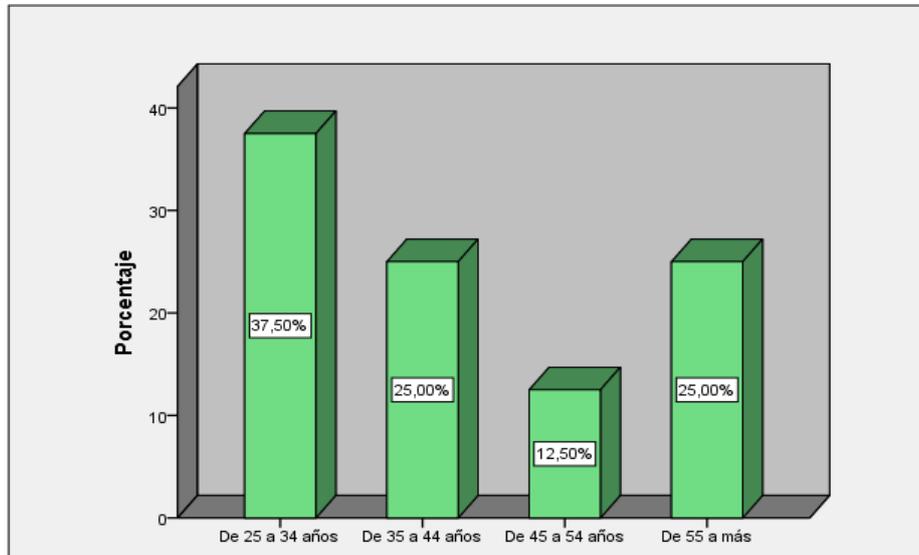
*¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				Porcentaje válido	acumulado
Válido	Siempre	3	37,5	37,5	37,5
	Nunca	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

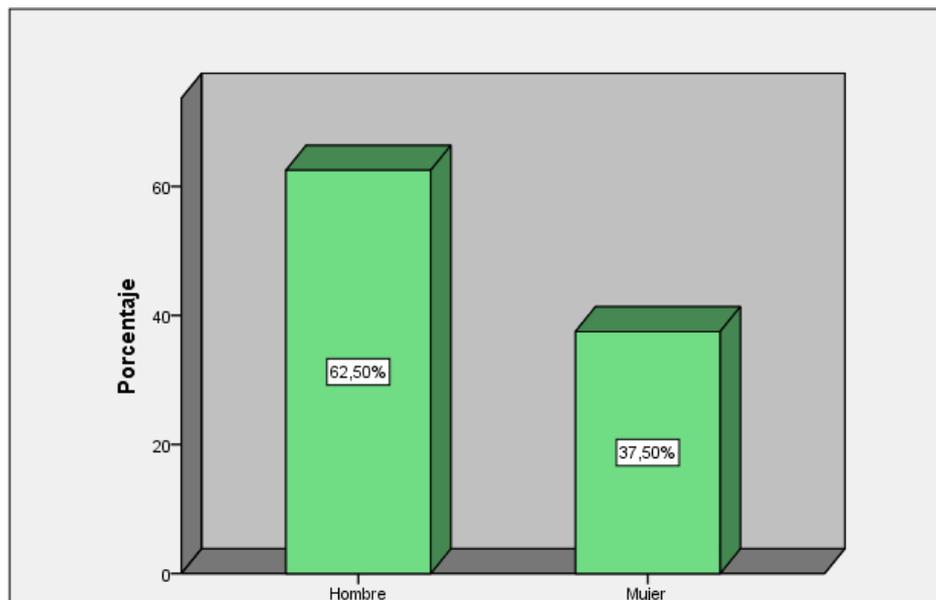
**Nota:** muestra seleccionada de hospedaje Guacamayos

#### 4. Figuras

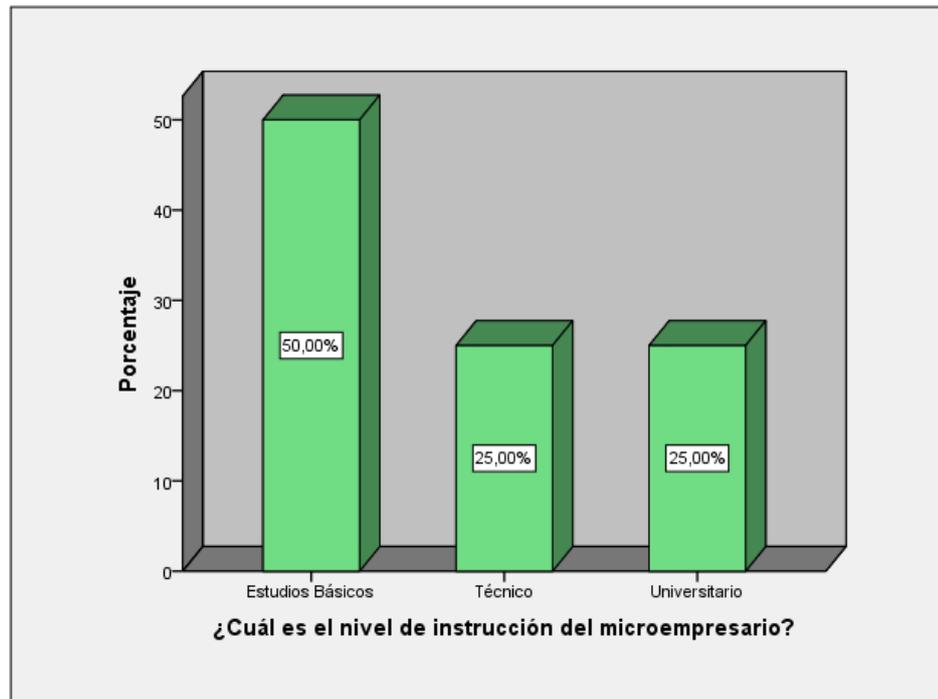
**Figura 1:** ¿Cuál es la edad del trabajador?



**Figura 2:** ¿Cuál es el género del trabajador?

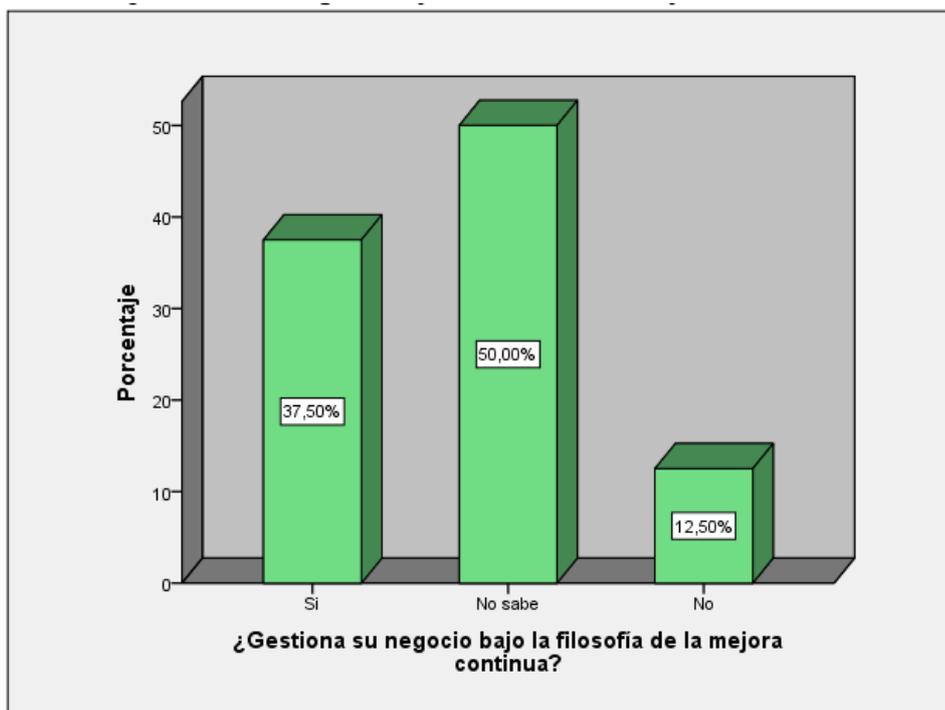


**Figura 3:** ¿Cuál es el nivel de instrucción del trabajador?

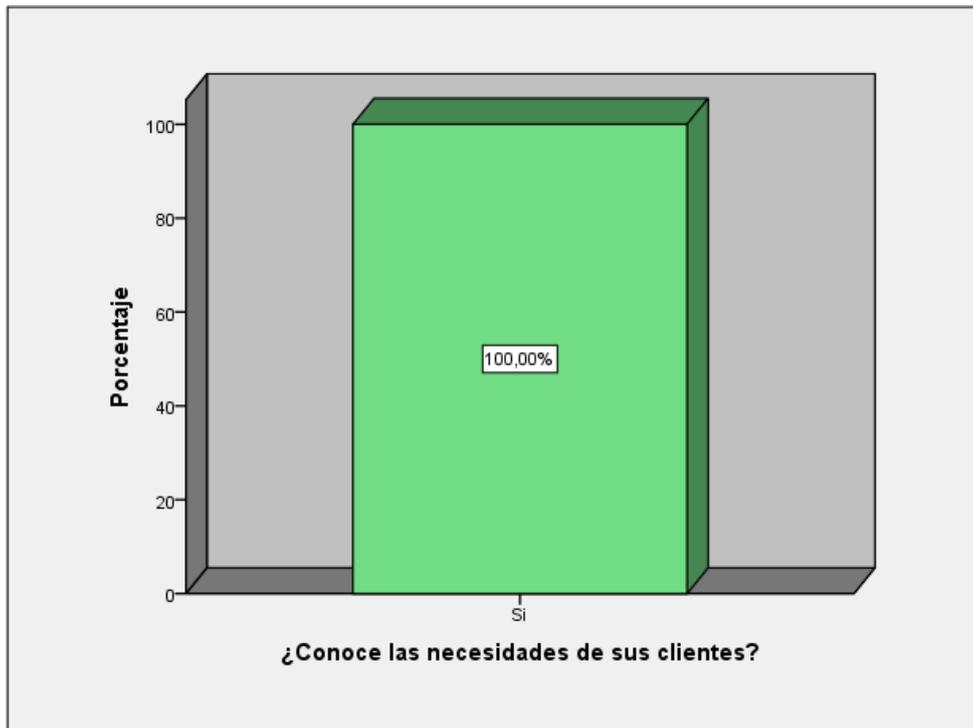


**B. De la gestión de calidad:**

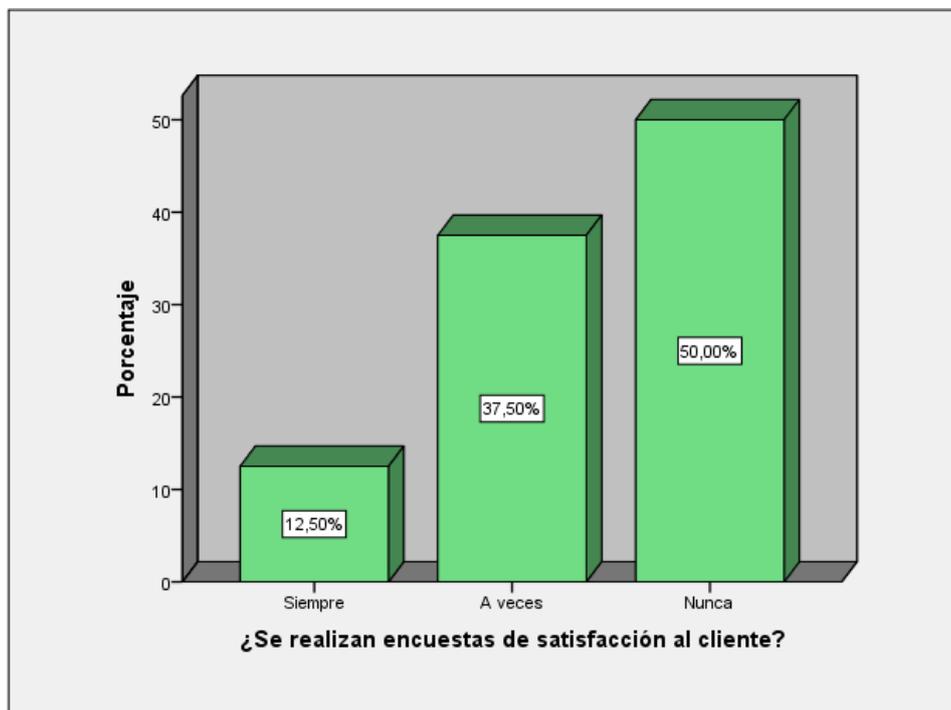
**Figura 4:** ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



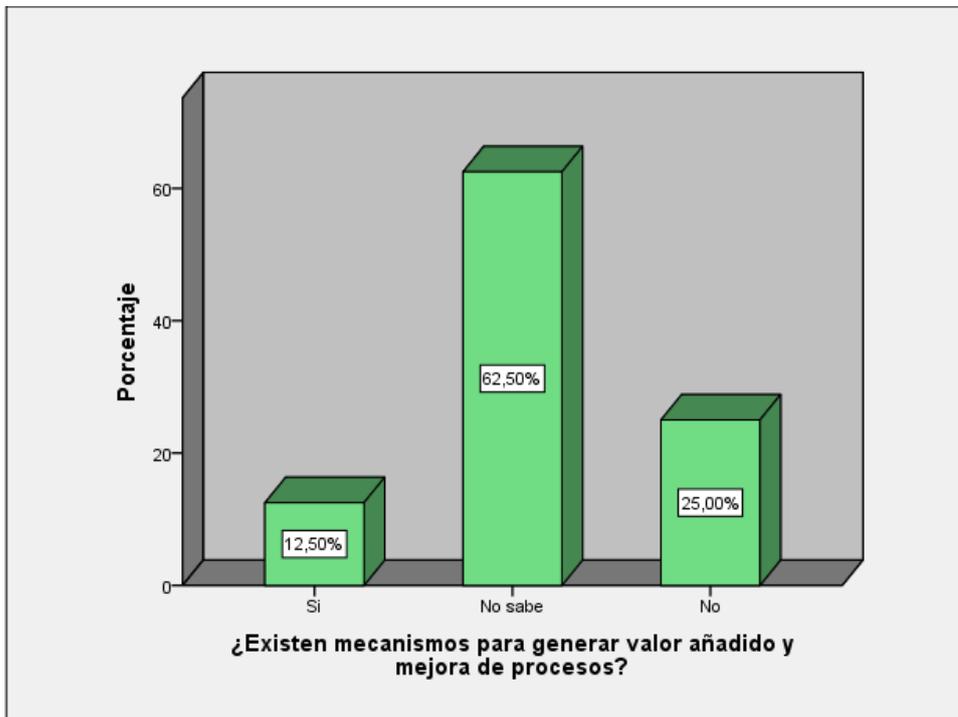
**Figura 5:** ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



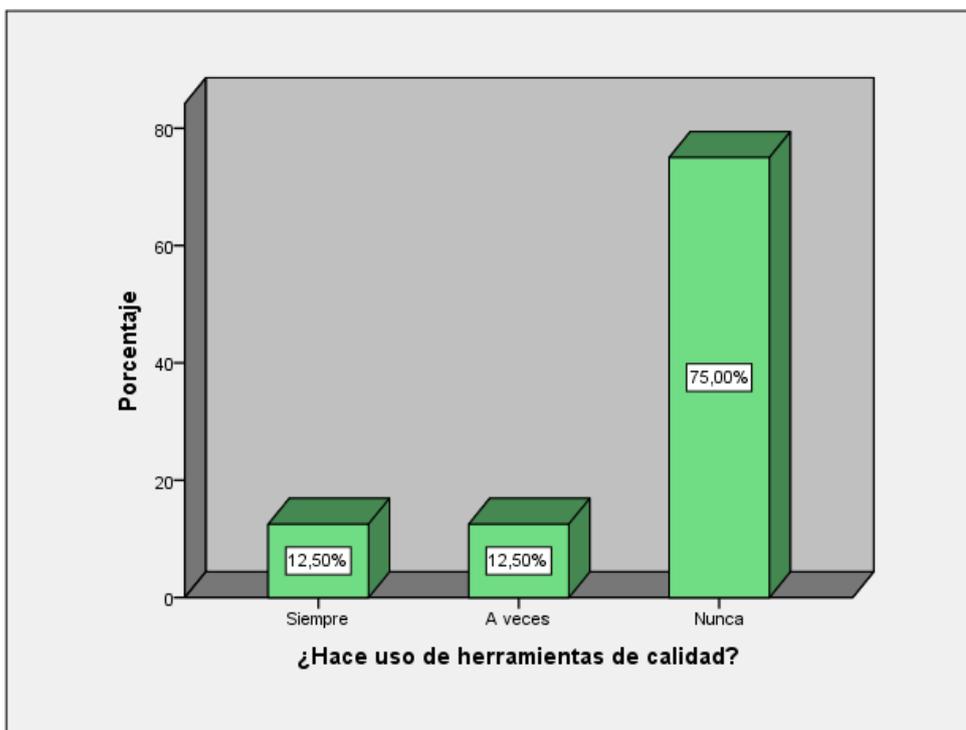
**Figura 6:** ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



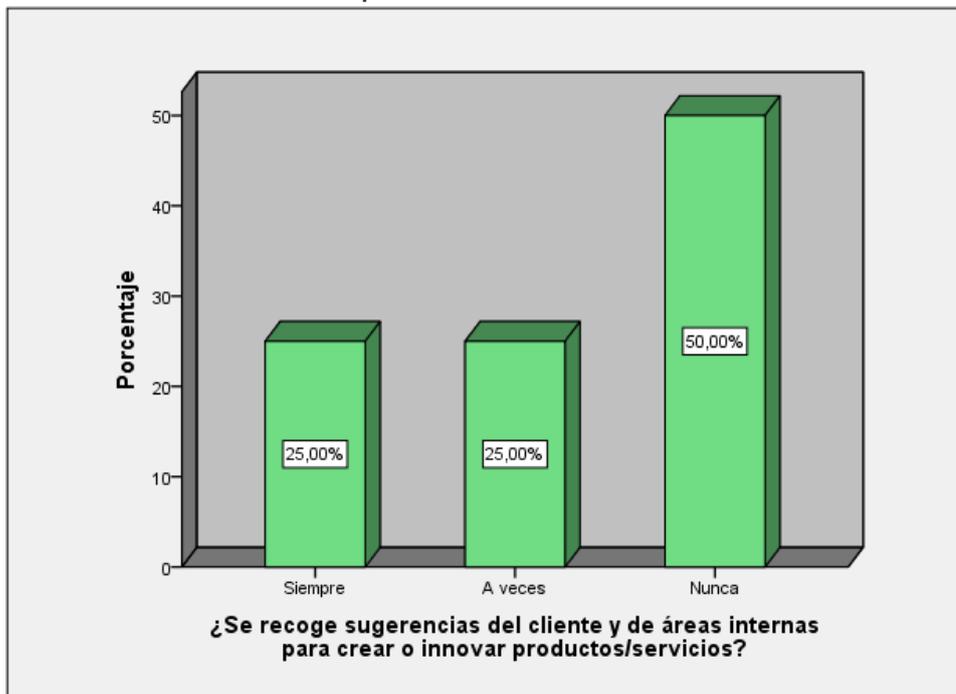
**Figura 7:** ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



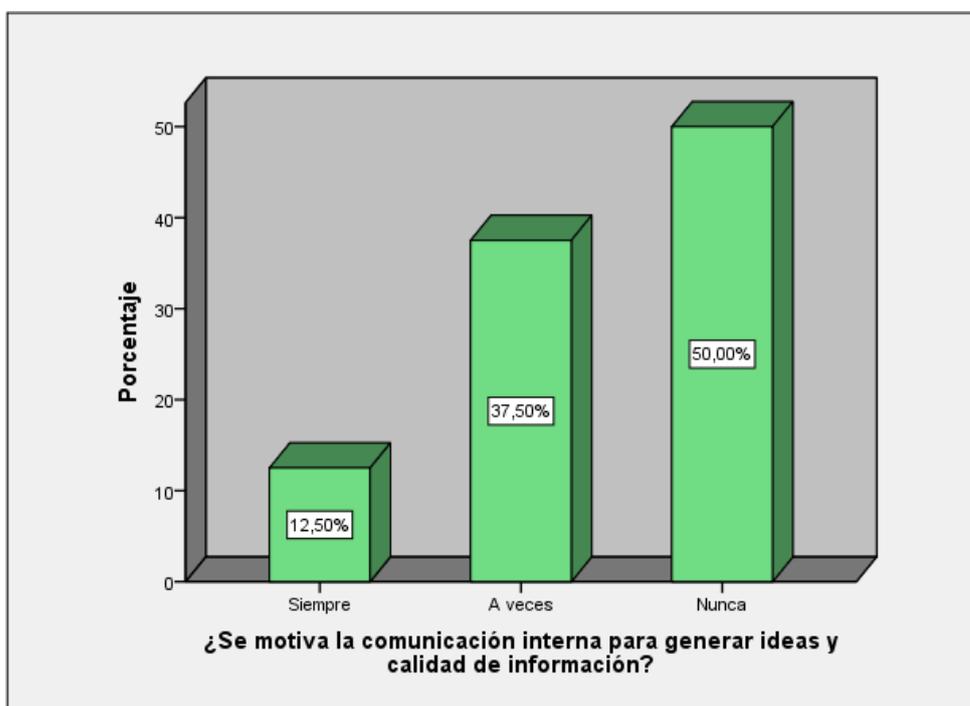
**Figura 8:** ¿Hace uso de herramientas de calidad?



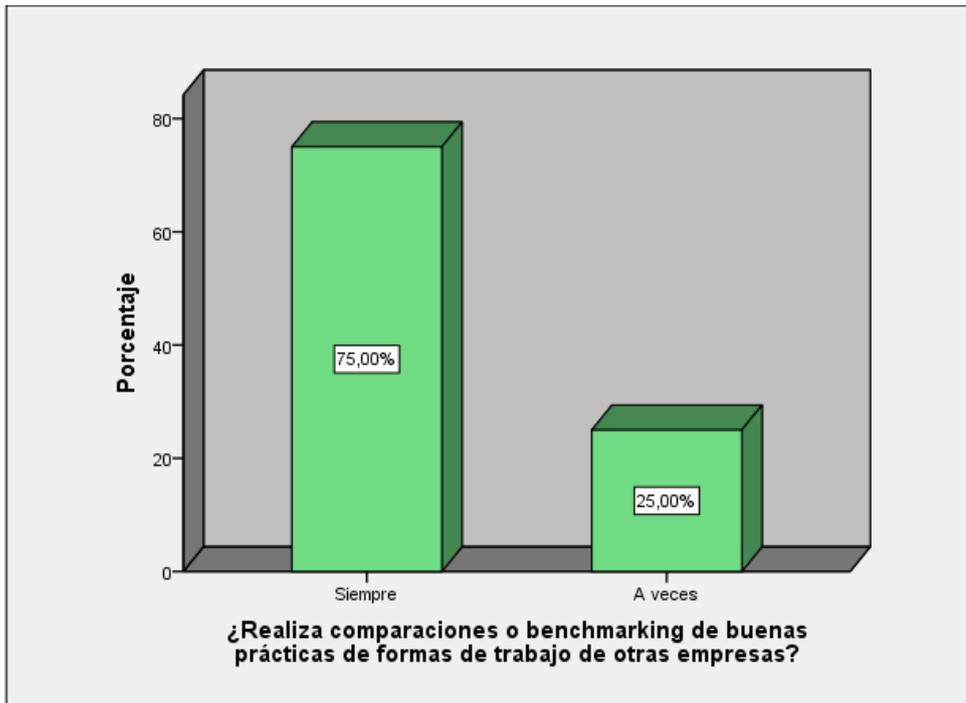
**Figura 9:** ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



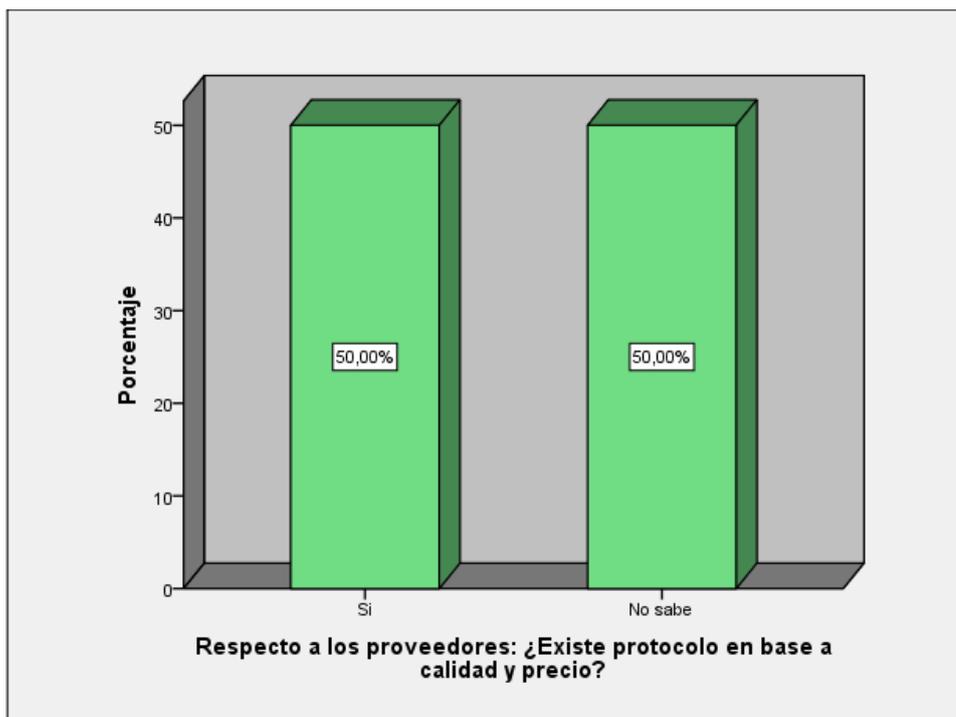
**Figura 10:** ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



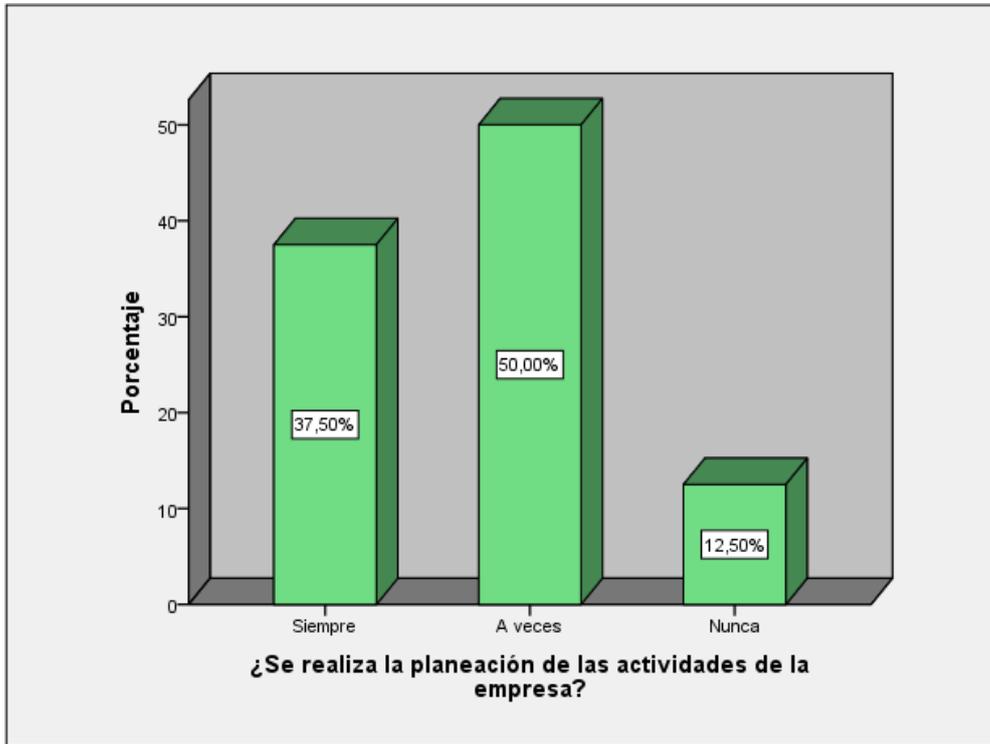
**Figura 11:** ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



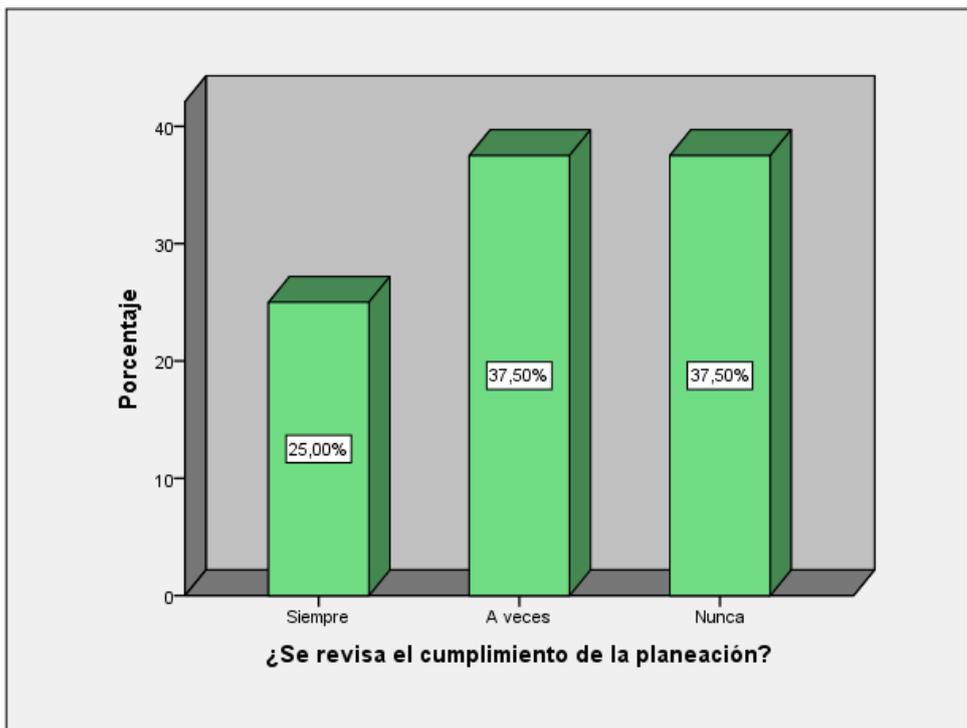
**Figura 12:** Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?



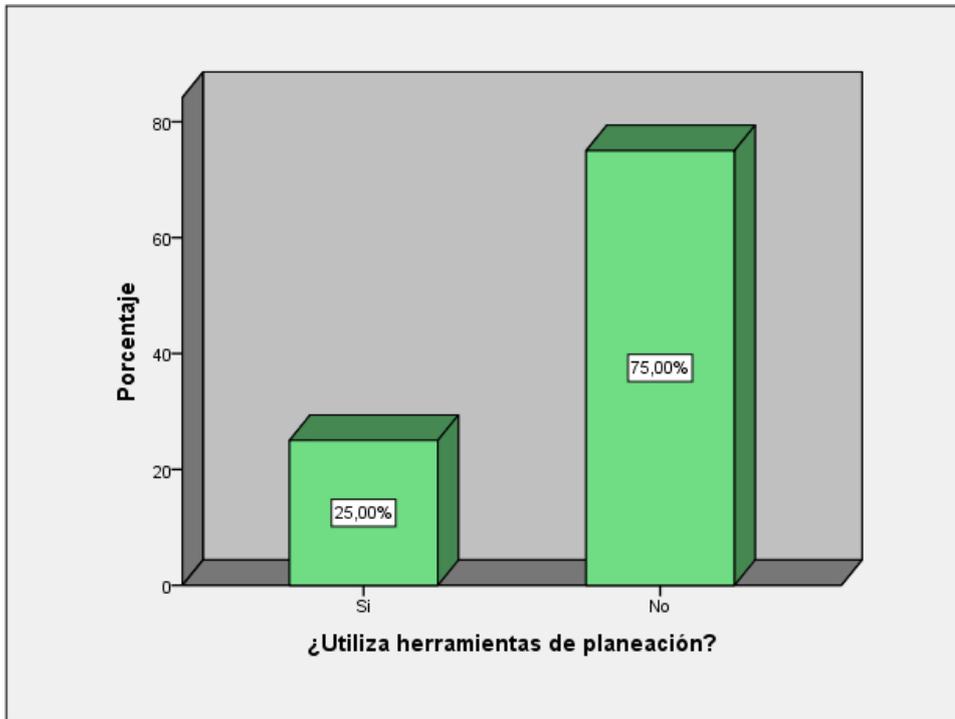
**Figura 13:** ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?



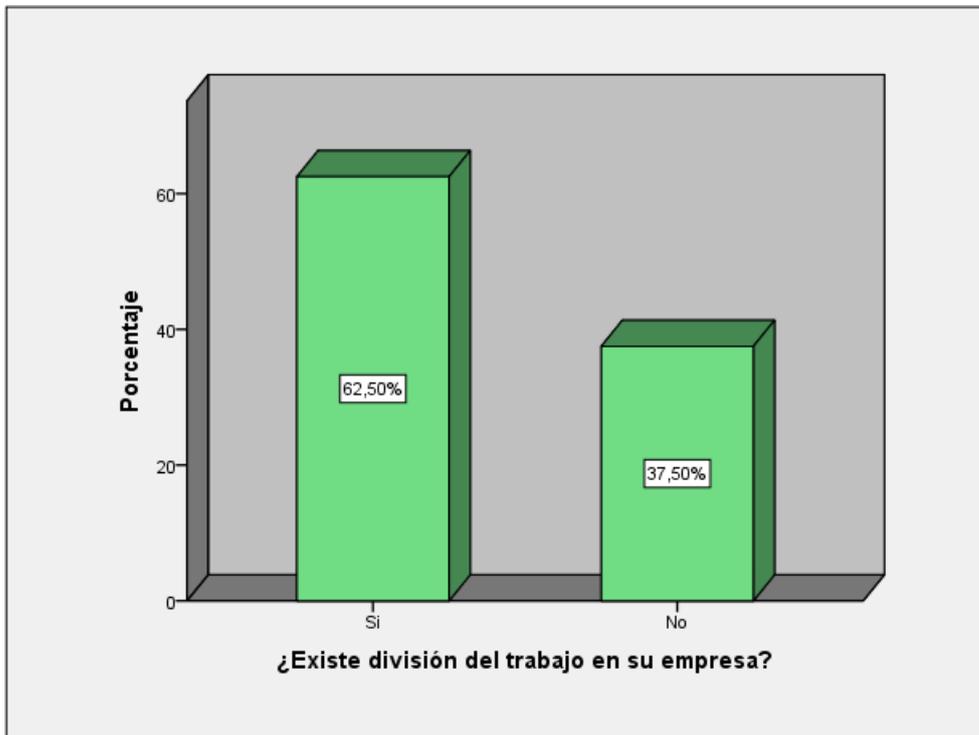
**Figura 14:** ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



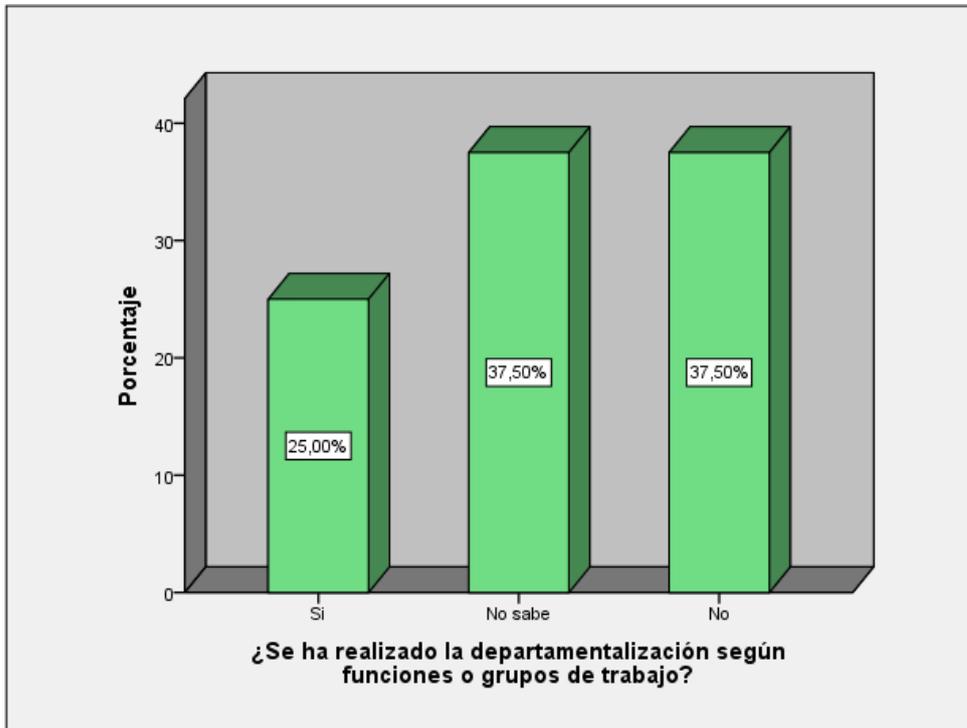
**Figura 15:** ¿Utiliza herramientas de planeación?



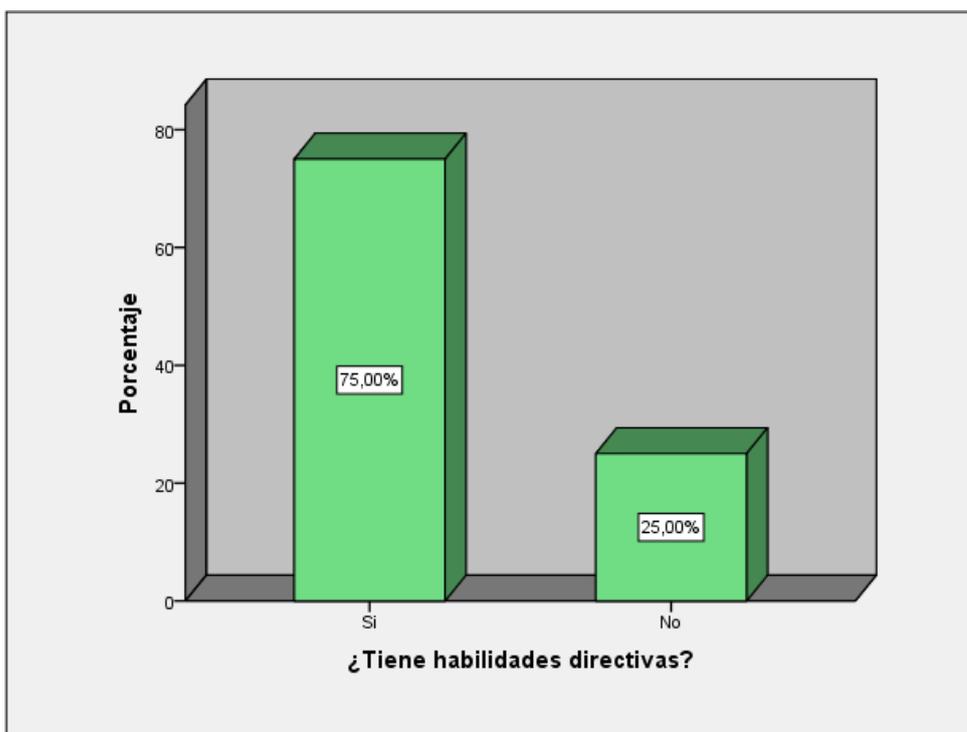
**Figura 16:** ¿Existe división del trabajo en su empresa?



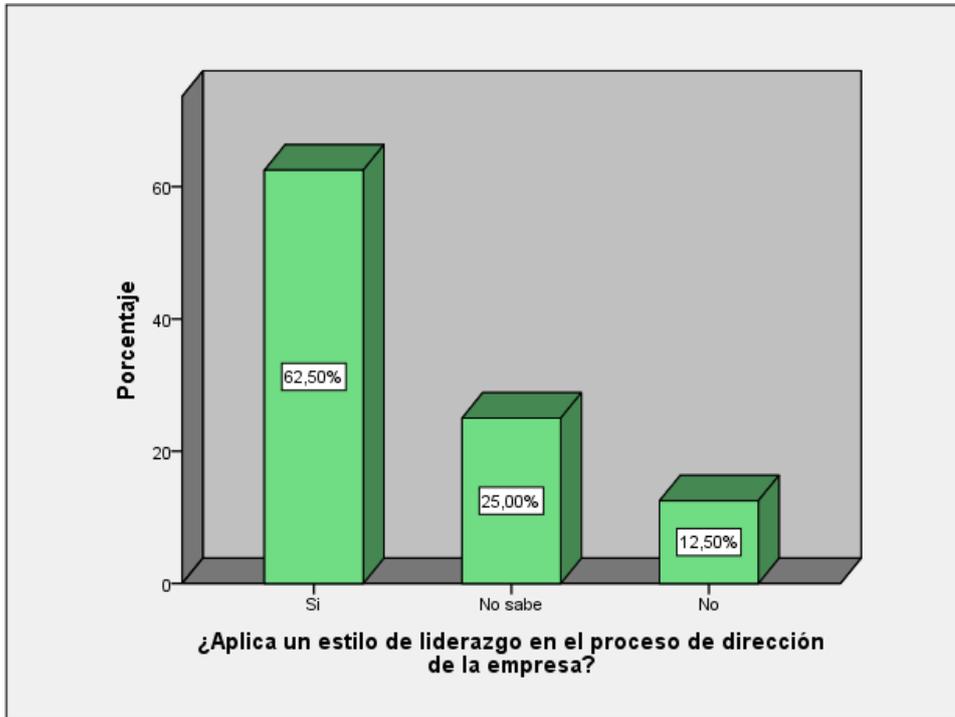
**Figura 17:** ¿Existen controles específicos por áreas?



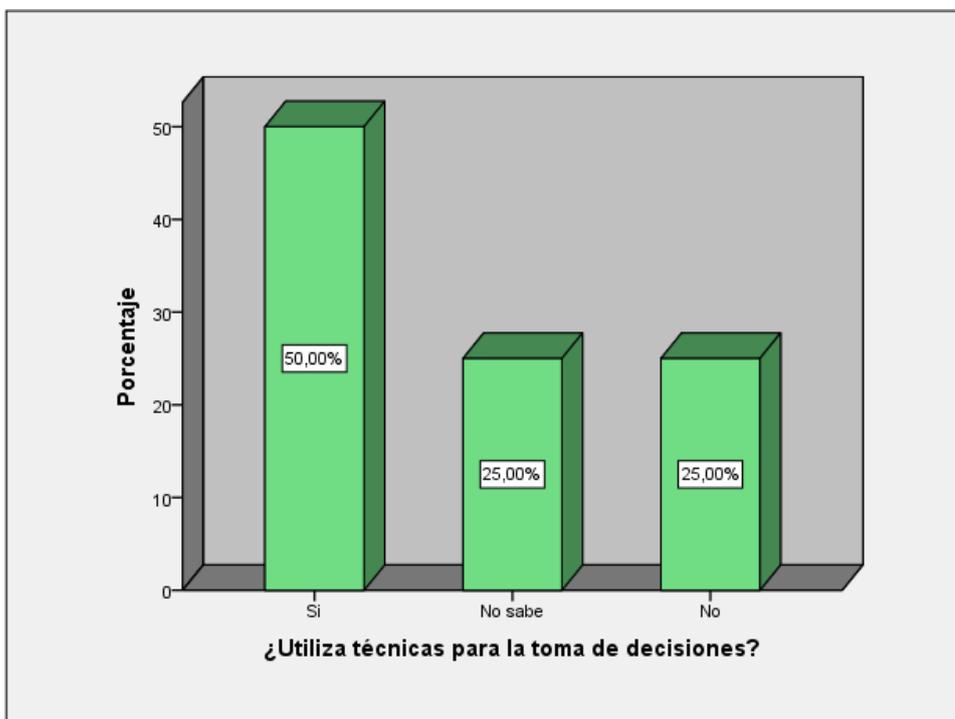
**Figura 18:** ¿Existe liderazgo en la ejecución de los controles?



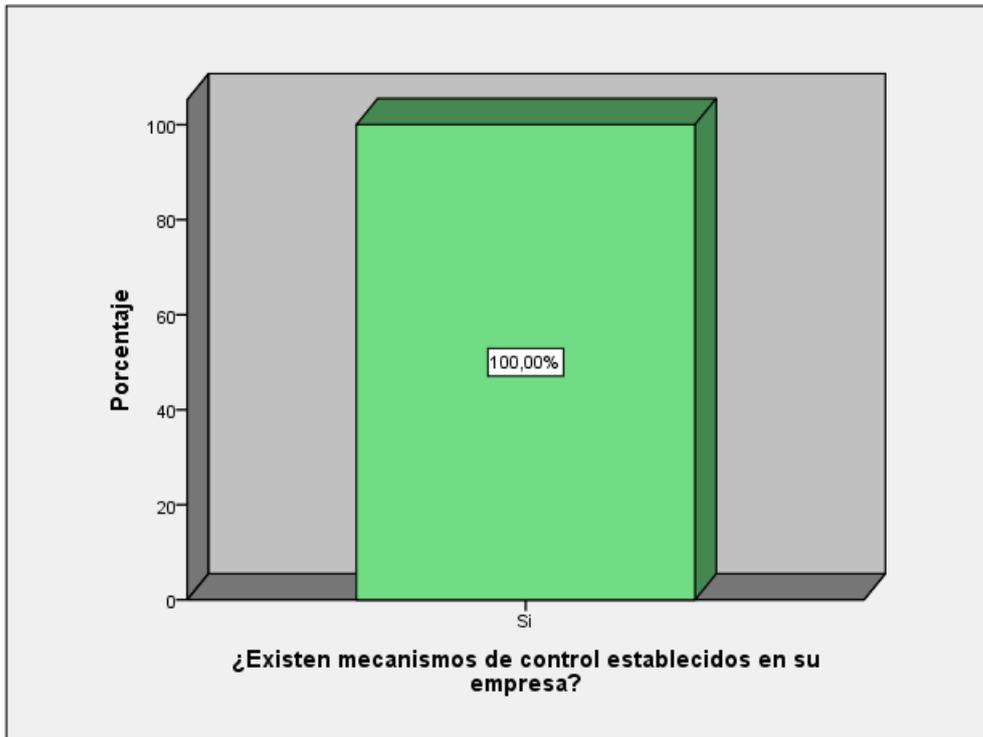
**Figura 19:** ¿Aplica *liderazgo autoritario* en el proceso de dirección de la empresa?



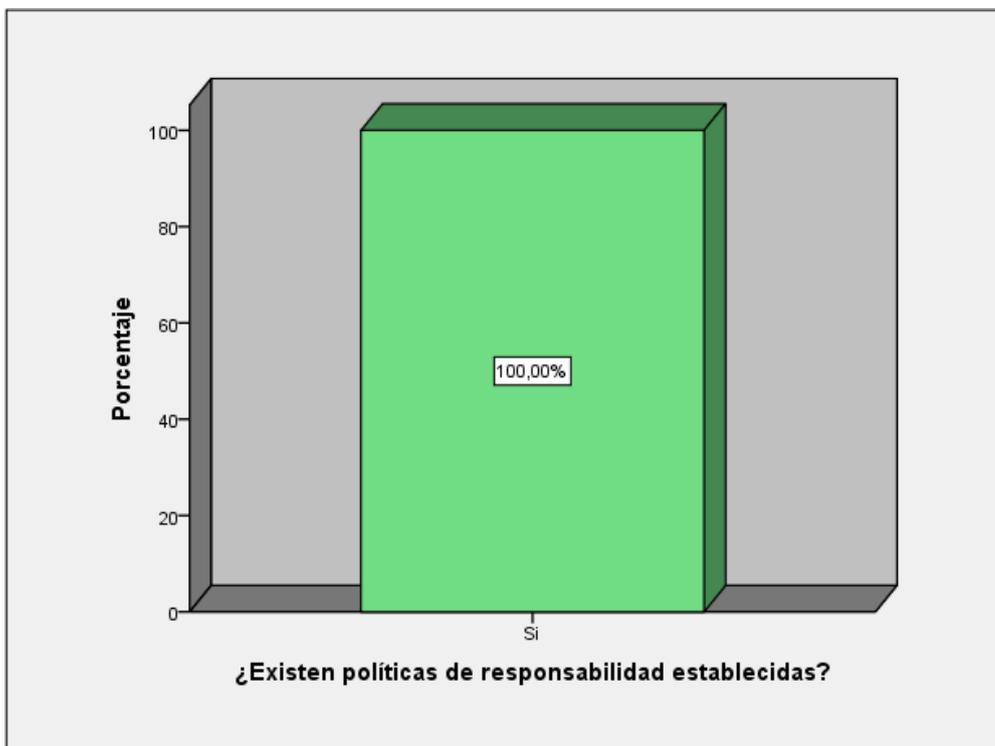
**Figura 20:** ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?



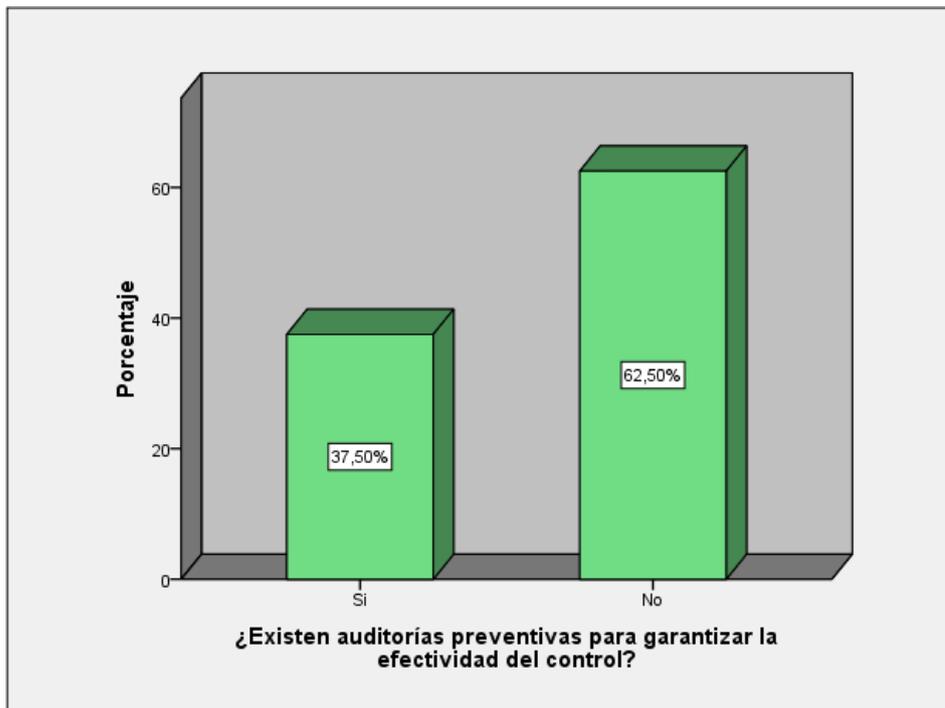
**Figura 21:** ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?



**Figura 22:** ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?



**Figura 23:** ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?



# Turnitin

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo