



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS  
EN EL PERÚ.**

**CASO: HOTEL VILLA DEL SOL PIURA, 2018.**

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

**AUTORA**

**BACH. SARA GIULLIANA MAZA GOYCOCHEA**

**ASESORA**

**MGTR. MARÍA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERÚ**

**2018**

**LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS  
EN EL PERÚ.**

**CASO: HOTEL VILLA DEL SOL - PIURA, 2018.**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Víctor Manuel Landa Machero  
**Presidente**

Mgr. Donald Errol Savitzky Mendoza  
**Secretario**

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo  
**Miembro**

Mgr. María Fany Martínez Ordinola  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida, guiar mi camino, y regalarme la fuerza necesaria para poder cumplir con la realización de mi meta.

A la Mgter. . CPC. María Fany Martínez Ordinola, quien con su dedicación, paciencia, experiencia, orientación y motivación, ha logrado guiarme hacia la investigación, inculcando en mí, total responsabilidad y esmero para con mi tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haber sido mi fortaleza,  
y apoyo incondicional en el aspecto  
moral, espiritual y económico a lo largo  
de la carrera profesional.

Por ser la columna para la realización  
de mi meta.

A Uladech Católica por haberme acogido  
durante estos años para mi formación

académica y convertirme en una profesional con valores y al servicio de mi país.

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación fue 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, para la obtención de los siguientes resultados: 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.

**Palabras Clave:** Empresas, hoteles, mecanismos de control interno.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine and describe the mechanisms of internal administrative control in the hotel companies in Peru and the hotel Villa del Sol Piura 2018.

The methodology of the research was qualitative, descriptive level, non-experimental design, bibliographic, documentary and of case. The technique of the survey, interview and direct observation was applied. For the collection of information made use of a data collection instrument as a pre-structured questionnaire with 58 questions related to research, aimed at responding to the specific objectives, which was applied to one of the workers of the company in the study, to obtain the following results: Hotel Villa del Sol, is a formal company, which welcomes support tools for the benefit and satisfaction of its customers, ensuring safety and comfort; At the same time, they are attentive to all the needs or eventualities for the power of the people. Assign responsibilities to the different hierarchical levels of the company.

**Key Words:** Companies, hotels, internal control mechanisms .

# Contenido

Titulo de la tesis .....	ii
Hoja de Firma del jurado y asesor.....	iii
Hoja de Agradecimiento .....	iv
Hoja de dedicatoria .....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
Índice de cuadros .....	xi
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.1.1. Internacionales .....	5
2.1.2. Nacionales.....	8
2.1.3. Regionales / Locales .....	16
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.2.1. Teorías de Control interno .....	20
2.2.2. Objetivos del Control Interno.....	21
2.2.3. Reglamento de Establecimientos de Hospedajes. ....	22
2.2.4. Norma técnica A.30 Hospedaje.....	26
2.2.5. D.S 007-2007 - MINCETUR. ....	28
2.3. Caso en estudio .....	31
2.3.1. Reseña Histórica.....	32
2.3.2. Misión .....	33
2.3.3. Visión.....	33
2.3.4. Objetivo General .....	33
2.3.5. Objetivos Específicos.....	33
2.3.6. Organización Estructural.....	34
2.4. Marco conceptual .....	38
2.4.1. Definición de Términos.....	38
Hoteles .....	44
III. HIPÓTESIS.....	48
3.1. Hipótesis.....	48
IV. METODOLOGÍA .....	49
4.1. Diseño de la investigación .....	49
4.2. Población.....	49
4.3. Muestra.....	49

4.4.	Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	49
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
4.5.1.	Técnicas .....	49
4.5.2.	Instrumentos .....	50
4.6.	Plan de análisis .....	50
4.7.	Matriz de consistencia .....	52
4.8.	Principios Éticos .....	53
V.	Resultados .....	55
5.1.	Resultados .....	55
5.1.1.	Según Objetivo específico 1 .....	55
5.1.2.	Según Objetivo específico 2 .....	58
5.1.3.	Según Objetivo específico 3 .....	66
5.2.	Análisis de resultados .....	70
VI.	Conclusiones .....	80
VII.	Recomendaciones .....	86
VIII.	Aspectos complementarios .....	87
6.1.	Referencias bibliográficas .....	87
IX.	Anexos .....	92

## Índice de cuadros

**Pág.**

**Cuadro 1 : Objetivo específico 1**

**Determinar los mecanismos de control interno administrativo en las empresas  
hoteleras en el Perú**

..... 55

**Cuadro 2 : Objetivo específico 2**

**Determinar los mecanismos de control interno administrativo en el hotel Villa  
del Sol – Piura,**

**2018..... 58**

**Cuadro 3: Objetivo específico 3**

**Realizar el análisis comparativo de los mecanismos del control interno  
administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol –  
Piura , 2018..... 66**

## **I. Introducción**

Los hoteles, a lo largo de los años se han ido intensificando en el desarrollo de sus actividades gracias a los imponentes índices del turismo en el país; pues no sólo significa crecer en cantidad de servicio a brindar y necesaria infraestructura sino que también, mostrar un crecimiento en calidad de servicio y adecuada administración o gestión del mismo. Estas empresas están caracterizadas por un conjunto de prestaciones de servicios claramente diferenciados que están principalmente dedicados a las actividades de alojamiento.

Se diferencian de las actividades de otras organizaciones industriales y comerciales por la distinta naturaleza de los servicios y negocios que ejercen, ya que existe una actividad principal, que es vender alojamiento o alquiler de habitaciones, diferenciada de otras actividades, éstas varían también por la preferencia del turista ya sea nacional o extranjero.

Durante la década del 90, este sector ha mostrado un gran crecimiento debido al mayor flujo de turistas al Perú, entre los factores que han contribuido a este crecimiento están, la estabilización económica, las leyes de fomento a la inversión privada y la pacificación del país.

En 1993 el gobierno otorgó beneficios durante dos años a las empresas que invirtieran en el sector hotelero, esta medida atrajo a muchos inversionistas. Hacia adelante el sector ha crecido junto al turismo, debido al aporte de inversiones y el mayor reconocimiento del país a nivel mundial por sus diversos atractivos turísticos. (Taype, 2015)

La demanda de hospedajes se caracteriza por ser altamente estacional, se incrementa

en los feriados largos, fiestas patronales o regionales de cada departamento y en la realización de grandes eventos internacionales y nacionales. El grado de demanda se desarrolla a lo largo de todo el país dependiendo de las características del turista.

Así, en los últimos años, tanto la producción como el empleo en el sector mantienen una relación positiva, es decir, a medida que la producción aumenta también aumenta el empleo, y viceversa, sobretodo en empresas medianas de 50 y más trabajadores, brindando muchísimas más posibilidades en la cadena de actividades ligadas al sector.

El crecimiento de este sector está vinculado al dinamismo del turismo. La mayor afluencia de turistas incrementa la demanda por servicios de hospedaje en los principales centros histórico culturales del país. A pesar de todos los aportes mencionados anteriormente, este sector también muestra problemas.

El control interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, instrumento de eficiencia , el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un buen nivel de relación, jefe y colaborador.

Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa. (Rivera, 2009).No hay hoteles completamente calificados en muchos departamentos del país, a excepción de Cusco, Arequipa o Puno, ello cambiaría si fuera posible facilitar los trámites para la obtención de las licencias. Vautravers, A.(2015).

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol, 2018?

Siendo el objetivo general:

Describir los mecanismos de control interno administrativo de las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol, 2018.

Y como objetivos específicos:

1. Describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú.
2. Describir los mecanismos de control interno administrativo en el hotel Villa del Sol, 2018.
3. Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol – Piura, 2018.

Finalmente la investigación se justifica en puntos importantes como son la generación de fuentes de empleo; y muchas más posibilidades de trabajo para gente joven y capacitada en dicho rubro; debido a que las inversiones han aumentado en muy buenas cantidades; no solo para Lima; sino también para la zona norte y sur del país; como consecuencia se sabe que al observar las tasas exhibidas por los proyectos hoteleros; empezarán muchas marcas hoteleras de renombre a buscar una buena posición en el mercado peruano; atrayendo a más turistas (nacionales o extranjeros), ya que tendrán mejores lugares donde poder hospedarse cómodamente.

También en que el crecimiento de la hotelería puede tener un efecto positivo en la economía y en el desarrollo del país, las divisas generadas por la actividad turística han aumentado; llevando a una totalidad del 12%, así como también que se pasó de US\$ 837 millones en el 2002 a cerca de US\$ 4 mil millones en el 2014, creciendo a razón del 12% anual, con lo cual se incrementó el número de turistas internacionales, y su gasto individual, pasando de un promedio de US\$ 786 a US\$ 1,216 en el mismo periodo

Con ello la investigación permitirá a los estudiantes obtener una base de datos y antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno administrativo, así como fuente de consulta para público en general.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Maza (2012)** en su tesis *“Revisión, evaluación y reestructuración del control interno para las áreas administrativas y contable de la empresa Hoteles Decameron Ecuador S.A”* explicó que al existir manuales de procesos incompletos y desactualizados, se limitan las responsabilidades en el desarrollo de las actividades, debido a que en estos se determinan los procesos de cada departamento de una manera clara, estandarizada y documentada, además de servir como una herramienta administrativa y especializada para quien necesite evaluar y aprender las operaciones que desarrolla la empresa.

Plantea también que la falta de incentivos y motivación en cada uno de los departamentos, provoca, molestia y una falta de compromiso con el hotel al momento de cumplir con eficiencia las actividades a su cargo, estos factores no han emitido que el control interno tenga resultados positivos.

**Narváez (2014)** en su investigación *"Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel El Galpón en la ciudad de Riobamba"*, concluyó que el sistema de control interno para un hotel,

permite un mayor nivel de aprovechamiento de los recursos que posee, evitando sobretodo desperdicios de éstos. Para ello se realiza un estudio por dos factores importantes, los cuales conlleva a que en el hotel se deban tomar medidas de control y mejoramiento. El primer factor es la presión a casusa de la competencia y el segundo, las exigencias de los clientes, ya que a medida de que los competidores van mejorando la calidad de sus servicios, los clientes desarrollan nuevas necesidades.

Observó también que no existen los controles adecuados en algunos procesos, debido a que no existe una correcta asignación de funciones y muchas veces las mismas personas actúan como "juez y parte", por otro lado; refiere a que los trabajadores nuevos no tienen una correcta capacitación en cuanto a las funciones que le corresponden a cada uno.

A su vez, indicó que a pesar de que cuente con un manual de políticas, éstas no son conocidas en su totalidad por sus trabajadores, por tanto, es una de las debilidades que se encuentra y para ello, plantea la capacitación total al personal de la empresa.

**Posso & Barrios (2014)** en su tesis publicada *"Diseño e implementación de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos nativos activos Eco-Hotel la Cocotera que permitirá el mejoramiento de la información financiera"*, concluyeron que la aplicación del control interno y el cumplimiento de las normas, mejoran la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

Para ello, el control interno, reviste una importancia fundamental para

la estructura administrativa del hotel que les fue objeto de estudio. Se relaciona con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa.

Recalaron también que ningún sistema de control interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí sólo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros una seguridad razonable de que el objetivo se logre. Concluyeron que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objetivo social u los objetivos trazados por la empresa.

**Rivas (2012)** bajo el título “*Estructuras de propiedad y gestión en el sector hotelero*”, explicó que la teoría de los costes de transacción justifica que la existencia de organizaciones como las empresas se debe a que el mercado, un mecanismo eficiente de asignación de recursos, bajo determinadas circunstancias genera costes lo suficientemente elevados como para que sea conveniente sustituir el mecanismo de coordinación e incentivos de los precios, por la solución jerárquica que caracteriza a las organizaciones. Las ventajas económicas de las cadenas hoteleras, que aprovechan economías de escala, acumulan experiencia y capacidad de gestión, tienen mayor poder de negociación frente a otros operadores y proveedores, etc., anticipan un dominio que parece incompatible con la existencia de establecimientos gestionados al margen de las cadenas.

Analizan diferentes estructuras de propiedad y gestión que adoptan los

establecimientos hoteleros, desde la perspectiva los de contratos incompletos y de la teoría de recursos y capacidades. Los resultados muestran como la complejidad en la gestión de los establecimientos hoteleros, aumenta la probabilidad de ser gestionados por cadenas hoteleras, que poseen los recursos y han desarrollado las capacidades adecuadas para llevar a cabo esa gestión en mejores condiciones que otros tanto fruto del aprendizaje organizacional y el establecimiento y procedimiento de gestión eficientes, como por la mayor capacidad de sus directivo.

### **2.1.2. Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Según el **Decreto Supremo N° 001-2011- PCM (2011)** en su artículo 4° *Características del libro de reclamaciones* ,exige que el establecimiento comercial abierto deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor.

En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su hoja de reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el consumidor.

Para **Díaz (2014)** en su tesis *“Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel El golf Trujillo”*, planteó que toda organización, independientemente de la actividad económica que realiza, debe proponerse estrategias y políticas de control, que garanticen su permanencia y competitividad en el mercado, en cuanto al bien que ofrecen o servicio que prestan, ya que son la principal fuente para garantizar que las actividades se realizan de manera eficaz y

eficiente. Para ello las empresas del rubro hotelero deben procurar el uso óptimo de sus recursos económicos, no solo para atender la demanda de clientes sino de todos los usuarios; de manera que se contribuya con el logro de los objetivos de forma eficiente y es por ello que resulta necesario un sistema de control interno mediante el cual se busca utilizar apropiadamente los recursos con que cuenta la empresa para su respectivo desarrollo y así mismo minimizar y controlar los riesgos que naturalmente se presentan en una organización.

Sin embargo, asumir un sistema de control interno, no para todos es factible, pues, mientras para algunos se traduce en generación de elevados costos, para otros es asumir un cambio en la organización, y eso es lo más complejo todavía, la adaptación del cambio. Por lo tanto es necesario fundamentar y demostrar que asumir políticas y procedimientos de control, en el desarrollo de la actividad, ayudará a mejorar el área y direccionar a la organización correctamente hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Una de las medidas que plantea es adoptar un mecanismo de control que permita administrar eficiente y eficazmente el proceso operacional, porque resultaría práctico así como también lo permita medir el grado de productividad en la empresa, esencialmente si este control se concentra en las actividades básicas realizadas por la organización. Explica también, que es necesario ejercer un control adecuado de los ingresos, por la diversificación de servicios que mantiene, mediante

procedimientos administrativos y contables, para disminuir el riesgo inherente del área y evitar actos ilícitos en ciertas operaciones que puedan entorpecer el proceso de gestión de la empresa. Su propuesta de un adecuado sistema de control interno, a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para el área de ventas, generaría una eficiente gestión económica y financiera en la empresa.

**Rojas (2017)** en su investigación *“El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú”* planteó que las empresas que no cuentan con políticas establecidas de procedimientos de control que ayuden a proteger y salvaguardar los recursos de la empresa, tienen deficiencias en el manejo de los componentes de sus actividades. Por otro lado en varias empresas no cuentan con personal adecuado que verifique la correcta ejecución de operaciones sobre el desempeño de sus colaboradores.

Según sus resultados determinaron que las empresas como "Iquitos Amazon Mission", tienen un 75% de que no hacen uso de sus componentes de actividades de control, lo que es perjudicial , ya que determina que no está cumpliendo en su generalidad las políticas y procedimientos que ayuden a garantizar un eficaz control, no permitiendo generar decisiones oportunas y certeras por parte de la gerencia.

Concluyó también que la empresa del caso brinda la información oportuna a sus colaboradores de manera que ellos puedan cumplir con sus actividades establecidas.

Según **MINCETUR (2012)** en el “*Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes*”. La estructura del establecimiento de hospedaje permite su organización formal; es decir, establecer las funciones y responsabilidades desde el nivel gerencial hasta los más operativos. Asimismo, determina las interrelaciones de las unidades o áreas para alcanzar los objetivos deseados.

Dicha estructura se representa gráficamente en un organigrama facilitando la visualización de las relaciones o líneas y los niveles de autoridad, cabe mencionar que el organigrama es un instrumento de análisis que permite detectar las fallas en la estructura de la empresa tales como la duplicidad o sobrecarga de funciones en las determinadas áreas o unidades.

La Administración: generalmente, en un establecimiento de hospedaje de la categoría de 3 estrellas o menos, el cargo de administrador suele ser desempeñado por gerentes y en muchos casos por propietarios del mismo, quienes asumen diversas funciones, principalmente aquellas que le permiten tener un control de su patrimonio.

Organiza y supervisa las actividades de acogida, mensajería, recepción y comunicaciones del establecimiento de hospedaje.

Área de Reservas y Recepción: realiza las reservas de habitaciones del establecimiento, optimizando la distribución de las mismas, de acuerdo a criterios técnicos, así como a las políticas de la empresa.

Área de Housekeeping: encargada de la limpieza e higiene de las instalaciones, conservación mantenimiento, cuidado y mejora del equipamiento del establecimiento de hospedaje y atención al huésped alojado. Tiene a su cargo: las áreas públicas, las habitaciones, lavandería y ropería.

Área de Alimentos & Bebidas: en establecimientos de hospedaje pequeños, usualmente se encarga de la gestión y organización de las compras, el inventario de insumos, la preparación de alimentos y el servicio para el desayuno.

Área de Soporte: responsable del mantenimiento preventivo de todas las máquinas, equipos e infraestructura del establecimiento. Además, tiene a cargo el desarrollo del plan de emergencia y autoprotección con normas vigentes, asimismo brindar las facilidades para las inspecciones de la Oficina de Defensa Civil (INDECI) del Gobierno Regional o de la Municipalidad, según corresponda y participar activamente en los simulacros que se programen a nivel distrital y/o nacional.

Según el **REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES (2015)** “*Disposiciones generales*“, “*Autorización y funcionamiento de hospedajes*” *Capítulo I y III respectivamente*. En su artículo 3 Los establecimientos de hospedaje solicitarán al Órgano

Competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y persona, y que dichos establecimientos tienen su clasificación de una a cinco estrellas.

En su artículo 7, los requisitos para el inicio de actividades, los titulares de establecimientos de hospedajes, para el inicio de sus actividades, deberán estar inscritos en el Registro único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N°26935.

Dicha ley explica sobre simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias. Asimismo deberán contar con la licencia de Funcionamiento.

7.7 Los datos consignados y presentados por los titulares de los establecimientos de hospedaje en virtud al presente capítulo, ante el órgano Competente, estarán sujetos a la presunción de veracidad, siendo que el presente procedimiento es de aprobación automática, de conformidad con lo establecido en el inciso 1.16 del artículo IV del Título Preliminar y el artículo 32 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sin perjuicio de la fiscalización posterior de la Administración.

Artículo 8.-Presentación de la Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos y expedición de la constancia de cumplimiento de

requisitos mínimos.

Los establecimientos de hospedaje que inicien operaciones y opten voluntariamente por no ostentar las clases de Hotel, Apart- Hotel y Hostal en sus diferentes categorías o albergue, deberán presentar dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciadas sus actividades , al órgano competente, una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, anexando una Declaración Jurada en la que evidencie su condición de Establecimiento de hospedaje e informando del cumplimiento de requisitos exigidos para establecimientos de hospedaje del presente reglamento, de acuerdo al formato aprobado por el Viceministro de Turismo del MINCETUR señalando las siguientes condiciones mínimas:

- a. Deben realzar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.
- b. Brindar el servicio de custodia de equipaje
- c. El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, el huésped podrá solicitar que no cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.

El órgano competente, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, y siempre que no hubieren observaciones sobre la información contenida en la Declaración Jurada presentada, evidenciando la

condición de establecimiento de hospedaje e informando sobre el cumplimiento de requisitos mínimos, expedirá una constancia según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo MINCETUR, dando cuenta de la presentación de la referida declaración jurada y de la condición de establecimiento de hospedaje.

La constancia será expedida, sin perjuicio de las acciones de supervisión posterior que deberá efectuar el órgano competente.

La presentación de la declaración jurada de cumplimiento de requisitos mínimos y la expedición de la constancia es gratuita.

Los establecimientos de hospedaje que optaron voluntariamente por no ostentar las clases de hotel, apart-hotel y hostel en sus diferentes categorías o albergue deberán presentar anualmente al órgano competente, la declaración jurada de cumplimiento de requisitos mínimos establecida en el artículo precedente, evidenciando su condición de establecimiento de hospedaje y dando cuenta del cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos, señalados en el presente reglamento.

### **2.1.3. Regionales / Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Ayasta (2015)** en su tesis "*El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, hotel Los Portales de Piura*", concluyó que el control interno contribuye a la seguridad de manejo que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores pero a la vez propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración personal, los métodos que utilice, entre otros.

Determinó que el hotel Los Portales, cuenta con las líneas de comunicación adecuadas entre las unidades administrativas del almacén con contabilidad, logística y caja, con ello sí describen los objetivos y funciones que se deben cumplir en el área de estudio, para Ayasta la gestión resultó favorable porque se establecieron normas de control interno administrativo y contable que salvaguardaron los activos de la empresa, especialmente en áreas vulnerables como son caja y almacén, para el hotel, sí consideró que las normas de control interno permiten además una buena gestión gerencial, y que existe una sistematización de las actividades en el área de almacén con respecto a las entradas y salidas de bienes y que debe alimentar el Kardex computarizado.

**Diario El Comercio (2013)** en edición *digital* "*Piura el 16% de los hospedajes están categorizados*" plantea que Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), desde el 2008 Piura ha

mantenido un promedio de 300.000 turistas al año, de los cuales menos de 22.000 son extranjeros.

La tasa media anual de crecimiento del turismo interno desde 1992 es de 4,87%, muy lejana a la de otras regiones que fortalecen su sector, como San Martín, que creció más de 9% en la misma cantidad de años.

Aunque es arriesgado hablar de un estancamiento, el desarrollo turístico en la región aún es limitado, ante ello la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo identificó que, de los 448 hospedajes de las ocho provincias, solo 72 están categorizados, a pesar de que el mercado internacional del turismo exige que la oferta hotelera esté bien definida.

De este 16% de establecimientos categorizados, el Río Verde es el único que ha logrado ser reconocido como un hotel cinco estrellas. De los restantes, hay solo tres hoteles de cuatro estrellas.

La mala distribución de los beneficios del turismo en Piura es otro de los grandes problemas. Pese a la diversidad paisajística y cultural, casi todo el turismo se enfoca en playas de Talara. “Ayabaca y Huancabamba tienen maravillas, pero sin buenas vías de acceso nadie invertirá”, afirma Katty Vegas, experta en turismo y directora del centro de estudios superiores Ceturgh.

Según **Diario El Comercio (2015)** en edición *digital* “El 90% de los operadores turísticos de la región Piura es informal”. La directora de

Turismo de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur) Piura, Norelia Garcés, reveló que el 90% de operadores turísticos de la región es informal. Si bien la mayoría cuenta con licencias de funcionamiento, no están inscritos ni categorizados en dicha cartera regional. Hay otro grupo, dijo, que no ha cumplido con los trámites legales para constituirse como una empresa formal. “A raíz de esas alarmantes cifras hemos conformado una mesa de lucha contra la informalidad, pues el 90% de operadores turísticos son informales. Queremos bajar esa brecha. Solo en Castilla hay 200 operadores que tienen licencia pero no están inscritos acá.

La idea es trabajar en coordinación con SUNAT, la fiscalía, los gobiernos locales y la policía”, comentó Garcés. Con ella coincidió Ruth Oliva, jefa de la oficina de Turismo del municipio provincial de Piura, quien dijo que la comuna solo promociona operadores formales. “Tenemos un directorio con 80 establecimientos de hospedajes e igual número de restaurantes. Brindamos información al turista, para que disfrute de una estadía placentera. Pero sabemos de la existencia de los operadores informales”, informó.

**Martinez, M. (2015)** en su tesis *“Caracterización del Control Interno Administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014”*, concluye que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que

todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, el 100% tienen definido su misión y visión. El 60% cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, El 70% cuentan con un organigrama estructural definido. Así mismo el 70% cuentan con un registro adecuado de los huéspedes, el

80% depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, el 50% se reservan el derecho de admisión, el 60% controla el ingreso de menores de edad, el 50% cuentan con libro de reclamaciones, el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal, el 60% cuentan con sistema de seguridad en sus instalaciones.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teorías de Control interno**

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración , la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con operaciones, la información y el cumplimiento (Informe COSO 2013).

Contempla categorías como:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por otro lado INTOSAI, define el control interno como un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales:

- Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones.
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño

Finalmente el control interno es un proceso integral dinámico a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales.

### **2.2.2. Objetivos del Control Interno**

Uno de los objetivos del control interno es contribuir con la organización en el logro de sus propósitos, fundamentalmente en las categorías como:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones; lo que implica una dirección correcta de las actividades que realice a empresa, haciendo un uso

adecuado de los recursos con los que cuente.

- Confiabilidad y oportunidad de la información; que incluyan informes sobre las diferentes ejecuciones que realice, ya sea presupuestaria, contable, estados financieros, administrativos y de otra naturaleza, éstos para uso interno y externo.

A su vez, deberán ser confiables, conteniendo la información precisa, veraz y exacta con relación al asunto que se vaya a tratar.

- Protección y conservación del patrimonio contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; lo plantea como que el control interno es útil en "primera línea de defensa", y que sirve como amparo de los activos y coopera en la prevención y detección de errores y fraudes.

### **2.2.3. Reglamento de Establecimientos de Hospedajes.**

Artículo 8.- Presentación de la Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos y expedición de la constancia de cumplimiento de requisitos mínimos.

8.1 Los establecimientos de hospedaje que inicien operaciones y opten voluntariamente por no ostentar las clases de Hotel, Apart-Hotel y Hostal en sus diferentes categorías o Albergue, deberán presentar dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciadas sus actividades, al Órgano Competente, una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113 de la Ley N° 27444, Ley del

Procedimiento Administrativo General, anexando una Declaración Jurada en la que evidencie su condición de Establecimiento de Hospedaje e informando del cumplimiento de requisitos exigidos para Establecimientos de Hospedaje del presente Reglamento, de acuerdo al formato aprobado por el Viceministerio de Turismo del MINCETUR señalando las siguientes condiciones mínimas:

#### 8.1.1 Infraestructura

Deberán cumplir con los requisitos señalados en el artículo 5 de la Norma Técnica A.30 "Hospedaje" del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE.

#### 8.1.2 Equipamiento

- a. Contar con teléfono de uso público, el mismo que puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.
- b. Contar con un botiquín de primeros auxilios, según las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- c. Contar con sistemas que permitan tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no deberá ser activado por el huésped.

#### 8.1.3 Servicios

- a. Deben realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.

- b. Brindar el servicio de custodia de equipaje.
- c. El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, el huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.

8.2 El Órgano Competente, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, y siempre que no hubieren observaciones sobre la información contenida en la declaración Jurada presentada, evidenciando la condición de establecimiento de Hospedaje e informando sobre el cumplimiento de requisitos mínimos, expedirá una constancia según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo del MINCETUR, dando cuenta de la presentación de la referida Declaración Jurada y de la condición de Establecimiento de Hospedaje.

La Constancia será expedida, sin perjuicio de las acciones de supervisión posterior que deberá efectuar el Órgano Competente. La presentación de la Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos y la expedición de la constancia es gratuita.

8.3 Los establecimientos de hospedaje que optaron voluntariamente por no ostentar las clases de Hotel, Apart-Hotel y Hostal en sus diferentes categorías o Albergue deberán presentar anualmente al Órgano Competente, la Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos establecida en el artículo precedente, evidenciando su condición de Establecimiento de Hospedaje y dando cuenta del cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos, señalados en el

presente Reglamento.

#### Artículo 11.- Certificado de clasificación y/o categorización.

El titular de un establecimiento de hospedaje interesado en ostentar las clases de Hotel, Apart-Hotel y Hostal en sus diferentes categorías, o Alberque, según corresponda, solicitará al Órgano Competente, el Certificado de Clasificación y/o Categorización, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

#### Artículo 12.- Requisitos de la solicitud de clasificación y/o categorización

12.1 El titular del establecimiento de hospedaje que solicite el Certificado deberá presentar al Órgano Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, adjuntando:

- a. Formato de clasificación y/o categorización, según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo, en el que indicará en detalle, el cumplimiento de los requisitos y condiciones mínimas exigidos para ostentar la clase y/o categoría solicitada, señalados en los anexos del presente Reglamento;
- b. Recibo de pago por derecho de trámite.

12.2 El titular del establecimiento podrá, de estimarlo conveniente, solicitar de igual forma, el Certificado de Clasificación y/o Categorización, adjuntando a su solicitud un Informe Técnico

expedido por un Calificador de Establecimientos de Hospedaje.

Artículo 13.- Procedimiento para otorgar el Certificado cuando el solicitante presente el Formato de clasificación y/o categorización.

Recibida la solicitud con la documentación pertinente y calificada conforme por el Órgano Competente, éste procederá a realizar una inspección al establecimiento de hospedaje, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos por el presente Reglamento, para la clase y/o categoría solicitadas, cuyos resultados deberán ser objeto de un Informe fundamentado.

#### **2.2.4. Norma técnica A.30 Hospedaje**

Artículo 5.-En tanto se proceda a su clasificación y/o categorización, se deberá asegurar que la edificación cumpla las siguientes condiciones mínimas:

1. El número de habitaciones debe ser de seis (6) o más;
2. Tener un ingreso diferenciado para la circulación de los huéspedes y personal de servicio;
3. Contar con un área de recepción y consejería.
4. El área de las habitaciones (incluyendo el área de clóset y guardarropa) de tener como mínimo 6 m<sup>2</sup>;
5. El área total de los servicios higiénicos privados o comunes debe tener como mínimo 2 m<sup>2</sup>;

6. Los Servicios Higiénicos: Deberán contar con pisos y paredes de material impermeable. El revestimiento de la pared debe tener un altura mínima de 1.80m;
7. Para el caso de un establecimiento de cuatro (4) o más pisos, este debe contar por lo menos con un ascensor;
8. La edificación debe guardar armonía con el entorno en el que se ubica;
9. Para personas con discapacidad y/o personas adultas mayores se deberá tomar en cuenta lo estipulado en la norma A. 120 – Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores.
10. Para el diseño de accesos y salidas de emergencia, pasajes de circulación de personas, escaleras, sistema contra incendios, etc. se debe tomar en cuenta la norma A. 130 Requisitos de Seguridad
11. Tabiquería: Los muros y divisiones interiores, especialmente entre dormitorios, deberán cumplir con los requisitos de seguridad del presente Reglamento siendo incombustibles, higiénicos y de fácil limpieza, que brinden condiciones de privacidad y de aislamiento acústico.

**2.2.5. D.S 007-2007 - MINCETUR.**

En su artículo 13°, De las conductas infractoras y las sanciones aplicables. Los infractores de servicios de establecimientos de hospedajes incurren en conducta infractora sancionable, en los casos que se mencionan a continuación:

13.1 No presentar la declaración jurada exigida por el artículo 7° del reglamento

13.2 No permitir el ingreso de los inspectores al establecimiento, conforme dispone el inciso 2 del artículo 23° del reglamento

13.3 Obstaculizar la labor de la inspección de la autoridad competente, en contravención del artículo 23° del reglamento

13.4 No facilitar la información o documentación solicitada por los inspectores conforme dispone el inciso 3° del artículo 23° del Reglamento.

13.5 No asistir a las citaciones debidamente notificadas por la autoridad competente conforme establece el inciso 5 del artículo 22° del reglamento.

13.6 No mantener las instalaciones del establecimiento en las condiciones a que se refiere el artículo 29° del reglamento

13.7 No llevar el registro de huéspedes que se refiere el inciso p) del artículo 31° del reglamento.

13.8 No inscribir a los huéspedes en el registro de huéspedes a que se refiere el artículo 31° del reglamento

13.9 No exhibir en lugares visibles, tanto en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje, de acuerdo a lo establecido en el artículo 30° del Reglamento.

13.10 Exhibir placa definitiva de clase y/o categoría que no correspondan a la otorgada por la autoridad competente, conforme dispone el artículo 16° del reglamento.

13.11 Exhibir clase y/o categoría sin contar con el certificado expedido por la autoridad competente, según establece el artículo 16° del reglamento.

13.12 Presentar información o documentación falsa a la autoridad correspondiente en las supervisiones que realice en aplicación del artículo 8° del reglamento.

13.13 Incumplir los requisitos mínimos que sustentaron la expedición del certificado de clasificación y/o categorización, contraviniendo el artículo 20° del Reglamento.

13.14 No mostrar en un lugar visible en el exterior del local la placa indicativa que de cuenta de la clase y/o categoría que ostenta, conforme dispone el artículo 16° del Reglamento

13.15 Incumplir los requisitos mínimos exigidos por la normativa vigente, en el caso de establecimientos de hospedaje no clasificados y/o categorizados de conforme al artículo 7° del Reglamento.

13.16 Permitir el ingreso de menores de edad sin compañía de sus padres, tutores o apoderados debidamente identificados. Base legal del

artículo 34° de la Convención sobre los derechos del niño.

13.17 Promover y/o permitir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en sus establecimientos. Base legal: artículo 34° de la convención sobre los derechos del niño.

### **2.3. Caso en estudio**

**Empresa** : HOTEL VILLA DEL SOL  
**RUC** : 10027845997  
**DIRECCIÓN** : Av. GRAU N° 1224 - PIURA  
**GERENTE** : FRANCISCO F. SAMANIEGO COSIOS  
**SECTOR ECO.** : HOTELERO  
**INICIO DE ACTIV.** : 27/02/1996  
**ESTADO** : ACTIVO  
**TIPO** : SOC. CONYUGAL CON NEGOCIO

### **2.3.1. Reseña Histórica**

Lleva dentro del mercado hotelero desde el 27 de febrero de 1996, en sus 22 años el hotel “Villa del Sol” ha brindado seguridad, comodidad y precios accesibles a todas las familias, turistas y público en general que han deseado pasar días agradables en Piura.

El dueño, el Sr. Francisco Samaniego Cosios y su esposa, han logrado hacer realidad su sueño y ver crecer el negocio al que han dedicado gran parte de su vida, poco a poco han alcanzado tener un buen posicionamiento en el mercado.

Iniciaron sus actividades con escasas habitaciones y sólo ellos trabajando para atender a sus clientes, con el pasar de los años han crecido estructuralmente y con ello, su personal

El Hotel Villa de Sol cuenta con una ubicación céntrica, cerca al hospital Jorge Reátegui y a una cuadra del centro comercial Plaza de la Luna, a pesar de que hace muchos años atrás, el centro comercial no existía, su ubicación ha sido una de sus fortalezas.

Durante sus 22 años han asegurado el mejor descanso en nuestra cálida ciudad de Piura.

Sus metas a largo plazo son expandirse, trabajar más para poder ascender de categoría y hacer su negocio uno de los favoritos para los turistas nacionales y extranjeros.

### **2.3.2. Misión**

Atender a las familias y turistas en general que decidan relajarse en la ciudad de Piura, ofreciendo un servicio de alojamiento en una zona segura y céntrica, operando con calidad certificada, para superar las expectativas de sus clientes.

### **2.3.3. Visión**

Ser reconocidos por su prestigio en los mercados locales, operando con sistemas de calidad, asegurando la rentabilidad responsable, para la estabilidad y prosperidad de sus colaboradores y la comunidad en general.

### **2.3.4. Objetivo General**

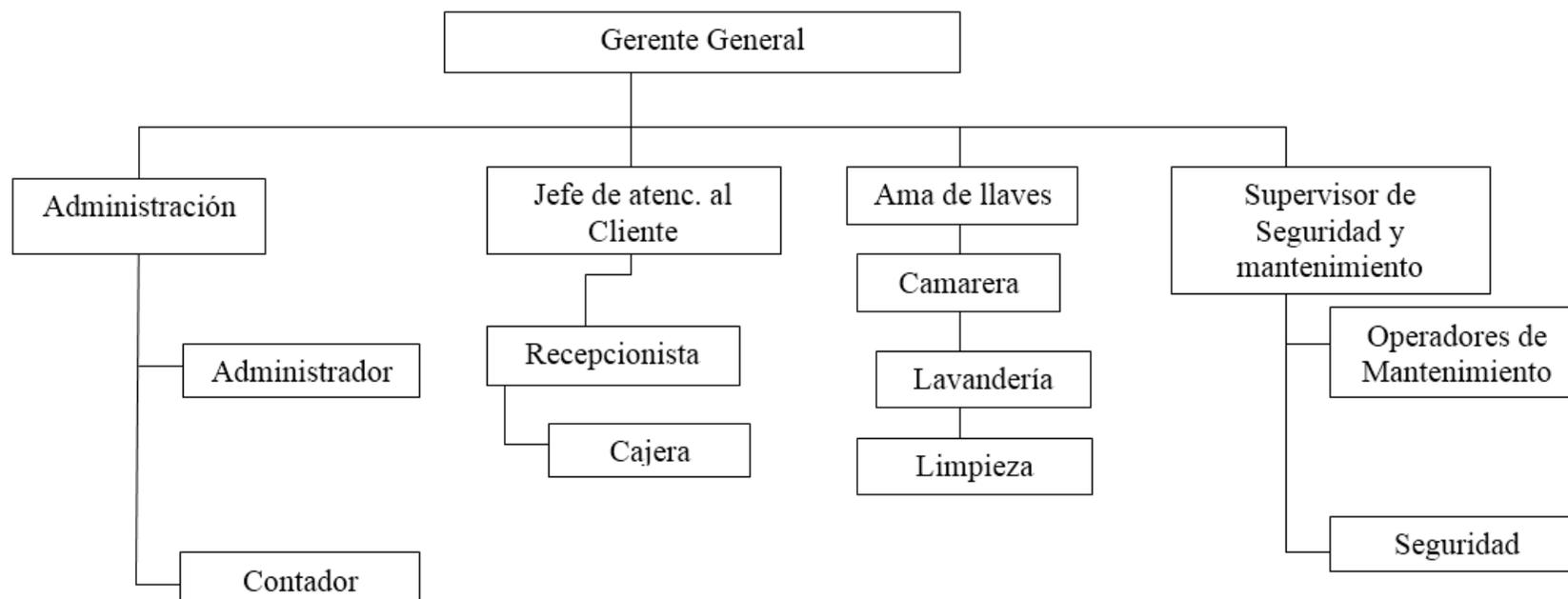
Brindar un excelente servicio personalizado, y ser un hotel de reconocimiento ofreciendo excelentes habitaciones y servicios ser la mejor opción para el turista.

### **2.3.5. Objetivos Específicos**

- ✓ Maximizar la calidad del servicio, dirigiendo y otorgando un servicio de acuerdo a la demanda actual y futuro de sus huéspedes.
- ✓ Ampliar la gama de prestación de servicio y calidad.
- ✓ Examinar cada área del hotel y proyectar diferentes estrategias para poder implementarlas y/o mejorarlas.

### 2.3.6. Organización Estructural

#### ORGANIGRAMA HOTEL VILLA DEL SOL



Fuente: HOTEL VILLA DEL SOL

### **Área de Tesorería:**

La empresa en estudio registra el control de sus ingresos de caja en un cuaderno simple.

Maneja su liquidación de ingresos de forma diaria, pero no realiza sus depósitos bancarios de la misma manera, ejecuta conciliaciones bancarias mensualmente.

Los pagos de servicios los ejecuta cada fin de mes y para ello tiene una cantidad de dinero destinado

Tienen un fondo fijo para gastos menores o inusuales.

Realiza presupuestos de ingresos y gastos

### **Área de Logística:**

El hotel Villa del Sol lleva un control de sus compras que son pagadas al contado.

Dentro de sus compras están los útiles de limpieza, aseo y lavandería, y los efectúan semanalmente debido a la demanda de huéspedes, mantienen el monitoreo de suministros necesarios porque no pueden quedar desabastecidos para que puedan garantizar la eficiencia del servicio.

En el caso de las toallas, sábanas, almohadas, fundas de almohadas, edredones, forros para colchones, se compran cada 6 meses y los colchones de manera anual.

Hacen uso de un Kardex computarizado para el control de los suministros que están en el almacén.

**Personal:**

El procedimiento para contratar al personal, es mediante convocatoria, estableciendo perfil para cada puesto, con requisitos, conocimientos y experiencia mínima documentada.

La empresa cuenta con cinco (5) trabajadores en planilla y registrados en el MTPE Ministerio de trabajo y promoción del empleo (gerente, administradora, cajera, mantenimiento y limpieza y el almacenero).

La empresa no brinda capacitación al personal, que les ayude a mejorar la calidad del servicio brindado.

No hace uso del sistema financiero para el pago de las remuneraciones, el personal recibe pago quincenal y en efectivo.

La asistencia se controla mediante registro de ingreso y salida en un cuaderno, para efectos de pago. Se controla la permanencia en el establecimiento en las horas de labores, se descuentan las tardanzas e inasistencias injustificadas. La administración no monitorea la realización de funciones.

**Área de Contabilidad:**

La empresa cuenta con asesoramiento contable y tributario de manera externa. Las operaciones se encuentran respaldadas con sus comprobantes de pago que sustentan el ingreso o salida del efectivo. Se emite boletas y facturas por servicio de alojamiento.

**Seguridad**

El Hotel Villa del Sol cuenta con certificado de Defensa Civil, ha implementado medidas de seguridad como son: señaléticas, señales de aforo, extintores, luces de emergencia, cámaras de vigilancia en recepción, pasillos y fuera del establecimiento, se han instalado alarma contra

robos monitoreadas, dispone de accesos viales y peatonales en el estacionamiento debidamente diferenciados que reúnen las condiciones de seguridad, que alcanza a personas con discapacidad.

La empresa restringe el acceso a menores de edad, y personas en estado etílico o bajo efectos de algún alucinógeno. La restricción exceptúa a menores de edad acompañados de sus padres previa presentación del documento de identidad del menor para verificación, en protección de la integridad de los niños y adolescentes y en cumplimiento de la Ley 3668/2016-MP.

### **Manual de Operaciones y Funciones (M.O.F)**

Hotel Villa del Sol, no cuenta con un manual de organizaciones y funciones (MOF) cada trabajador sabe cuáles son sus responsabilidades y las labores que debe realizar, las instrucciones se imparten de manera verbal, pero no han sido plasmados en un documento explícito.

## 2.4. Marco conceptual

### 2.4.1. Definición de Términos

**Ama de llaves:** Es la persona designada para estar al frente del departamento de pisos (área de habitaciones) siendo responsable de la preparación de habitaciones y atender con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, manteniendo limpias a conciencia las habitaciones y áreas públicas, y siempre la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.

**Apart Hotel:** Se llaman así los hoteles que además de las características de un hotel, disponen de cocina y espacio para comer dentro de cada habitación. Deben disponer de cocina, salón-comedor (donde puede haber dos camas convertibles), uno o varios dormitorios y cuarto de baño.

**Check in:** Es el proceso de registración de los huéspedes en el hotel.

**Check Out:** Es el proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

**Cadena Hotelera:** Es la integración de varios hoteles de organización semejante. Estas cadenas tiene la tendencia a implantar una vasta organización en el mundo, con sistemas establecidos. Conjunto de hoteles de una organización administrados o que pertenecen a una empresa especializada la cual también puede permitir el uso de su nombre mediante el pago de franquicia.

**Categorías en hoteles:** Es el sistema de clasificación que tiene como objetivo

dar una manera rápida de determinar las amenidades de un hotel según el grado de confort, posicionamiento, el nivel de servicios que ofrecen.

**Hospedaje:** Es el Lugar para el alojamiento temporal y asistencia que se da a alguien. Dependiendo de la persona se puede ofrecer gratuitamente, o proponen en alquiler cuartos de precios baratos por un par de horas o noches.

**Hostal:** Son lugares que tienden a ser más baratos e inferiores que los hoteles. El alojamiento típicamente incluye habitaciones privadas, disponibles para alquiler a corto o largo plazo. Los huéspedes no reciben servicios de limpieza y otros. Los clientes a veces comparten un baño por cada 3 habitaciones, aunque también una serie de habitaciones con cuarto de baño también pueden estar disponibles.

**Hotel:** Es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. Algunos hoteles tienen servicios de conferencias y animan a grupos a organizar convenciones y reuniones en su establecimiento.

**Hotel Casino:** Es el que posee juegos de azar dentro del hotel, siempre y cuando las leyes y reglamentaciones de la localidad lo permitan. En algunos casos, especialmente en Europa, los hoteles casino son sofisticados y elegantes. En otros lugares, especialmente en Las Vegas; Estados Unidos- son resorts extravagantes y lujoso.

**Huésped:** Es el cliente que paga por utilizar las instalaciones de un hotel, un

hostal, hospedaje, etc. La persona abona una determinada tarifa para alojarse en el lugar y hacer uso de diversos servicios (baño, restaurante u otros).

**Recepción:** Es donde se supervisa el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se hacen las reservas, se registran las salidas y se asignan las habitaciones y las llaves. En la recepción también se hacen funciones de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación.

#### **2.4.1.1. Componentes de Control interno**

Según la página web **Empresas y Economía (2008)**, son necesarios para su eficaz funcionamiento y que se deberán seguir en la empresa:

- Un deseo básico, necesidad directiva o disposición, y la autoridad y capacidad para su ejercicio.
- Comprender a cabalidad los propósitos y los resultados de los objetivos percibidos.
- Es necesario establecer un plan de organización, el cual conlleva el establecimiento de un planeamiento estratégico y unas directivas internas acerca del accionar de las diversas áreas de la empresa.
- Definir claramente las unidades de organización, donde cada una de ellas tenga su propia autoridad delegada y claramente delimitada, con cierta independencia en las decisiones pero que actúe de acuerdo a los principios establecidos por la gerencia.

- Identificación de los objetivos a ser logrado por cada unidad de organización y de las funciones y actividades de ser llevadas a cabo para lograr este fin.
- Establecimiento de políticas que dirige las operaciones incluyendo políticas pertinentes a control interno e información gerencial tanto como la auditoría interna.
- Desarrollo de normas de rendimiento factibles de ser cumplidos en términos que facilitan la comparación.
- Revisiones continuas por cada uno de los niveles superiores del flujo de operaciones y rendimientos electivos por medio de la observación directa e informes internos seguidas por decisiones que conducen a tomar medidas en cuanto a los cambios propuestos de propósitos, alcance y procedimientos.
- Exámenes profesionales, independientes y objetivos periódicos de los objetivos de la entidad de los logros reflejados en sus actividades de la presentación razonable de su situación financiera, de los cambios de la misma y de los resultados de sus operaciones en sus estados financieros, la evaluación del valor y aceptación de sus productos o servicios de la pertinencia del actual plan de operación y su ejecución y rendimiento, así como, recomendaciones de mejoramiento y posibles.

Según **Chacón**, dice que el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así

como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

Según **Bermúdez**, el funcionamiento del control interno es continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de la organización y actividades institucionales, desarrollándose en forma previa, simultánea o posterior.

Según **Salazar**, el Control Interno es una herramienta de apoyo para el gerente público de hoy, pues lejos de entorpecer las actividades inherentes a las funciones públicas, principalmente en el gerenciamiento público, el Control Interno busca brindar una seguridad razonablemente de que en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales.

Según **La Contraloría General de la República**, mediante su ley N° 27785, expresa que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

#### **2.4.1.2. Importancia del Control Interno**

Según **Perdomo, A. (2004)** Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones. La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado

ambiente de control, dificultando. Así como también el mantenimiento de un orden a nivel de empresa.

#### **2.4.1.3. Principios de Control interno**

Para **Perdomo (2004)** los principios de control interno son:

- ✓ Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- ✓ Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- ✓ Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- ✓ El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- ✓ La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

#### **2.4.1.4. Componentes Básicos del Control Interno**

Para **Sánchez, J. (2010)**. Son necesarios para su eficaz funcionamiento y que se deberán seguir en la empresa:

- Un deseo básico, necesidad directiva o disposición, y la autoridad y capacidad para su ejercicio.
- Comprender a cabalidad los propósitos y los resultados de los objetivos percibidos.
- Es necesario establecer un plan de organización, el cual conlleva el establecimiento de un planeamiento estratégico y unas

directivas internas acerca del accionar de las diversas áreas de la empresa.

- Definir claramente las unidades de organización, donde cada una de ellas tenga su propia autoridad delegada y claramente delimitada, con cierta independencia en las decisiones pero que actúe de acuerdo a los principios establecidos por la gerencia.
- Identificación de los objetivos a ser logrado por cada unidad de organización y de las funciones y actividades de ser llevadas a cabo para lograr este fin.
- Establecimiento de políticas que dirige las operaciones incluyendo políticas pertinentes a control interno e información gerencial tanto como la auditoría interna.
- Desarrollo de normas de rendimiento factibles de ser cumplidos en términos que facilitan la comparación.
- Revisiones continuas por cada uno de los niveles superiores del flujo de operaciones y rendimientos electivos por medio de la observación directa e informes internos seguidas por decisiones que conducen a tomar medidas en cuanto a los cambios propuestos de propósitos, alcance y procedimientos.

## **Hoteles**

### **2.4.2.1. Definición**

Para la **Universidad de las Américas de Puebla**, un hotel es un establecimiento comercial que proporciona alojamiento temporal al

viajero. Usualmente ofrece también alimentos y en algunos casos entretenimiento y servicios personales. Queda claro que un hotel no vende bienes tangibles si no servicios y por ello el turismo y la hotelería han sido llamados industrias sin chimeneas.

#### **2.4.2.2. Clasificación**

Según la Página Web **Viajeros.com**. La calificación clásica y más conocida para saber qué servicios tiene cada hotel está determinada por la cantidad de estrellas que tenga. Las estrellas pueden ir de una a cinco, aunque generalmente los sitios de una y dos estrellas no muestran su calificación, pero se sabe que son los más económicos y los que menos comodidades tienen.

##### **Hoteles de una estrella:**

Estos hoteles siempre son los más económicos y los que menos servicios tienen. Tendrás una habitación privada, algunas veces con baño privado y otras con baño compartido.

##### **Hoteles de dos estrellas:**

Estos hoteles de mediana categoría ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas.

Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas.

Están ubicados casi siempre en la zona céntrica de la ciudad, aunque el

pasise que ofrecen no es de lo más atractivo.

### **Hoteles de tres estrellas**

Tienen un costo medio. Cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables. Algunos incluso poseen una pequeña heladera que ya viene con bebidas que se pagan al final

de la estadía en caso se consuman. Siempre están bien ubicados, sea porque están en el casco céntrico de la ciudad o por encontrarse en lugares turísticos cerca de grandes atracciones.

### **Hoteles de Cuatro estrellas:**

Estos hoteles están considerados de primera clase: son lujosos, con comodidades amplias como habitaciones grandes y lujosamente decoradas, que incluyen accesorios tales como secador de pelos, gel de baño y TV por Cable. También ofrecen una serie de facilidades como: tienda, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y empresariales y centros de ocio, cuentan con personal altamente capacitado.

### **Hoteles de cinco estrellas:**

Estos hoteles de lujo se caracterizan por ofrecerte la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas,

salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos, hasta un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la región.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis**

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

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

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La investigación es de diseño No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El estudio de casos, es el estudio detallado de la unidad de observación (unidad de análisis) teniendo en cuenta las características y comportamiento de dicha unidad en estudio.

### **4.2. Población**

Por ser una investigación de estudio de caso, no aplica población

### **4.3. Muestra**

La muestra en estudio la constituye el Hotel Villa del Sol, ubicado en la ciudad de Piura.

### **4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

La investigación no aplica Operacionalización de variables.

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

#### **4.5.1. Técnicas**

**La entrevista** es la técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento, es una técnica de investigación estructurada que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular.

#### **4.5.2. Instrumentos**

La presente investigación hará uso de un cuestionario pre estructurado con 58 preguntas para la recolección de información.

El cuestionario es el instrumento más utilizado para la recolección de datos en una investigación, está compuesto por un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

#### **4.6. Plan de análisis**

La presente investigación está basada en la consecución de los objetivos.

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizará una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales /locales)

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se aplicará un cuestionario a la empresa del caso en estudio, donde cada respuesta del entrevistado, pretende alcanzar información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de investigación.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

#### 4.7. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
<p>LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL PERÚ.</p> <p>CASO: HOTEL VILLA DEL SOL PIURA, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos de control administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del sol, 2018?</p>	<p>Describir los mecanismos de control interno administrativo de las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol, 2018.</p>	<p>1. Describir los mecanismos de control interno administrativo de las empresas hoteleras en el Perú y en hotel Villa del Sol, 2018.</p> <p>2. Describir los mecanismos de control interno administrativo en el hotel Villa del Sol, 2018.</p> <p>3. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol-Piura, 2018.</p>	<p>MECANISMOS DE CONTROL INTERNO.</p>	<p>Tipo : Cualitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta entrevista</p> <p>Instrumento. Cuestionario.</p>

#### 4.8. Principios Éticos

*“Los principios éticos son los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional”.* (Amaya, Berrío- Acosta & Herrera, 2007)

Se ha considerado que durante la investigación, se tome de manera rigurosa el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación, respetando los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico, creando un entorno en el que la creatividad y la invención puedan florecer en beneficio de todos. (OMPI: Organización Mundial de la Propiedad Intelectual).

En aras de hacer un estudio práctico, Uladech Católica (2016) ha limitado esta guía a cinco principios éticos:

**Protección a las Personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe

responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.**- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

**Integridad científica.**- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y expreso.**- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el la investigación.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Según Objetivo específico 1

**Determinar los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú**

**CUADRO 1**

<b>Autor</b>	<b>Resumen</b>
<b>Decreto Supremo N° 001-2011- PCM (2011)</b>	En su artículo 4°, <i>Características del libro de reclamaciones</i> , exhortó que la empresa tiene que contar con un libro de reclamaciones, éste puede ser físico o virtual. Si utilizan medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios tienen que implementar su libro de reclamaciones de manera virtual y que para el consumidor pueda ser asequible mediante una plataforma fácil de usar y que se permita la impresión de una copia de la hoja del reclamo, de forma gratuita; por otro lado, indica que si el libro de reclamaciones es físico, deberá contar con hojas desglosables, autocopiativas y numeradas.
<b>Díaz (2014)</b>	En su tesis <i>“Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel El golf Trujillo”</i> , planteó que todas las organizaciones sin importan su rubro deben manejar estrategias y políticas de control para que puedan avalar su permanencia dentro del mercado, y así lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Con respecto a las empresas hoteleras, debe hacer un buen uso de sus recursos económicos para que se pueda apoyar en un sistema de control interno que use sus recursos para su progreso y así se puedan minimizar riesgos. Para muchos otros, esto implicaría cambios de organización, elevar costos sin embargo, el fundamento de todo, debe ser que al asumir políticas y/o procedimientos, va a ejercer mayor control y mejoría para el o las áreas con respecto a sus objetivos y metas.
<b>Rojas (2017)</b>	En su investigación <i>“El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú”</i> , determinó que las empresas que no cuenten con políticas ni procedimientos de control que cuiden de sus recursos, tienen deficiencias en el desarrollo de sus actividades, a esto le contribuyó el que no exista personal que pueda corroborar la correcta realización de operaciones laborales de sus colaboradores. Concluyó también que el 75% de empresarios que no hacen uso de las actividades de control es negativo, ya que denota que no está cumpliendo en su totalidad con las políticas y procedimientos que puedan respaldar un control activo.

<b>MINCETUR (2012)</b>	<p>En el “<i>Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes</i>”, indicó que establecer las funciones y responsabilidades de todos los colaboradores, desde el nivel gerencial hasta los más operativos permite una organización formal y con ello determinar las interrelaciones de todas las áreas para alcanzar los objetivos deseados por la empresa hotelera.</p> <p>La estructura se representa gráficamente en un organigrama, de tal forma que se puede facilitar su visualización y que todos puedan entender, las relaciones o líneas y los niveles de autoridad, es importante que se simbolice dicho organigrama ya que es un instrumento de análisis que permite localizar las fallas en la estructura de la empresa tales como la duplicidad o sobrecarga de funciones en las determinadas áreas ( como pueden ser: la administración, área de reserva y recepción, área de housekeeping, área de alimentos y bebidas, área de soporte o mantenimiento, entre otros).</p>
<b>REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES (2015)</b>	<p>En su artículo 3 del reglamento se indica que para obtener su clasificación y/o categorización deben solicitarlo al órgano competente, así como también cumplir con ciertos requisitos con respecto a la infraestructura.</p> <p>Otro artículo importante dentro del reglamento es el que norma los requisitos para el inicio de las actividades, y por tener en cuenta el estar inscritos en el R.U.C se refiere a la Ley N°26935 donde explica sobre simplificación de Procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de Actividades de las Empresas, normas complementarias modificatorias, al igual que contar con licencia de funcionamiento; así mismo los diversos cuidados que deben seguir con lo que respecta a la higiene en los establecimientos de hospedajes.</p>
<b>Ayasta (2015)</b>	<p>En su tesis "<i>El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, hotel Los Portales de Piura</i>" concluyó que el sistema de control interno sí coadyuva en la seguridad de manejo de la empresa de servicios, y a la vez detecta los errores para ser subsanados. Pudo detectar que el Hotel Los Portales de Piura, si cuenta con un sistema de control que contribuyen con líneas de comunicación entre las áreas implicadas en su investigación y a la vez consideró que las normas de control interno permiten buena gestión gerencial.</p>
<b>Diario El Comercio (2013)</b>	<p>En edición digital “Piura el 16% de los hospedajes están categorizados” informó que según La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo identificó que, de los 448 hospedajes de las ocho provincias, solo 72 están categorizados, a pesar de que el mercado internacional del turismo indica que la oferta hotelera esté bien definida.</p> <p>De este 16% de establecimientos categorizados, el hotel Río Verde (Actualmente Casa Andina) fue el único que ha logrado ser</p>

	reconocido como un hotel cinco estrellas, por otro lado, del porcentaje restante hay solo tres hoteles categorizados de cuatro estrellas
<b>Diario El Comercio (2015)</b>	En edición digital “ <i>El 90% de los operadores turísticos de la región Piura es informal</i> ” la directora de Turismo de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur) Piura, Norelia Garcés, declaró que el 90% de operadores turísticos de la región es informal. La mayoría de ellos sí cuentan con licencias de funcionamiento, pero no han sido inscritos ni categorizados en la cartera regional. Detectaron que hay otro grupo, que no ha cumplido con los trámites legales para constituirse como una empresa formal. Concluyendo que el 90% de operadores turísticos son informales.
<b>Martinez (2015)</b>	En su tesis “ <i>Caracterización del Control Interno Administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014</i> ”, concluyó que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones, el 100% tienen definido su misión y visión. El 60% cuentan con un manual de políticas y procedimientos que orientan las actividades y garantizan un buen control interno, El 70% cuentan con un organigrama estructural definido. Así mismo el 70% cuentan con un registro adecuado de los huéspedes, el 80% depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, el 50% se reservan el derecho de admisión, el 60% controla el ingreso de menores de edad, el 50% cuentan con libro de reclamaciones, el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal, el 60% cuentan con sistema de seguridad en sus instalaciones.

Fuente. Elaboración propia en base a antecedentes, nacionales, regionales y locales.

### 5.1.2. Según Objetivo específico 2

**Determinar los mecanismos de control interno administrativo en el Hotel  
Villa del Sol – Piura, 2018**

**CUADRO 2**

		SI	NO	A/V
	<b>I. INFORMACION GENERAL</b>			
<b>1</b>	De la constitución legal de la empresa			
	a) Persona natural	x		
	b) Pesona jurídica			
<b>2</b>	Del Régimen Tributario			
	6. RUS			
	7. RER	x		
	8. RG			
<b>3</b>	Del Tiempo en el sector y rubro			
	a) Entre 1 a 5 años			
	b) Entre 6 a 10 años			
	c) Más de 10 años	x		
<b>4</b>	Del Número de trabajadores			
	2. De 1 a 5			
	3. De 6 a 10	x		
	4. Más de 10			
<b>5</b>	Del Número de trabajadores permanentes			
	4. De 1 a 5			
	5. De 6 a 10	x		
	6. Más de 10			
<b>6</b>	Del Número de trabajadores eventuales			
	2 De 1 a 5	x		
	3 De 6 a 10			
	4 Más de 10			
<b>7</b>	Del Número de trabajadores practicantes			
	• De 1 a 5	x		
	• De 6 a 10			
	• Más de 10			

<b>II. DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>8</b>	Cuenta con Licencia de Funcionamiento			
	• Si	x		
	• No			
<b>9</b>	Cuenta con un organigrama visible			
	• Si	x		
	b) No			
<b>10</b>	Cuenta con Reglamento interno de trabajo			
	• Si	x		
	• No			
<b>11</b>	Emite comprobantes de pago electrónicos			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>12</b>	Que tipo de comprobantes de pago entrega			
	a) Factura	x		
	b) Boletas			
	c) Facturas y boletas			
	<b>Del control de Caja</b>			
<b>13</b>	Lleva un control de los ingresos de Caja			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>14</b>	Se registran los ingresos de caja en			
	a) Cuaderno	x		
	b) Software			
	c) Excel			
<b>15</b>	Acepta pago con tarjetas de crédito / débito			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>16</b>	Realiza arqueos de caja			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>17</b>	Cuál es la periodicidad de los arqueos de caja			
	a) Semanal			
	b) Quincenal	x		
	c) Mensual			

<b>18</b>	Realiza liquidación diaria de caja			
	a) Si	X		
	b) No			
<b>19</b>	Ha encontrado diferencias de caja			
	a) Si			
	b) No			
	c) Algunas veces			x
<b>20</b>	La empresa realiza presupuesto de ingresos y gastos			
	a) Si	X		
	b) No			
	c) A veces			
<b>21</b>	Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>22</b>	Realiza depósitos bancarios por ingresos diarios			
	a) Si			
	b) No		x	
	c) A veces			
<b>23</b>	Realiza conciliación de su cuenta bancaria			
	a) Si	x		
	b) No			
	c) A veces			
<b>24</b>	El servicio de hospedaje incluye alimentación			
	a) Si			
	b) No		x	
	c) A veces			
	<b>Del Control de las compras</b>			
<b>25</b>	Lleva un control de las compras			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>26</b>	Cómo paga sus compras			
	a) Contado	x		
	b) Crédito			
<b>27</b>	Utiliza la norma de bancarización para efectuar sus pagos			
	a) Si	x		
	b) No			

	c) Algunas veces			
	<b>Del control de existencias</b>			
<b>26</b>	Lleva un control de sus existencias			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>27</b>	Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>28</b>	Con qué frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén			
	a) Diario			
	b) Interdiario			
	c) Semanal	x		
<b>29</b>	Qué sistema de registro de existencias utiliza			
	a) Usa cuaderno			
	b) Usa software			
	c) Usa excel	x		
	<b>Control de las Ventas</b>			
<b>30</b>	Las ventas del servicio se realizan al contado			
	a) Si	x		
	b) No			
	c) algunas			
<b>31</b>	Qué porcentaje de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago			
	a) Entre 10% a 20%	x		
	b) Más del 20% hasta 50%			
	c) Más del 50%			
	<b>Del control de Personal</b>			
<b>32</b>	Cuál es el procedimiento para contratar personal			
	a) Convocatoria	x		
	b) Recomendación			
	c) Prácticas pre profesionales			
<b>33</b>	El personal se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas			
	a) Si			

	b)No			
	c) Algunos			x
<b>34</b>	Qué tipo de capacitación ha recibido el personal			
	a)Hostelería	x		
	b)Gastronomía			
	c)Auxiliar de caja			
	d)Servicio al cliente			
	e)Mozo			
	f)Mantenimiento y Limpieza	x		
<b>35</b>	Existe segregación de funciones entre el personal			
	a)Si	x		
	b)No			
<b>36</b>	Se supervisa al personal para evaluar su rendimiento			
	a)Si	x		
	b)No			
	c)A veces			
<b>37</b>	Con qué frecuencia se supervisan las funciones del personal			
	a) Diario			
	b) Semanal			
	c) Quincenal	x		
	d) Mensual			
<b>38</b>	Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto.			
	a)Si			
	b)No			
	c)A veces			x
<b>39</b>	Los trabajadores se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)			
	a)Si			
	b)No			
	c)Algunos			x
<b>40</b>	Cuál es el medio de pago de Remuneraciones			
	a) En Efectivo	x		
	b) Depósito en cuenta			
	c) Otros...			

<b>41</b>	Con que frecuencia se pagan las Remuneraciones			
	a) Diario			
	b) Semanal			
	c) Quincenal	x		
	d) Mensual			
<b>42</b>	Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley			
	a) Si			
	b) No			
	c) Algunos			x
	<b>Del control de Salubridad</b>			
<b>43</b>	El establecimiento cuenta con carnet de salubridad			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>44</b>	Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio			
	a) Higiene en las habitaciones y SS.HH	x		
	b) Calidad de los alimentos			
	c) Inocuidad en la preparaciòn,			
	d) Uso de uniformes de trabajo	x		
	<b>Del servicio al cliente</b>			
<b>45</b>	Cuenta con Libro de Reclamaciones			
	a) Si	x		
	b) No			
<b>46</b>	Mantiene un registro foliado de los servicios de alojamiento en cumplimiento del D.S 009-2007 - MINCETUR			
	a) Si			
	b) No		x	
<b>47</b>	El establecimiento prohíbe el ingreso de menores de edad en cumplimiento del D.S 007-2007 - MINCETUR			
	a) Si			
	b) No		x	
<b>48</b>	Se publica y exhibe las normas de prevención y sanción al abuso y explotación sexual de menores de edad			
	a) Si			
	b) No		x	
<b>49</b>	Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad			
	a)Si			
	b)No		x	

	<b>De la Seguridad industrial</b>			
<b>50</b>	Cuenta con certificado de Defensa Civil			
	a)Si			
	b)No		x	
<b>51</b>	Implementa medidas de seguridad en el negocio			
	a)Si	x		
	b)No			
	c)A veces			
<b>52</b>	Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su negocio?			
	a) Alarmas contra incendios			
	b) Silbatos			
	c) Señaléticas	x		
	d) Señal de Aforo	x		
	e) Extintores	x		
	f) Plan de contingencias			
	<b>Del control de los activos</b>			
<b>53</b>	Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos			
	a)Siempre	x		
	b)Casi siempre			
	c)Nunca			
<b>54</b>	Con qué periodicidad se realiza la verificación de conformidad y estado de los activos de los activos			
	a)Diario			
	b)Semanal			
	c)Mensual	x		
	d)Semestral			
	e)Anual			
	<b>Del control contable y tributario</b>			
<b>55</b>	Recibe asesoría contable y tributaria			
	a)Si	x		
	b)No			
<b>56</b>	Las operaciones comerciales cuentan con la documentación que la respalda.			
	a)Siempre	x		
	b)Casi siempre			
	c)Nunca			

<b>57</b>	Se declara y paga tributos oportunamente			
	a)Siempre	x		
	b)Casi siempre			
	c)Nunca			
<b>58</b>	Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad			
	a)Si			
	b)No		x	

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la empresa en estudio.

**5.1.3. Según Objetivo específico 3**

**Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol – Piura, 2018.**

**CUADRO 3**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADOS OE1</b>	<b>RESULTADOS OE1</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Segregación de Funciones</b>	<b>MINCETUR (2012)</b> indicó que establecer las funciones y responsabilidades de todos los colaboradores permite una organización formal y con ello determinar las interrelaciones de todas las áreas para alcanzar los objetivos. La estructura se representa gráficamente en un organigrama, de tal forma que se puede facilitar su visualización y que todos puedan entender, las relaciones o líneas y los niveles de autoridad, es importante que se simbolice dicho organigrama ya que es un instrumento de análisis que permite localizar las fallas en la estructura de la empresa tales como la duplicidad o sobrecarga de funciones en las determinadas áreas	En la empresa HOTEL VILLA DEL SOL - PIURA, existe un organigrama visible que permite que todos sus colaboradores puedan tener claridad en la estructura de la empresa y con ello realizan las funciones que a cada quien le corresponden sin sobrecargarse ni llevar a cabo todas las actividades un solo trabajador.	<b>COINCIDE</b>
	<b>Reglamento de Establecimientos de Hospedajes (2015).</b> Expone que Los titulares de establecimientos de hospedajes,	El hotel Villa del Sol, sí cuenta con licencia de funcionamiento, y esta exhibida dentro de sus	<b>COINCIDE</b>

<b>Licencia de Funcionamiento</b>	para el inicio de sus actividades, tienen que estar inscritos en el Registro único de Contribuyentes a que se refiere la Ley N°26935, asimismo deberán contar con la licencia de Funcionamiento para el desarrollo de las actividades hoteleras.	instalaciones tal y como lo indica la normativa para que pueda desarrollarse de manera formal.	
<b>Categorización</b>	<b>El Comercio (2013).</b> Según la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo identificó que, de los 448 hospedajes de las ocho provincias de Piura, 376 no han cumplido con la norma de categorización.	El hotel Villa del Sol sí ha sido categorizado y se encuentra en el rango de dos estrellas, además de eso se muestra un lugar visible en el exterior del local la placa indicativa que da cuenta de la categoría que tiene.	<b>NO COINCIDE</b>
<b>Libro de Reclamaciones</b>	<b>Decreto Supremo N° 001-2011- PCM (2011)</b> , según su artículo 4 señaló que todo establecimiento comercial, sin importar la actividad que realice, deberá contar con un libro de reclamaciones, el cual puede ser de naturaleza física o virtual; y a la vez proporcionarlo al cliente cuando éste lo solicite, al igual que la entrega de las copias del reclamo que haya realizado	La empresa hotelera cumple con lo dispuesto en el D.S 001-2011 PCM el cual exige que cada empresa cuente con un libro de reclamaciones ya sea virtual o físico. El hotel Villa del Sol cuenta con libro de reclamaciones de naturaleza física para el uso de sus clientes.	<b>COINCIDE</b>

<p><b>Capacitación al Personal</b></p>	<p><b>Martínez, M. (2015).</b> Concluyó que de todas las empresas encuestadas, sólo el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal.</p>	<p>La empresa Hotel Villa del sol, no maneja una capacitación constante de personal, lo que puede provocarle a la empresa una desorientación al momento de cumplir el desarrollo de sus actividades.</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>
<p><b>Políticas y Procedimientos</b></p>	<p><b>Martínez, M. (2015)</b> Concluyó que el 60% de las empresas encuestadas cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que orienta las actividades y garantice un buen control interno, lo que es perjudicial para la empresa porque no pueden brindar un servicio adecuado a sus clientes.</p>	<p>La empresa no ha plasmado su manual de políticas y procedimientos, lo que ocasiona que aún, algunos colaboradores no puedan integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades del hotel.</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>
<p><b>Control de existencias</b></p>	<p><b>Ayasta (2015),</b> en su investigación finalizó que existe una sistematización de las actividades en el área de almacén con respecto a las entradas y salidas de bienes y que éstos deben alimentar el Kardex computarizado que maneja la empresa hotelera en estudio. Para el autor la gestión resultará favorable siempre y cuando se establezcan normas de control interno administrativo para que salvaguarden los activos de la empresa, especialmente en áreas vulnerables como son: caja y almacén, para el hotel.</p>	<p>La empresa hotelera si lleva un control de sus existencias manteniendo las cantidades necesarias para la eficiencia del servicio. A su vez, el responsable de almacén tiene una comunicación constante con los responsables de las áreas administrativas contables estableciendo así, una verificación semanal del almacén y del sistema de registro que utiliza, que en este caso es un Excel.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>

<p><b>Aplicación del Reglamento de Establecimiento de Hospedajes</b></p>	<p><b>Reglamento de Establecimiento de Hospedajes (2015)</b> En su artículo 8 expuso el cumplimiento de requisitos exigidos para establecimientos de hospedaje, señalando las siguientes condiciones mínimas:</p> <p>a) Deben realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento</p> <p>b) Brindar el servicio de custodia de equipaje de los huéspedes</p> <p>c) El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, el huésped podrá solicitar que no cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.</p>	<p>El hotel Villa del Sol sí cumple con las condiciones señaladas en el Reglamento de establecimiento de hospedajes, ejecutando diariamente la limpieza de habitaciones y de todo el establecimiento, así mismo la custodia responsable del equipaje de sus huéspedes, y los requisitos de salubridad.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>
<p><b>Componentes de Actividades de Control</b></p>	<p><b>Rojas (2017)</b>, concluyó que existe gran porcentaje de empresas en las que no hacen uso de los componentes de actividades de control, y esto es negativo porque indica que no hay un cumplimiento de las políticas y procedimientos que coadyuven la garantía eficaz de control, a su vez no puede permitir la toma de decisiones correctas por parte de la gerencia y para beneficio de los integrantes de la empresa, desde los colaboradores hasta los propios dueños.</p>	<p>El hotel Villa del Sol se encuentra dentro del porcentaje de empresas que no hacen usos de sus componentes de actividades de control.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>

Fuente: Elaboración propia en base a comparación de los objetivos específicos 1 y 2.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Según Objetivo específico 1**

**Describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú.**

1. En cuanto a la segregación de funciones que debe tener la empresa, MINCETUR (2012) en el manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedajes proclamó que la estructura de la empresa se simboliza gráficamente en un organigrama para que puedan observar los niveles de autoridad y a la vez ayudará a detectar las fallas como la duplicidad o sobrecarga de funciones en cada una de las áreas y por lo general éstas son, la administración, área de reservas y recepción, área de housekeeping, de alimentos y bebidas, área de soporte.
2. En razón a la licencia de funcionamiento, el Reglamento de Establecimientos de Hospedajes (2015) expone que Los titulares de establecimientos de hospedajes, para el inicio de sus actividades, tienen que estar inscritos en el Registro único de Contribuyentes a que se refiere la Ley N°26935, asimismo deberán contar con la licencia de Funcionamiento para el desarrollo de las actividades hoteleras.
3. Con respecto a la categorización, el Comercio (2013) informa que según la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo identificó que, de los 448 hospedajes de las ocho provincias de

Piura, 376 no han cumplido con la norma de categorización, lo que hace que los establecimientos no cumplan con lo que manda la normativa, lo que es perjudicial para la empresa misma.

4. Según el Decreto Supremo N° 001-2011- PCM (2011), en su artículo 4 señaló que todo establecimiento comercial, sin importar la actividad que realice, deberá contar con un libro de reclamaciones, el cual puede ser de naturaleza física o virtual; y a la vez proporcionarlo al cliente cuando éste lo solicite, al igual que la entrega de las copias del reclamo que haya realizado.
5. Respecto a la capacitación del personal, Martínez, M. (2015), concluyó que de todas las empresas encuestadas, sólo el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal, lo que es perjudicial para la empresa porque no pueden brindar un servicio adecuado a sus clientes.
6. En razón a sus políticas y procedimientos, Martínez, M. (2015) Concluyó que el 60% de las empresas encuestadas cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que orienta las actividades y garantice un buen control interno.
7. Para el control de existencias, Ayasta (2015), en su investigación finalizó que existe una sistematización de las actividades en el área de almacén con respecto a las entradas y salidas de bienes y que éstos deben alimentar el Kardex computarizado que maneja la empresa hotelera en estudio. Para el autor la gestión resultará

favorable siempre y cuando se establezcan normas de control interno administrativo para que salvaguarden los activos de la empresa, especialmente en áreas vulnerables como son: caja y almacén, para el hotel.

8. En cuanto a la Aplicación del Reglamento de Establecimiento de Hospedajes, en su artículo 8 expuso el cumplimiento de requisitos exigidos para establecimientos de hospedaje, señalando las siguientes condiciones mínimas:

\*Deben realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento

\*Brindar el servicio de custodia de equipaje de los huéspedes

\*El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, el huésped podrá solicitar que no cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.

9. Respecto a los componentes de las actividades de control para Rojas (2017), existe gran porcentaje de empresas en las que no hacen uso de ellos, lo que es negativo porque indica que no hay un cumplimiento de las políticas y procedimientos que coadyuven la garantía eficaz de control, a su vez no puede permitir la toma de decisiones correctas por parte de la gerencia y para beneficio de los integrantes de la empresa, desde los colaboradores hasta los propios dueños.

### **5.2.2. Según Objetivo específico 2**

#### **Describir los mecanismos de control interno administrativo en el Hotel Villa del Sol – Piura, 2018.**

En la empresa HOTEL VILLA DEL SOL - PIURA, existe un organigrama visible que permite que todos sus colaboradores puedan tener claridad en la estructura de la empresa y con ello realizan las funciones que a cada quien le corresponden sin sobrecargarse ni llevar a cabo todas las actividades un solo trabajador.

1. El hotel Villa del Sol, sí cuenta con licencia de funcionamiento, y esta exhibida dentro de sus instalaciones tal y como lo indica la normativa para que pueda desarrollarse de manera formal.
2. El hotel Villa del Sol sí ha sido categorizado y se encuentra en el rango de dos estrellas, además de eso se muestra un lugar visible en el exterior del local la placa indicativa que da cuenta de la categoría que tiene.
3. La empresa hotelera cumple con lo dispuesto en el D.S 001-2011 PCM el cual exige que cada empresa cuente con un libro de reclamaciones ya sea virtual o físico. El hotel Villa del Sol cuenta con libro de reclamaciones de naturaleza física
4. La empresa Hotel Villa del sol, no maneja una capacitación constante de personal, lo que puede provocarle a la empresa una desorientación al momento de cumplir el desarrollo de sus

actividades.

5. La empresa no ha plasmado su manual de políticas y procedimientos, lo que ocasiona que aún, algunos colaboradores no puedan integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades del hotel.
6. La empresa hotelera si lleva un control de sus existencias manteniendo las cantidades necesarias para la eficiencia del servicio. A su vez, el responsable de almacén tiene una comunicación constante con los responsables de las áreas administrativas contables estableciendo así, una verificación semanal del almacén y del sistema de registro que utiliza, que en este caso es un Excel.
7. El hotel Villa del Sol sí cumple con las condiciones señaladas en el Reglamento de establecimiento de hospedajes, ejecutando diariamente la limpieza de habitaciones y de todo el establecimiento, así mismo la custodia responsable del equipaje de sus huéspedes, y los requisitos de salubridad.
8. El hotel Villa del Sol se encuentra dentro del porcentaje de empresas que no hacen uso de sus componentes de actividades de control, ya que no cuentan con políticas y procedimientos que cooperen a respaldar que se lleven a cabo las instrucciones para disminuir los riesgos que presente.

### 5.2.3. Según Objetivo específico 3

#### **Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol – Piura, 2018**

1. Realizando un análisis comparativo en cuanto a la segregación de funciones que debe tener la empresa, **MINCETUR (2012)** en el manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedajes proclamó que la estructura de la empresa se simboliza gráficamente en un organigrama para que puedan observar los niveles de autoridad y a la vez ayudará a detectar las fallas como la duplicidad o sobrecarga de funciones en cada una de las áreas y por lo general éstas son, la administración, área de reservas y recepción, área de housekeeping, de alimentos y bebidas, área de soporte. **Lo que coincide** con la empresa hotelera Villa del Sol que cuenta con organigrama visible que permite que todos sus colaboradores puedan tener claridad en la estructura de la empresa y con ello realizan las funciones que a cada quien le corresponden sin sobrecargarse ni llevar a cabo todas las actividades un solo trabajador.
2. En razón a la licencia de funcionamiento, **el Reglamento de Establecimientos de Hospedajes (2015)** expone que Los titulares de establecimientos de hospedajes, para el inicio de sus actividades, tienen que estar inscritos en el Registro único de

Contribuyentes a que se refiere la Ley N°26935, asimismo deberán contar con la licencia de Funcionamiento para el desarrollo de las actividades hoteleras. **Coincidiendo** con la empresa hotelera en estudio sí cuenta con licencia de funcionamiento, y esta exhibida dentro de sus instalaciones tal y como lo indica la normativa para que pueda desarrollarse de manera formal.

3. Con respecto a la categorización, el **Comercio (2013)** informa que según la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo identificó que, de los 448 hospedajes de las ocho provincias de Piura, 376 no han cumplido con la norma de categorización, lo que hace que los establecimientos no cumplan con lo que manda la normativa, lo que es perjudicial para la empresa misma. **No coincide** con el hotel Villa del Sol, ya que este sí ha sido categorizado y se encuentra en el rango de dos estrellas, además de eso se muestra un lugar visible en el exterior del local la placa indicativa que da cuenta de la categoría que tiene.
4. Según el **Decreto Supremo N° 001-2011- PCM (2011)**, en su artículo 4 señaló que todo establecimiento comercial, sin importar la actividad que realice, deberá contar con un libro de reclamaciones, el cual puede ser de naturaleza física o virtual; y a la vez proporcionarlo al cliente cuando éste lo solicite, al igual que la entrega de las copias del reclamo que haya realizado. **Coincide** con el hotel en estudio, cuenta con libro de reclamaciones de

naturaleza física para el uso de sus clientes.

5. Respecto a la capacitación del personal, **Martínez, M. (2015)**, concluyó que de todas las empresas encuestadas, sólo el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal, lo que es perjudicial para la empresa porque no pueden brindar un servicio adecuado a sus clientes. **No coincide** con la empresa Hotel Villa del sol, debido a que no maneja una capacitación constante de personal, lo que puede provocarle a la empresa una desorientación al momento de cumplir el desarrollo de sus actividades.
6. En razón a sus políticas y procedimientos, **Martínez, M. (2015)** Concluyó que el 60% de las empresas encuestadas cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que orienta las actividades y garantiza un buen control interno. **No coincide** con la empresa hotelera materia de investigación, ya que no ha plasmado su manual de políticas y procedimientos, lo que ocasiona que aún, algunos colaboradores no puedan integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades del hotel.
7. Para el control de existencias, **Ayasta (2015)**, en su investigación finalizó que existe una sistematización de las actividades en el área de almacén con respecto a las entradas y salidas de bienes y que éstos deben alimentar el Kardex computarizado que maneja la empresa hotelera en estudio. Para el autor la gestión resultará

favorable siempre y cuando se establezcan normas de control interno administrativo para que salvaguarden los activos de la empresa, especialmente en áreas vulnerables como son: caja y almacén. **Coincide** con la empresa hotelera que si lleva un control de sus existencias manteniendo las cantidades necesarias para la eficiencia del servicio.

A su vez, el responsable de almacén tiene una comunicación constante con los responsables de las áreas administrativas contables estableciendo así, una verificación semanal del almacén y del sistema de registro que utiliza, que en este caso es un Excel.

8. En cuanto a la Aplicación del **Reglamento de Establecimiento de Hospedajes**, en su artículo 8 expuso el cumplimiento de requisitos exigidos para establecimientos de hospedaje, señalando las siguientes condiciones mínimas:

- Deben realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento
- Brindar el servicio de custodia de equipaje de los huéspedes
- El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, el huésped podrá solicitar que no cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros. **Lo que coincide** con el hotel Villa del Sol ya que cumple con las condiciones señaladas en el Reglamento de establecimiento de hospedajes, ejecutando diariamente la limpieza

de habitaciones y de todo el establecimiento, así mismo la custodia responsable del equipaje de sus huéspedes, y los requisitos de salubridad.

9. Respecto a los componentes de las actividades de control para **Rojas (2017)**, existe gran porcentaje de empresas en las que no hacen uso de ellos, lo que es negativo porque indica que no hay un cumplimiento de las políticas y procedimientos que coadyuven la garantía eficaz de control, a su vez no puede permitir la toma de decisiones correctas por parte de la gerencia y para beneficio de los integrantes de la empresa, desde los colaboradores hasta los propios dueños. **Lo que coincide** con el hotel Villa del Sol, que se encuentra dentro del porcentaje de empresas que no hacen usos de sus componentes de actividades de control.

## VI. Conclusiones

### Según Objetivo específico 1

Describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú

1. MINCETUR(2012) concluyó que la segregación de funciones permite una buena organización, instaurando labores y responsabilidad para cada uno de los trabajadores, sin importar el cargo que ejerzan dentro de la empresa, la estructura organizacional se presenta gráficamente en un organigrama para que pueda ser visualizado por todos y con ello, evitar inconvenientes como el sobrecargar las funciones, así mismo **Martínez (2015)** concluyó con que existe más del 50% de empresas que cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos, pero no hacen uso de ellas y no les permite tomar decisiones acertadas para el desarrollo empresarial.
2. **Rojas (2017)** concluyó con que es importante tener un adecuado sistema de control interno, para que asista al mantenimiento correcto de las áreas de las empresas y ejercer procedimientos contables administrativos que coadyuven a la minoría de riesgo por el que toda empresa suele atravesar y desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente, calculando el grado de productividad del hotel, y su situación económica y financiera.
3. El tener comunicación entre las áreas de la empresa hotelera, especialmente si se tratan de las más vulnerables, como son caja y almacén; se torna importante para que cumpla los objetivos

planteados y el cuidado de los activos del hotel, para ello se optan medidas como son un Kardex computarizado, depositar sus ingresos diarios en cuentas bancarias, contar con un sistema de seguridad para las instalaciones, etc. Todo esto se alcanza si se acoge a las medidas de un sistema de control interno. **Ayasta (2015).**

## **5.2. Según Objetivo específico 2**

Describir los mecanismos de control interno administrativo en el Hotel Villa del Sol

– Piura, 2018.

### **De los mecanismos de control interno administrativos:**

1. Hotel Villa del Sol, se encuentra bajo los requisitos que la normativa exige, DECRETO SUPREMO N° 001-2015-MINCETUR, cuenta con la autorización y licencia de funcionamiento, libro de reclamaciones, organigrama visible, pero no cuenta con un manual de políticas y procedimientos, ni un manual de organización y funciones, las funciones son conocidas por los trabajadores y han sido impartidas de manera verbal, más no se encuentran plasmadas en documento, se realizan funciones comunes del servicio de hospedaje y hoteles, pero no las necesarias para salvaguarda del mismo. El hotel se encuentra dentro del 16% hoteles categorizados, ubicándose en el rango de hoteles dos estrellas.

### **Del control de caja:**

2. El Hotel Villa del sol, maneja su liquidación de manera diaria y aún llevan el control en un cuaderno y por ello algunas veces han tenido

faltantes, por otro lado, no realizan procedimientos como el depósito de sus ingresos a una cuenta bancaria, sus arqueos son realizados cada quince días y cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores.

#### **Del Control de las compras:**

3. El Hotel Villa del sol, realiza las compras de suministros de limpieza, aseo, etc. semanalmente, el control lo llevan en un Kardex computarizado a fin de no quedar desabastecidos para ofrecer un buen servicio, asimismo las toallas, sabanas, edredones, fundas para las habitaciones, se compran cada seis meses

#### **Del Control de Personal:**

4. El procedimiento para contratar al personal, es mediante convocatoria, estableciendo perfil para cada puesto, con requisitos, conocimientos y experiencia mínima documentada. La empresa cuenta con cinco (5) trabajadores en planilla y registrados en el MTPE Ministerio de trabajo y promoción del empleo (gerente, administradora, cajera, mantenimiento y limpieza y el almacenero).
5. No brinda capacitación al personal, que les ayude a mejorar la calidad del servicio brindado. No hace uso del sistema financiero para el pago de las remuneraciones, el personal recibe pago quincenal y en efectivo.
6. La asistencia se controla mediante registro de ingreso y salida en un cuaderno, para efectos de pago. Se controla la permanencia en el establecimiento en las horas de labores, se descuentan las tardanzas e

inasistencias injustificadas. La administración no monitorea la realización de funciones.

#### **Área de Contabilidad:**

7. La empresa cuenta con asesoramiento contable y tributario de manera externa. Las operaciones se encuentran respaldadas con sus comprobantes de pago que sustentan el ingreso o salida del efectivo. Se emite boletas y facturas por servicio de alojamiento

#### **De las Normas de seguridad y salud:**

8. La empresa en estudio cumple con las medidas de seguridad señaladas por INDECI (Instituto nacional de Defensa Civil) como son señaléticas, luces de emergencia, señales de aforo, extintores, tiene accesos viales y peatonales en el estacionamiento, restringiendo zona para discapacitados en cumplimiento del DL 28084 Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad, cámaras de vigilancia, en recepción, pasillos y exterior, certificado de Defensa Civil, y alarma contra robos monitoreada en administración.

### **5.3. Según Objetivo específico 3**

Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol – Piura, 2018.

1. Martínez (2015) concluyó con que existe más del 50% de empresas que cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos, pero no

hacen uso de ellas lo que no coincide con el Hotel Villa del Sol ,ya que la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos las funciones son conocidas por los trabajadores y han sido impartidas de manera verbal, más no se encuentran plasmadas en documento, se realizan funciones comunes del servicio de hospedaje y hoteles, pero no las necesarias para salvaguarda del mismo.

2. MINCETUR(2012) concluyó que la segregación de funciones permite una buena organización, instaurando labores y responsabilidad para cada uno de los trabajadores, sin importar el cargo que ejerzan dentro de la empresa la estructura organizacional se presenta gráficamente en un organigrama para que pueda ser visualizado por todos y con ello, evitar inconvenientes como el sobrecargar las funciones, lo que coincide con la empresa en estudio que sí cuenta con un organigrama visible que permite que todos sus colaboradores puedan tener claridad en la estructura del hotel y con ello realizan las funciones que a cada quien le corresponden.
3. Ayasta (2015) concluyó que el tener comunicación entre las áreas de la empresa hotelera, especialmente si se tratan de las más vulnerables, como son caja y almacén; se torna importante para que cumpla los objetivos planteados y el cuidado de los activos del hotel, para ello se optan medidas como son un Kardex computarizado, coincidiendo con el hotel villa del sol, que lleva el control de suministros en un kardex a fin de no quedarse desabastecidos para ofrecer un buen servicio.
4. Ayasta (2015) concluyó que una de las medidas de control para caja es

depositar sus ingresos diarios en cuentas bancarias, lo que no coincide con la empresa en estudio, debido a que no realizan depósitos de sus ingresos a una cuenta bancaria. Por otro lado, finalizó con que otra medida de control es contar con un sistema de seguridad para las instalaciones, etc; lo que coincide con el hotel villa del sol, que por seguridad cuenta con cámaras de vigilancia, en recepción, pasillos y exterior de la empresa.

## **VII. Recomendaciones**

1. El hotel Villa del Sol deberá considerar la implementación de un Manual de organización y funciones, para asignar funciones y responsabilidades al personal. Implementar políticas y procedimientos.
2. Implementar protocolos para actuar en casos específicos que se susciten en el hotel y que facilite el apoyo de la policía, ambulancia, bomberos etc. en caso de alguna emergencia.
3. Implementar un registro de huéspedes de manera computarizada, a efectos de contar con datos e información para control.
4. Realizar depósitos bancarios diarios en cumplimiento de las normas de tesorería.

## VIII. Aspectos complementarios

### 6.1. Referencias bibliográficas

**Ayasta, D. (2015).** *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de sector servicios en el Perú* “. Piura – Perú.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en :

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/870/CONTROL\\_INTERNO\\_ALMACENES\\_HOTEL\\_AYASTA\\_DURAND\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/870/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_HOTEL_AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1)

**Decreto Supremo N° 001-2011- PC (2011).** “*Libro de Reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor*”. Lima-Perú.

Disponible en

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Reglamento+del+Libro+de+Reclamaciones.pdf/c329188f-a42d-4216-b1e6-a0df2a66d55c>

**Diario El comercio (2013).** “*Piura: solo el 16% de los hospedajes están categorizados*”. Lima-Perú. Disponible en:

<http://elcomercio.pe/peru/lima/piura-solo-16-hospedajes-estan-categorizados-noticia-1628933>

**Diario El Comercio (2015).** “*El 90% de los operadores turísticos de la región Piura es informal*”. Piura-Perú. Disponible en:

<http://elcomercio.pe/peru/piura/90-operadores-turisticos-region-piura-informal-noticia-1838011>

**Díaz, E. (2014).** *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel El golf Trujillo*. Trujillo-Perú. Universidad Nacional de Trujillo.

Disponible en:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz\\_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**INFORME COSO.** *Los nuevos conceptos de control interno*. México.

Disponible en:  
<http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

**INTOSAI GOV 9100.** *Guía para las normas de control interno del sector público*. Disponible en: [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI\\_.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI_.pdf)

**LEY N° 27785 (2001).** *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Lima-Perú. Disponible en :  
[http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/346d1b84-8141-4beb-9fbf-18145759213b/Ley%2BOrg%C3%A1nica%2Bdel%2BSistema%2BNacional%2Bde%2BControl%2Bde%2Bla%2BContralor%C3%ADa%2BGeneral%2Bde%2Bla%2BRep%C3%ABlica+\(1\).pdf?MOD=AJPERES\\_](http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/346d1b84-8141-4beb-9fbf-18145759213b/Ley%2BOrg%C3%A1nica%2Bdel%2BSistema%2BNacional%2Bde%2BControl%2Bde%2Bla%2BContralor%C3%ADa%2BGeneral%2Bde%2Bla%2BRep%C3%ABlica+(1).pdf?MOD=AJPERES_)

**Martinez, M. (2015).** *“Caracterización del Control Interno Administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014”*. Piura – Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/661/CONTROL\\_INTERNO\\_RESULTADOS\\_%20MARTINEZ\\_BELUPU\\_MARIELA\\_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/661/CONTROL_INTERNO_RESULTADOS_%20MARTINEZ_BELUPU_MARIELA_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Maza, F. (2012).** *“Revisión, evaluación y reestructuración del Control Interno para las áreas administrativa y contable de la empresa hoteles Decameron Ecuador S.A”*. Quito-Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana. Disponible en:  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3644/1/UPS-QT03346.pdf>

**MINCETUR(2012).** *“Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes”*. Lima-Perú. Disponible en:  
[http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs\\_documentos\\_Cultur/03\\_mbp\\_gestion\\_hospedaje/Manual\\_141012.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf)

**Narváez, L. (2014).** *“Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel “El Galpón” en la ciudad de Riobamba”*. Riobamba – Ecuador. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Disponible en:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11838>

**NORMA TÉCNICA A.30 HOSPEDAJE (2015).** “*Requisitos de infraestructura para categorización*”. Cusco- Perú. Disponible en <http://www.dirceturcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2015/09/NORMA-TECNICA-A.30-HOSPEDAJE-REQUISISTOS-DE-INFRAESTRUCTURA-PARA-CATEGORIZACION-.pdf>

**Posso, J. & Barrios, M. (2014).** “*Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*”. Cartagena – Colombia. Universidad de Cartagena. Disponible en:

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°150-2015-PCM (2015).** “*Reglamento de Establecimientos de Hospedajes*”. Lima- Perú. Disponible en: <http://www.elperuano.com.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

**Rivas,P. (2012).** “*Estructuras de propiedad y gestión en el sector hotelero*”. Palma de Mallorca-España. Universitat de les Illes Balears.Disponible en: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/108282/tpry1de1.pdf?sequence=1>

**Salazar, L. (2014).** “*El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*”. Lima-Perú. Universidad Católica del Perú. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/SALAZAR\\_CATALAN\\_LESLY\\_KARIN\\_CONTROL.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/SALAZAR_CATALAN_LESLY_KARIN_CONTROL.pdf)

**Sánchez, J.(2010).** *“Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría.* Barranquilla - Colombia. Pensamiento y gestión. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004)

**Sánchez, M.( 2002).** *“La propuesta A.B.C. (Activity based costing) aplicada al sector hotelero”* (Capítulo 3). Tarragona-España. Universitat Rovira I Virgili. Disponible en:  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf;jsessionid=3A60521303299737948495338548BD30.tdx1?sequence=5>

**Universidad de las Américas de Puebla. Disponible en:**

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentoslhr/rios\\_o\\_mb/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentoslhr/rios_o_mb/capitulo2.pdf)

**Viajeros (2014).** *“Clasificación de hoteles de una a cinco estrellas”.*

Disponible en:

<http://www.viajeros.com/articulos/5-que-es-viajeroscom>

## IX. Anexos

### Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO

#### Señor empresario

El objetivo de esta encuesta tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de mi investigación titulada: Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú.

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador: Sara G. Maza Goycochea

Fecha: julio, 2018

#### Instrucciones:

Marque con una "X" la respuesta que considere corresponde a la realidad

		SI	NO	A/V
	<b>I. INFORMACION GENERAL</b>			
<b>1</b>	De la constitución legal de la empresa			
	a) Persona natural			
	b) Persona jurídica			
<b>2</b>	Del Régimen Tributario			
	9. RUS			
	10. RER			

	11. RG			
<b>3</b>	Del Tiempo en el sector y rubro			
	a)Entre 1 a 5 años			
	b)Entre 6 a 10 años			
	c)Más de 10 años			
<b>4</b>	Del Número de trabajadores			
	a)De 1 a 5			
	b)De 6 a 10			
	c)Más de 10			
<b>5</b>	Del Número de trabajadores permanentes			
	a)De 1 a 5			
	b)De 6 a 10			
	c)Más de 10			
<b>6</b>	Del Número de trabajadores eventuales			
	a)De 1 a 5			
	b)De 6 a 10			
	c)Más de 10			
<b>7</b>	Del Número de trabajadores practicantes			
	a)De 1 a 5			
	b)De 6 a 10			
	c)Más de 10			
	<b>II. DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>8</b>	Cuenta con Licencia de Funcionamiento			
	a)Si			
	b)No			
<b>9</b>	Cuenta con un organigrama visible			
	a)Si			
	b) No			
<b>10</b>	Cuenta con Reglamento interno de trabajo			
	a)Si			
	b)No			
<b>11</b>	Emite comprobantes de pago electrónicos			
	a) Si			
	b)No			
<b>12</b>	¿Qué tipo de comprobantes de pago entrega?			
	a) Factura			

	b) Boletas			
	c) Facturas y boletas			
	<b>Del control de Caja</b>			
<b>13</b>	Lleva un control de los ingresos de Caja			
	a) Si			
	b) No			
<b>14</b>	Se registran los ingresos de caja en			
	a) Cuaderno			
	b) Software			
	c) Excel			
<b>15</b>	Acepta pago con tarjetas de crédito / débito			
	a) Si			
	b) No			
<b>16</b>	Realiza arqueos de caja			
	a) Si			
	b) No			
<b>17</b>	Cuál es la periodicidad de los arqueos de caja			
	a) Semanal			
	b) Quincenal			
	c) Mensual			
<b>18</b>	Realiza liquidación diaria de caja			
	a) Si			
	b) No			
<b>19</b>	Ha encontrado diferencias de caja			
	a) Si			
	b) No			
	c) Algunas veces			
<b>20</b>	La empresa realiza presupuesto de ingresos y gastos			
	a) Si			
	b) No			
	c) A veces			
<b>21</b>	Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores			
	a) Si			
	b) No			
<b>22</b>	Realiza depósitos bancarios por ingresos diarios			
	a) Si			

	b) No			
	c) A veces			
<b>23</b>	Realiza conciliación de su cuenta bancaria			
	a) Si			
	b) No			
	c) A veces			
<b>24</b>	El servicio de hospedaje incluye alimentación			
	a) Si			
	b) No			
	c) A veces			
	<b>Del Control de las compras</b>			
<b>25</b>	Lleva un control de las compras			
	a) Si			
	b) No			
<b>26</b>	Cómo paga sus compras			
	a) Contado			
	b) Crédito			
<b>27</b>	Utiliza la norma de bancarización para efectuar sus pagos			
	a) Si			
	b) No			
	c) Algunas veces			
	<b>Del control de existencias</b>			
<b>26</b>	Lleva un control de sus existencias			
	a) Si			
	b) No			
<b>27</b>	Mantiene cantidades necesarias de existencias que garanticen la eficiencia en el servicio?			
	a) Si			
	b) No			
<b>28</b>	Con qué frecuencia realiza la verificación de existencias en almacén			
	a) Diario			
	b) Interdiario			
	c) Semanal			
<b>29</b>	Qué sistema de registro de existencias utiliza			

	a) Usa cuaderno			
	b) Usa software			
	c) Usa excel			
	<b>Control de las Ventas</b>			
<b>30</b>	Las ventas del servicio se realizan al contado			
	a) Si			
	b) No			
	c) algunas			
<b>31</b>	Qué porcentaje de sus ventas fueron con tarjetas de crédito como medio de pago			
	a) Entre 10% a 20%			
	b) Más del 20% hasta 50%			
	c) Más del 50%			
	<b>Del control de Personal</b>			
<b>32</b>	Cuál es el procedimiento para contratar personal			
	a) Convocatoria			
	b) Recomendación			
	c) Prácticas pre profesionales			
<b>33</b>	El personal se encuentra capacitado para realizar sus funciones específicas			
	a) Si			
	b) No			
	c) Algunos			
<b>34</b>	Qué tipo de capacitación ha recibido el personal			
	a) Hostelería			
	b) Gastronomía			
	c) Auxiliar de caja			
	d) Servicio al cliente			
	e) Mozo			
	f) Mantenimiento y Limpieza			
<b>35</b>	Existe segregación de funciones entre el personal			
	a) Si			
	b) No			
<b>36</b>	Se supervisa al personal para evaluar su rendimiento			
	a) Si			

	b)No			
	c)A veces			
<b>37</b>	Con qué frecuencia se supervisan las funciones del personal			
	a) Diario			
	b) Semanal			
	c) Quincenal			
	d) Mensual			
<b>38</b>	Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimientos y experiencia para asumir cada puesto.			
	a)Si			
	b)No			
	c)A veces			
<b>39</b>	Los trabajadores se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)			
	a)Si			
	b)No			
	c)Algunos			
<b>40</b>	Cuál es el medio de pago de Remuneraciones			
	a) En Efectivo			
	b) Depósito en cuenta			
	c) Otros...			
<b>41</b>	Con que frecuencia se pagan las Remuneraciones			
	a) Diario			
	b) Semanal			
	c) Quincenal			
	d) Mensual			
<b>42</b>	Los trabajadores gozan de los beneficios sociales de Ley			
	a) Si			
	b) No			
	c) Algunos			
	<b>Del control de Salubridad</b>			
<b>43</b>	El establecimiento cuenta con carnet de salubridad			
	a) Si			
	b) No			
<b>44</b>	Qué medidas de salubridad se aplica en el negocio			
	a) Higiene en las habitaciones y SS.HH			

	b) Calidad de los alimentos			
	c) Inocuidad en la preparación,			
	d) Uso de uniformes de trabajo			
	<b>Del servicio al cliente</b>			
<b>45</b>	Cuenta con Libro de Reclamaciones			
	a) Si			
	b) No			
<b>46</b>	Mantiene un registro foliado de los servicios de alojamiento en cumplimiento del D.S 009-2007 - MINCETUR			
	a) Si			
	b) No			
<b>47</b>	El establecimiento prohíbe el ingreso de menores de edad en cumplimiento del D.S 007-2007 - MINCETUR			
	a) Si			
	b) No			
<b>48</b>	Se publica y exhibe las normas de prevención y sanción al abuso y explotación sexual de menores de edad			
	a) Si			
	b) No			
<b>49</b>	Ha sido denunciado a INDECOPI en alguna oportunidad			
	a)Si			
	b)No			
	<b>De la Seguridad industrial</b>			
<b>50</b>	Cuenta con certificado de Defensa Civil			
	a)Si			
	b)No			
<b>51</b>	Implementa medidas de seguridad en el negocio			
	a)Si			
	b)No			
	c)A veces			
<b>52</b>	Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su negocio?			
	a) Alarmas contra incendios			
	b) Silbatos			
	c) Señaléticas			
	d) Señal de Aforo			
	e) Extintores			

	f) Plan de contingencias			
	<b>Del control de los activos</b>			
<b>53</b>	Se realizan conteos físicos en salvaguarda de los activos			
	a)Siempre			
	b)Casi siempre			
	c)Nunca			
<b>54</b>	Con qué periodicidad se realiza la verificación de conformidad y estado de los activos de los activos			
	a)Diario			
	b)Semanal			
	c)Mensual			
	d)Semestral			
	e)Anual			
	<b>Del control contable y tributario</b>			
<b>55</b>	Recibe asesoría contable y tributaria			
	a)Si			
	b)No			
<b>56</b>	Las operaciones comerciales cuentan con la documentación que la respalda.			
	a)Siempre			
	b)Casi siempre			
	c)Nunca			
<b>57</b>	Se declara y paga tributos oportunamente			
	a)Siempre			
	b)Casi siempre			
	c)Nunca			
<b>58</b>	Ha sido clausurado por SUNAT en alguna oportunidad			
	a)Si			
	b)No			

“Mil gracias por su colaboración”

Anexo 2

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**I. ACTIVIDADES**

Actividades	Meses 2018					
	JUN		JUL		AGOS	
Elaboración de Informe	■					
Recolección de datos		■				
Trabajo de campo			■			
Revisión y corrección				■		
Presentación del Informe						■

## II. PRESUPUESTO

### Presupuesto de bienes y servicios

ITEM	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio total
<b>Bienes</b>				
Computador	unidad	01	2,000.00	2,000.00
USB	unidad	01	40.00	40.00
Papel A4	millar	½	14.00	7.00
Libros	unidad	01	50.00	50.00
Refrigerios	unidad	15	8.00	120.00
<b>Total Bienes</b>				<b>2,217.00</b>

<b>Servicios</b>				
Movilidad	Pasaje	20	5.00	100.00
Internet	horas	120	1.00	120.00
Fotocopias	unidad	50	0.10	5.00
Impresiones	unidad	50	0.20	10.00
Asesoría	Horas	72	25	1,800.00
<b>Total servicios</b>				<b>2,035.00</b>

### III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

Bienes	<b>2,217.00</b>
Servicios	<b>2,035.00</b>
<b>Total</b>	<b>4,252.00</b>

### IV. FINANCIAMIENTO

La presente investigación fue autofinanciada por el investigador.