



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS RUBRO HOSPEDAJE DE LA  
PROVINCIA DE SECHURA-PIURA, PERIODO  
2014.**

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

**AUTORA**

**Br. MARIELA CAROLINA MARTINEZ BELUPU**

**ASESORA**

**Mg. CPC. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERU**

**2015**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS RUBRO HOSPEDAJE DE LA  
PROVINCIA DE SECHURA-PIURA, PERIODO  
2014.**

## **HOJA DE FIRMAS DEL JURADO**

---

**CPCC. Donald Savitzky Mendoza**  
**Presidente del Jurado de Sustentación**

---

**CPC. Jannyna Reto Gómez**  
**Secretario del Jurado de Sustentación**

---

**CPCC. Pedro Mino Morales**  
**Vocal del Jurado de Sustentación**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que me ayuda me guía y me fortalece, para pasar cada obstáculo y seguir superándome día a día.

A mi familia por su invaluable apoyo incondicional.

## DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y amigos que con su aliento y buenos deseos me ayudan a continuar.

A la Mag. CPC. María Fanny Martínez Ordinola mi tutora de tesis, por el apoyo necesario para la realización de éste trabajo de investigación.

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar las principales características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 10 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. El 70% de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los pasajeros y el 30% no cuentan con dicho registro. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones

**Palabras Clave:** Control interno, resultados, pequeñas empresas.

## **ABSTRACT**

The research aimed to determine the main characteristics of the administrative internal control in micro and small enterprises in the service sector category hosting province Sechura -Piura , 2014 period has been developed using the methodology quantitative, descriptive level and design experimental , not the technique was the survey and the instrument the questionnaire pre structured 30 questions related to the investigation , which was applied to a nonrandom convenience sample represented by 10 companies in the sector and category in study , obtaining as main results the following : According to the results 100% of companies surveyed have knowledge of the internal control of your company. 70% of companies surveyed have proper record of the passengers and 30% do not have such registration. 60% of surveyed companies have security system in their rooms, and 40 % have no security system in their rooms.

Keywords: Internal Control, results, small businesses.

| <b>Contenido</b>                             | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Título de la tesis                           | ii          |
| Hoja de firma del jurado                     | iii         |
| Agradecimiento                               | iv          |
| Dedicatoria                                  | v           |
| Resumen                                      | vi          |
| Abstract                                     | vii         |
| Contenido                                    | viii        |
| Índice de tablas                             | ix          |
| Índice de gráficos                           | xi          |
| Índice de cuadros                            | xiii        |
| <br>   |             |
| <b>I. Introducción</b>                       | <b>1</b>    |
| <b>II. Revisión de Literatura</b>            | <b>3</b>    |
| 2.1 Antecedentes                             | 3           |
| 2.2 Bases Teóricas.                          | 7           |
| 2.3 Marco Conceptual.                        | 11          |
| <br>   |             |
| <b>III. Metodología.</b>                     | <b>67</b>   |
| 3.1 Tipo, Nivel y Diseño de la investigación | 67          |
| 3.2 Población y muestra                      | 67          |
| 3.3 Operacionalización de variables          | 67          |
| 3.4 Técnicas e instrumentos.                 | 69          |
| 3.5 Plan de análisis                         | 69          |
| 3.6 Matriz de consistencia                   | 69          |
| 3.7 Principios Éticos                        | 70          |
| <br>   |             |
| <b>IV. Resultados</b>                        | <b>70</b>   |
| 4.1 Resultados                               | 70          |
| 4.2 Análisis de resultados                   | 71          |
| <br>   |             |
| <b>V. Conclusiones.</b>                      | <b>115</b>  |
| <b>Referencias Bibliográficas</b>            | <b>116</b>  |
| <b>Anexos.</b>                               | <b>120</b>  |



## Índice de Tablas

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Tabla 1</b> Edad del representante de la empresa  | 57          |
| <b>Tabla 2</b> Sexo  | 58          |
| <b>Tabla 3</b> Grado de instrucción  | 59          |
| <b>Tabla 4</b> Estado Civil  | 60          |
| <b>Tabla 5</b> Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro  | 61          |
| <b>Tabla 6</b> La MYPE es  | 62          |
| <b>Tabla 7</b> Número de trabajadores permanentes  | 63          |
| <b>Tabla 8</b> Número de trabajadores eventuales   | 64          |
| <b>Tabla 9</b> ¿Cuál es el objetivo de su empresa?   | 65          |
| <b>Tabla 10</b> ¿Su empresa lleva Contabilidad?  | 66          |
| <b>Tabla 11</b> Tiene asesoramiento profesional de un  | 67          |
| <b>Tabla 12</b> Tiene Ud. conocimiento del control interno que tiene su empresa  | 68          |
| <b>Tabla 13</b> ¿Hay controles en la preparación y aprobación de transacciones que<br>Garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican<br>adecuadamente? | 69          |
| <b>Tabla 14</b> ¿Hay controles para la preparación del pago de sueldos?  | 70          |
| <b>Tabla 15</b> ¿Se siguen normas contables internacionalmente aceptadas?  | 71          |
| <b>Tabla 16</b> ¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que<br>oriente las actividades y garantice un buen control interno?                                   | 72          |
| <b>Tabla 17</b> ¿Su negocio tiene definido su misión y visión?   | 73          |
| <b>Tabla 18</b> ¿Tiene un organigrama estructural definido?  | 74          |
| <b>Tabla 19</b> ¿Existe el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama<br>estructural?  | 75          |
| <b>Tabla 20</b> ¿Existe un fondo de Caja Chica?  | 76          |
| <b>Tabla 21</b> ¿Se realizan Arqueos Sorpresivos de Caja?  | 77          |
| <b>Tabla 22</b> ¿Realizan conciliaciones bancarias y cada que tiempo?  | 78          |
| <b>Tabla 23</b> ¿Se lleva un registro detallado de los ingresos?   | 79          |
| <b>Tabla 24</b> ¿Los ingresos diarios se depositan en cuentas bancarias?   | 80          |
| <b>Tabla 25</b> ¿Hay un registro adecuado de pasajeros?  | 81          |
| <b>Tabla 26</b> ¿Se reserva el derecho de Admisión?  | 82          |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 27</b> ¿Existe un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal? | 83 |
| <b>Tabla 28</b> ¿Sus habitaciones cuentan con sistema de seguridad?                           | 84 |
| <b>Tabla 29</b> ¿Se controla el ingreso de menores de edad?                                   | 85 |
| <b>Tabla 30</b> ¿Cuenta con el libro de Reclamaciones?  | 86 |

## Índice de Gráficos

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Gráfica 1</b> Representación porcentual de edad del representante de la empresa  | 57          |
| <b>Gráfica 2</b> Representación porcentual del sexo del representante legal   | 58          |
| <b>Gráfica 3</b> Representación porcentual del Grado de instrucción   | 59          |
| <b>Gráfica 4</b> Representación porcentual del Estado Civil   | 60          |
| <b>Gráfica 5</b> Representación porcentual del Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro   | 61          |
| <b>Gráfica 6</b> Representación porcentual de La MYPE es formal e informal  | 62          |
| <b>Gráfica 7</b> Representación porcentual del Número de trabajadores permanentes   | 63          |
| <b>Gráfica 8</b> Representación porcentual del Número de trabajadores eventuales  | 64          |
| <b>Gráfica 9</b> Representación porcentual del objetivo de su empresa   | 65          |
| <b>Gráfica 10</b> Representación porcentual de su empresa lleva Contabilidad  | 66          |
| <b>Gráfica 11</b> Representación porcentual de Tiene asesoramiento profesional de un  | 67          |
| <b>Gráfica 12</b> Representación porcentual de Tiene Ud. conocimiento del control interno que tiene su empresa  | 68          |
| <b>Gráfica 13</b> Representación porcentual de hay controles en la Preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente | 69          |
| <b>Gráfica 14</b> Representación porcentual de hay controles para la preparación del Pago de sueldos.   | 70          |
| <b>Gráfica 15</b> Representación porcentual de se siguen normas contables internacionalmente aceptadas  | 71          |
| <b>Gráfica 16</b> Representación porcentual de tiene la entidad un manual adecuado De políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno                                | 72          |
| <b>Gráfica 17</b> Representación porcentual de Su negocio tiene definido su misión y visión   | 73          |
| <b>Gráfica 18</b> Representación porcentual de tiene un organigrama estructural Definido  | 74          |

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfica 19</b> Representación porcentual de existe el personal para cada área de Trabajo de acuerdo al organigrama estructural | 75 |
| <b>Gráfica 20</b> Representación porcentual de existe un fondo de Caja Chica  | 76 |
| <b>Gráfica 21</b> Representación porcentual de se realizan Arqueos de Caja  | 77 |
| <b>Gráfica 22</b> Representación porcentual de realizan conciliaciones bancarias y cada que tiempo                                | 78 |
| <b>Gráfica 23</b> Representación porcentual de se lleva un registro detallado de los ingresos                                     | 79 |
| <b>Gráfica 24</b> Representación porcentual de los ingresos se depositan en cuentas bancarias                                     | 80 |
| <b>Gráfica 25</b> Representación porcentual de hay un registro adecuado de pasajeros  | 81 |
| <b>Gráfica 26</b> Representación porcentual de se reserva el derecho de Admisión  | 82 |
| <b>Gráfica 27</b> Representación porcentual de existe un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal        | 83 |
| <b>Gráfica 28</b> Representación porcentual de sus habitaciones cuentan con sistema de seguridad                                  | 84 |
| <b>Gráfica 29</b> Representación porcentual de se controla el ingreso de Menores de edad  | 85 |
| <b>Gráfica 30</b> Representación porcentual de cuenta con el libro de Reclamaciones   | 86 |

## Índice de Cuadros

|                 | <b>Pág.</b> |
|-----------------|-------------|
| <b>Cuadro 1</b> | <b>93</b>   |
| <b>Cuadro 2</b> | <b>94</b>   |
| <b>Cuadro 3</b> | <b>95</b>   |
| <b>Cuadro 4</b> | <b>96</b>   |
| <b>Cuadro 5</b> | <b>97</b>   |
| <b>Cuadro 6</b> | <b>98</b>   |
| <b>Cuadro 7</b> | <b>99</b>   |
| <b>Cuadro 8</b> | <b>100</b>  |

## **I. INTRODUCCION**

En el Perú existen un gran número de Mype en los diferentes sectores servicio, y uno de los sectores que más se ha incrementado en los últimos años por el desarrollo turístico de nuestra ciudad es en especial el de hospedaje, por lo que los establecimientos hoteleros requieren cada vez con mayor urgencia de una sólida organización administrativa y en consecuencia de políticas y procedimientos que permitan coordinar aceptablemente el desempeño de funciones y desarrollo de actividades utilizando así el servicio al cliente

El Sistema de Control Interno es un proceso muy importante ya que llevado a cabo por las personas de una organización, permite tener seguridad razonable en la consecución de los objetivos, conocimiento real de las actividades administrativas, que se desarrollan a lo interno de las empresas y poder optimizar los recursos. Dentro de los aspectos más importantes que afectan a las Mypes es la falta de formalidad por la carencia de una organización. Por otro es inadecuado que el empresario confunda la propiedad con la capacidad de dirigir, pues en cierta manera cree que puede hacer todo dentro de la empresa sin delegar funciones y sin permitir que personas capacitadas o profesionales hagan aportaciones para el crecimiento de la misma.

Las Mype juegan un papel muy importante al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado.

Por lo anteriormente explicado el enunciado de la investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características del control interno administrativo en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio de hospedaje de la provincia de Sechura?

Para responder esta pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura-Piura, periodo 2014.

Finalmente Esta investigación, se la elaboró con la finalidad de brindar un aporte a las empresas del sector servicio hospedaje , misma que contiene procedimientos para las diferentes actividades administrativas y financieras, que permiten precautelar sus recursos ante posibles irregularidades que se susciten. Este es un punto vinculado directamente con las falencias en materia de seguridad. Cabe acotar además que al hablar de controles internos no sólo estamos haciendo referencia a evitar fraudes, también se trata de evitar grandes errores o falencias que lleven a importantes pérdidas para la empresa, el uso de controles insuficientes u obsoletos hace que las Mypes no muestren todo su potencial.

Desde el punto de vista académico, permite que los estudiantes obtengan una base desarrollar trabajos de investigación profundizando el conocimiento acerca del control interno administrativo, así como fuente de consulta para público en general.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes.**

#### **En el contexto Internacional**

**Granadillo, (2015).** Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, utilizando sistemas computarizados conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Por consiguiente, 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.

**Chávez & Moran (2013).** Con la implementación del sistema de control interno la empresa contara con las herramientas necesarias para poder agilizar sus operaciones por medio de los recursos humanos en cuanto a la prestación del servicio debido a que se contara con los controles internos de selección, reclutamiento y capacitación de estos para que puedan brindar una buena atención al cliente. Además se implementaran las políticas que promuevan la eficacia en todas las operaciones de las actividades de la empresa tales como: el manejo del efectivo, de los inventarios, de la cuentas por cobrar, cuentas por pagar, etc.

**Portero (2013).** Se manifiesta la necesidad de implantar un sistema de control que permita conocer las debilidades de los procedimientos aplicados para la recepción, manejo, entrega y recolección de las herramientas y equipos que se requieran ser recuperados e incorporados a la empresa, con la finalidad de verificar la entrega así como la recepción de los insumos sobrantes por no haber sido utilizados o consumidos, permitiendo así, un control adecuado en cuanto al manejo de los insumos, útiles y herramientas sobrantes lo cual permitirá resultados positivos desde el punto de vista operativo, económico y social, bajo la premisa del cumplimiento de políticas de



adquisición.

**Armenta (2012).** En el Control Administrativo se involucran el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. Por ejemplo las políticas de la empresa que no contienen aspectos financieros como elaborar reportes de actividad de cada uno de los jefes de cada área, incluye controles tales como análisis estadísticos, programas de entrenamiento de los empleados y control de calidad, este control básicamente se centra en la organización de los recursos humanos.

### **En el contexto nacional**

**Vargas & Ramírez (2014).** Cita lo siguiente El sistema de control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa. Un sistema de control interno facilita diagnosticar constantemente las dificultades que suelen presentarse durante los procesos de ventas, administrativos y contables en la empresa, según sea su naturaleza. En el Perú un elevado número de empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno debido al alto grado de informalidad por el que atraviesa la economía peruana. La aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

**Fernández & Vásquez (2013).** *El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Las Empresas Privadas De Latinoamérica, Perú Y Chimbote.* A manera de resumen podemos afirmar que desde el punto de vista teórico, todos los autores citados hasta aquí, coinciden en remarcar de que tanto las empresas privadas como las instituciones públicas deben tener implementado un sistema de control interno, porque ello implica que las empresas que tienen y hacen control interno en el desarrollo de sus actividades productivas y comerciales, hacen un uso eficiente y eficaz de sus recursos productivos, y además, se evita cometer errores, fraudes, entre otros.

**Vilca (2012).** Los requerimientos en esta materia por parte de la empresa, difieren radicalmente con las de grandes y medianas empresas; sencillos registros de ingresos y egresos suelen constituir importantes instrumentos para dar una visión del negocio, por lo cual se hace imprescindible para este tipo de empresas, la adopción de controles contables que permitan reflejar resultados reales en los estados financieros, mediante los cuales se pueda medir la capacidad de producir, retener o reinvertir excedentes, determinar su permanencia, proyección y vitalidad.

Los problemas manifestados en la debilidad del manejo de instrumentos contables indispensables (registro de ingresos y egresos; inventarios; cuentas por pagar y por cobrar, presupuesto de inversiones y pagos, etc.), la nula importancia de parte del Contador en la capacitación e implementación de procedimientos y controles contables internos, han provocado un desconocimiento de la realidad financiera, inestabilidad, falta de liquidez y está generando un problema grave en la empresa que se ve limitada en su proyección.

**Saavedra (2013),** Un buen sistema de Control Interno es lo que permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que la misma fija. Existían muchas y diversas definiciones y opiniones sobre el Control Interno. Así es que se desarrollaron algunas estructuras de control que alcanzaron amplia difusión internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países de que las organizaciones informen a terceros sobre la eficacia de su sistema de Control Interno. En los últimos años se han elaborado y difundido en varios países una serie de informes que presentan un enfoque integrador sobre el control interno, es decir que se lo interpreta como un sistema que abarca y atraviesa a la organización en todas sus

áreas, operaciones y funciones.

### **En el contexto local**

**Villanueva (2013)**, Podemos decir, que la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro que el control interno es importante, en razón que permite la verificación del proceso productivo y optimiza la administración de la organización.

**Gutiérrez (2012)** Las empresas, viven un momento de transición en el cual los paradigmas clásicos de desarrollo económico se han agotado y se requiere explorar nuevos modelos más pragmáticos que vienen a ser todo un reto para la toma de decisiones financieras. Es por ello que el sistema debe plantear la utilización de los diferentes aspectos que completan un sistema de control interno para que pueda medir verdaderamente la eficiencia y la eficacia de la gestión en las organizaciones. Desde esta perspectiva se considera importante este estudio, puesto que tiene como finalidad analizar los mecanismos de control interno de la empresa en virtud de la creciente demanda de sus actividades y que internamente se ha visto afectada en su toma de decisiones financieras; es decir, su modelo de mecanismos de control aplicados requiere ser internamente más competitivo, eficiente y eficaz en el mercado local.

## **2. 2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1 Teorías del Control interno**

**Holmes (1987)** *Teoría de Control interno* Nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

#### **Teorías de Control interno según Koontz y O'Donnell,**

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son las siguientes: el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

#### **Teoría de Control interno de la Agencia**

Dicha teoría percibe de forma concluyente a la empresa como una ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Es decir, un conjunto de intereses en conflicto que hace necesario

asegurar la convergencia en función de los objetivos (mercado) compartidos a través de un conjunto diferente de elementos.

Por ende esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control.

La teoría se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la teoría de la agencia, un concepto interdisciplinario y sistemático.

### **Teoría de Control interno de la Contingencia**

La aplicación de esta teoría requiere de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente.

Señala, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación.

Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación. Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano.

Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador.

### **Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor**

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrón se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrón pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las

formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información.

Los principios en esta teoría son los siguientes:

**Organización Científica del Trabajo:** Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para reemplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

**Selección y entrenamiento del trabajador:** La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

**Cooperación entre directivos y operarios:** La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal.

**División del trabajo entre directivos y operarios:** Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre. La clave del éxito está en compartir las Miopías

organizacionales. Se basa en cuatro principios, el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, que reemplaza las viejas prácticas empíricas., selección científica, entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que sustituyen a los antiguos esquemas donde los trabajadores se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, la idea de que el trabajo y la responsabilidad son compartidos tanto por la administración como el trabajador. La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Control Interno**

#### **Definición**

**Rodrigo. E. (2012)**, Control interno “Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad. Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

**Willingham (2004)**. Consideró que el Control Interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la empresa.

El Sistema de Control Interno se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento, además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir.



**Estupiñan (2006)**, define que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices de la administración.

**Claros (2012)** —El Informe COSO define el control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- b) Confiabilidad de la información financiera
- c) Cumplimiento con leyes y regulaciones

La primera categoría:

Se refiere a los objetivos empresariales básicos de la entidad también al rendimiento, rentabilidad y adecuada distribución de los recursos.

La segunda categoría:

Se relaciona con la elaboración y publicación de los Estados Financieros y la confiabilidad de la información. La tercera categoría: Señala el cumplimiento de las normas y leyes a que está sujeto la entidad. Las tres categorías distintas se relacionan entre sí con diferentes necesidades sin perder el enfoque dirigido hacia el cumplimiento de cada una de ellas en forma individual.

**Ramírez & Ramírez (2012) y Guerra (2008)**; ambos concluyen que el éxito de cualquier empresa es evaluar las actividades y desempeño a fin de cumplir con los objetivos propuestos. Las políticas de control interno servirán de base para la elaboración de manuales de funciones, políticas y procedimientos a fin de mejorar el control interno en la empresa, aminorar los riesgos y cumplir con los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento propuestos.

## **Beneficios del control interno**

**Claros y León (2012)** indica lo siguiente:

En todo sistema y/o proceso el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarlos y corregirlos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficientes generaría dudas respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados. A continuación identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia del control.

- a) Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcance los planes exitosamente.
- b) Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, a los actos.
- c) Determina y analiza rápidamente las causas que puede originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- d) Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establece las medidas correctivas.
- e) Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- f) Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- g) Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización

**Mejía (2006)** Da a conocer que el Sistema de Control Interno es un instrumento que busca facilitar que la gestión administrativa de la entidades y organismos del Estado, en este orden de ideas a la Oficina de Control Interno como elemento asesor, evaluador y dinamizador del Sistema de Control Interno propende por el logro en el cumplimiento de la misión y los objetivos propuestos de acuerdo con la normatividad y políticas del Estado

## **Tipo de Control Interno**

### **Control interno administrativo**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

### **Control interno financiero**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

### **Control interno previo**

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los

hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

### **Control interno concomitante**

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

### **Control interno posterior**

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Gubernamental; por su aplicación se clasifica en:

### **Control posterior interno**

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización.

### **Control posterior externo**

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.

### **Documentación del control interno**

El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente.

Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirva de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

### **Sistema de control interno**

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno

## **NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO**

### **1. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

El componente ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de

control interno.

Estas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales y la cultura institucional de control.

El titular, funcionarios y demás miembros de la entidad deben considerar como fundamental la actitud asumida respecto al control interno. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Contenido:

- a) Filosofía de la Dirección
- b) Integridad y valores éticos
- c) Administración estratégica
- d) Estructura organizacional
- e) Administración de los recursos
- f) Competencia profesional
- g) Asignación de autoridad y responsabilidad

El control interno, consiste en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes.

## **NORMAS BÁSICAS PARA EL AMBIENTE DE CONTROL**

### **a). Ambiente de control**

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y

generar una cultura de control interno. Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el Sistema

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción. Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades.

#### **b). Políticas y prácticas de talento humano**

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio. El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico. La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace

visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.

### **c) Estructura organizacional**

El titular o funcionario designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

La determinación la estructura organizativa debe estar precedida de un análisis que permita elegir la que mejor contribuya al logro de los objetivos estratégicos y los objetivos de los planes operativos anuales. Para ello debe analizarse, entre otros: (i) la eficacia de los procesos operativos; (ii) la velocidad de respuesta de la entidad frente a cambios internos y externos; (iii) la calidad y naturaleza de los productos o servicios brindados; (iv) la satisfacción de los clientes, usuarios o ciudadanía; (v) la identificación de necesidades y recursos para las operaciones futuras, (vi) las unidades orgánicas o áreas existentes; y (vii) los canales de comunicación y coordinación, informales, formales y multidireccionales que contribuyen a los ajustes necesarios de la estructura organizativa.

### **d) Administración de los recursos humanos**

Es necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio a la comunidad. La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano. De allí la importancia del desempeño de cada uno de los miembros de la entidad y de cuán claro comprendan su rol en el cumplimiento de los objetivos. En efecto, la aplicación exitosa de las medidas, mecanismos y procedimientos de control implantados por la administración está sujeta, en gran parte, a la calidad del potencial del recurso humano con que se cuenta.



### **e) Competencia profesional**

El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas en las entidades del Estado.

La competencia incluye el conocimiento, capacidades y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ética, ordenada, económica, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

## **NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo.

El auditor deberá usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

### **Riesgo inherente**

Al desarrollar el plan global de auditoría, el auditor debería evaluar el riesgo inherente a nivel de estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor debería relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de

transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.

### Sistemas de contabilidad y de control interno

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

### Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno

Al obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno para planear la auditoría, el auditor obtiene un conocimiento del diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, y de su operación.

### **Sistema de contabilidad**

El auditor debería obtener una comprensión del sistema de contabilidad suficiente para

identificar y entender:

- (a) las principales clases de transacciones en las operaciones de la entidad;
- (b) cómo se inician dichas transacciones;
- (c) registros contables importantes, documentos de soporte y cuentas en los estados financieros; y
- (d) el proceso contable y de informes financieros, desde el inicio de transacciones importantes y otros eventos hasta su inclusión en los estados financieros.

### **Ambiente de control**

El auditor debería obtener una comprensión del ambiente de control suficiente para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad.

### **Procedimientos de control**

El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control.

## **Riesgo de Control**

### **Evaluación preliminar del riesgo de control**

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.

La evaluación preliminar del riesgo de control para una aseveración *del* estado financiero debería ser alta a menos que el auditor:

(a) pueda identificar controles internos relevantes a la aseveración que sea probable que prevengan o detecten y corrijan una representación errónea de importancia relativa; y

(b) planee desempeñar pruebas de control para soportar la evaluación.

Documentación de la comprensión y de la evaluación del riesgo de control

El auditor debería documentar en los papeles de trabajo de la auditoría:

(a) la comprensión obtenida de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad; y

(b) la evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, el auditor debería documentar también la base para las conclusiones.

## **Pruebas de control**

El auditor debería obtener evidencia de auditoría por medio de pruebas de control para soportar cualquiera evaluación del riesgo de control que sea menos que alto. Mientras más baja la evaluación del riesgo de control, más soporte debería obtener el auditor de que los sistemas de contabilidad y de control interno están adecuadamente diseñados y operando en forma efectiva.

Basado en los resultados de las pruebas de control, el auditor debería evaluar si los controles internos están diseñados y operando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control. La evaluación de desviaciones puede dar como resultado que el auditor concluya que el nivel evaluado de riesgo de control necesita ser revisado. En tales casos el auditor modificaría la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos planeados.

## **Calidad y oportunidad de la evidencia de auditoría**

Al determinar la evidencia de auditoría apropiada para soportar una conclusión sobre riesgo de control, el auditor puede considerar la evidencia de auditoría obtenida en auditorías previas. En un trabajo continuo, el auditor estará consciente de los sistemas de contabilidad y de control interno a través del trabajo llevado a cabo previamente pero necesitará actualizar el conocimiento adquirido y considerar la necesidad de obtener evidencia de auditoría adicional de cualesquier cambios en control. Antes de apoyarse en procedimientos aplicados en auditorías previas, el auditor debería obtener evidencia de auditoría que soporte esta confiabilidad. El auditor debería obtener evidencia sobre la

naturaleza, oportunidad y alcance de cualesquier cambios en los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad, ya que dichos procedimientos fueron aplicados y debería evaluar su impacto sobre la confianza que intenta depositar en ellos. Mientras más tiempo haya transcurrido desde que se aplicaron dichos procedimientos, disminuye el nivel de seguridad.

El auditor debería considerar si los controles internos estuvieron vigentes a lo largo del periodo. Si se modificaron sustancialmente los controles en varias ocasiones durante el periodo, el auditor debería considerar cada uno separadamente. Una falla en los controles internos por una porción específica del periodo requiere consideración por separado de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a ser aplicados a las transacciones y otros eventos de ese periodo.

El auditor puede decidir desarrollar algunas pruebas de control durante una visita interina antes del final del periodo. Sin embargo, el auditor no puede confiar en los resultados de dichas pruebas sin considerar la necesidad de obtener evidencia de auditoría adicional relacionada con el resto del periodo.

### **Evaluación final del riesgo de control**

Antes de la conclusión de la auditoría, basado en los resultados de los procedimientos sustantivos y de otra evidencia de auditoría obtenida por el auditor, el auditor debería considerar si la evaluación del riesgo de control fue adecuada.

Relación entre las evaluaciones de riesgos inherente y de control

La administración a menudo reacciona a situaciones de riesgo inherente diseñando sistemas de contabilidad y de control interno para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas y por lo tanto, en muchos casos, el riesgo inherente y el riesgo de control están altamente interrelacionados. En estas situaciones, si el auditor se decide a evaluar los riesgos inherente y de control por separado, habría la posibilidad de una evaluación inapropiada del riesgo. Como resultado, el riesgo de auditoría puede ser más apropiadamente determinado en dichas situaciones haciendo una evaluación combinada.

### **Riesgo de detección**

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desarrollarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100 por ciento del saldo de una cuenta o clase de transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de la evidencia de auditoría es persuasiva y no concluyente.

El auditor debería considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable. A este respecto, el auditor consideraría:

- (a) la naturaleza de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, usar pruebas dirigidas hacia partes independientes fuera de la entidad y no pruebas dirigidas hacia partes o

documentación dentro de la entidad, o usar pruebas de detalles para un objetivo particular de auditoría además de procedimientos analíticos;

(b) la oportunidad de procedimientos sustantivos, por ejemplo, desarrollándolos al final del periodo y no en una fecha anterior; y

(c) el alcance de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, usar un tamaño mayor de muestra.

Los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control no pueden ser suficientemente bajos para eliminar la necesidad para el auditor de desarrollar algún procedimiento sustantivo. Sin importar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control, el auditor debería desarrollar algunos procedimientos sustantivos para los saldos de las cuentas y clases de transacciones importantes.

Mientras más alta sea la evaluación del riesgo inherente y de control, más evidencia de auditoría debería obtener el auditor del desarrollo de procedimientos sustantivos. Cuando tanto el riesgo inherente como el de control son evaluados como altos, el auditor necesita considerar si los procedimientos sustantivos pueden brindar suficiente evidencia apropiada de auditoría para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Cuando el auditor determina que el riesgo de detección respecto de una aseveración de los estados financieros para el saldo de una cuenta o clase de transacciones de importancia relativa, no puede ser reducido a un nivel aceptablemente bajo, el auditor debería expresar una opinión calificada o una abstención de opinión.



## **Comunicación de debilidades**

Como resultado de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y de las pruebas de control, el auditor puede detectar debilidades en los sistemas. El auditor debería informar a la administración, tan pronto sea factible y a un apropiado nivel de responsabilidad, sobre las debilidades de importancia en el diseño u operación de los sistemas de contabilidad y de control interno, que hayan llegado a la atención del auditor. La comunicación a la administración de las debilidades de importancia ordinariamente sería por escrito. Sin embargo, si el auditor juzga que la comunicación oral es apropiada, dicha comunicación sería documentada en los papeles de trabajo de la auditoría. Es importante indicar en la comunicación que sólo han sido reportadas debilidades que han llegado a la atención del auditor como un resultado de la auditoría y que el examen no ha sido diseñado para determinar lo adecuado del control interno para fines de la administración

## **NORMAS BÁSICAS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS**

### **Identificación de los riesgos**

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medio ambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

La metodología de identificación de riesgos de una entidad puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de riesgos, deben tomar como base eventos y tendencias pasados así como técnicas de prospectiva en general.

### **Valoración de los riesgos**

El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias.

La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas: probabilidad e impacto. Probabilidad representa la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto debido a su ocurrencia. Estos estimados se determinan usando tantos datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados subjetivos, como técnicas prospectivas.

## **NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

“Las Actividades de Control Gerencial son las políticas y procedimientos establecidos y ejecutados por el IIAP, en dirección a los riesgos y para lograr los objetivos institucionales

Las actividades de control para ser efectivas necesitan:

- Ser apropiadas (esto significa el control correcto en el lugar correcto y proporcional al riesgo involucrado)
- Funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período (esto significa que deben haber sido cumplidos cuidadosamente por todos los servidores involucrados en el proceso y no realizadas apresuradamente cuando el personal clave esté ausente o esté con sobrecarga de trabajo)
- Tener un costo adecuado (es decir, el costo de la implantación del control no debe exceder los beneficios que puedan derivarse del proceso)
- Ser entendibles y razonables y estar relacionadas directamente con los objetivos de control”.

“Las actividades de control incluyen un rango de políticas y procedimientos tan diversos, como:

### **1. “Procedimientos de autorización y aprobación.**

El Consejo Superior, el Directorio y la Gerencia General del IIAP, son los órganos responsables de aprobar y autorizar la ejecución y el desarrollo de las políticas de investigación científica y tecnológica y de gestión institucional, así como de los documentos técnico-normativos de gestión como: el ROF y sus modificaciones; el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Institucional (POI), los

procedimientos derivados de los sistemas administrativos y los demás instrumentos de gestión que son de su competencia, así como autorizar la ejecución y el desarrollo, los mismos, que deben estar articulados a la misión, visión y objetivos de la institución. Los procedimientos de autorización, tienen que ser documentados y claramente comunicados a los directivos, funcionarios, jefes, gerentes y empleados del IIAP; deben ser formulados de acuerdo a los dispositivos legales vigentes emitidos por el Gobierno Nacional y a los lineamientos, normas y procedimientos establecidos en las Directivas internas emitidas por el IIAP”.

**2. “Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo y revisión)** Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o actividades incorrectas y el riesgo de no detectar tales problemas, no debe haber un solo servidor o equipo que controle todas las etapas clave de una transacción o evento. Más bien, los deberes y responsabilidades deben estar asignados sistemáticamente a un cierto número de trabajadores para asegurar la existencia de revisiones efectivas. Las funciones claves incluyen autorización y archivo de transacciones, procesamiento y revisión o auditoría de las transacciones. La colusión entre personas, sin embargo, puede reducir o destruir la efectividad de esta actividad de control interno. El personal que labora en las áreas de los sistemas administrativos de tesorería, logística y otras áreas en las que se manejen fondos y adquieran bienes y servicios, deben reunir las condiciones y el perfil Normas Generales del Sistema de Control Interno en el IIAP 3 establecidos en el Manual de Organización y Funciones de acuerdo a la normatividad correspondiente, para desarrollar actividades propias de los sistemas administrativos, los mismos que deben ejercer estas funciones hasta por un período máximo de dos (2) años. Cumplido este tiempo, la Oficina de Personal o Gestión Humana dispondrá las acciones administrativas correspondientes para su rotación, para lo cual será necesario implementar normas y procedimientos internos que lo regule”.

### **3. "Controles sobre el acceso a los recursos y archivos"**

El acceso a recursos financieros o archivos de las operaciones económicas y financieras del IIAP, debe ser limitado solo a servidores autorizados que sean responsables por la custodia y/o utilización de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la custodia se pone en evidencia por la existencia de recibos, inventarios y otros registros, otorgando la conservación y registrando la transferencia de este. La restricción de acceso a los recursos reduce el riesgo de la utilización no autorizada o la pérdida y ayuda a lograr las directivas internas. El grado de restricción depende de la vulnerabilidad de los recursos y el riesgo que se percibe de pérdida o uso incorrecto, debe ser periódicamente valorado. Cuando se determina la vulnerabilidad de un bien, deben ser considerados su costo, portabilidad y posibilidades de cambios. La Oficina General de Administración del IIAP, dispondrá la implementación de mecanismos de control, en los que se establezcan pautas y procedimientos que permitan gestionar y administrar eficientemente los recursos públicos y los recursos provenientes de la cooperación técnica, nacional e internacional en el marco de las Directivas anuales de Tesorería emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas, designando a los funcionarios y servidores responsables de su manejo, utilización y custodia, sea por medio de resoluciones del Titular del Pliego o Acuerdos de Directorio, según corresponda, así como a los responsables de la organización y administración de los archivos de los documentos valorados".

### **4. "Verificaciones"**

Las transacciones y eventos significativos deben ser verificados antes y después de ser procesados; por ejemplo, cuando los bienes son entregados, el número de bienes provistos es verificado con el número de bienes pedidos. Después, el número de bienes facturados es verificado con el número de bienes recibidos. El inventario es verificado

también realizando revisiones al almacén”.

## **5. “Conciliaciones**

Los archivos son conciliados con los documentos apropiados sobre una base regular, ejemplo: los archivos de contabilidad relacionados con las cuentas bancarias son conciliados con los estados bancarios correspondientes”.

## **6. “Revisión de desempeño operativo**

El desempeño de las operaciones debe ser revisado por el Comité de Control Interno, en concordancia con las normas emitidas por el IIAP, sobre una base regular, valorando la efectividad y eficiencia. Si los análisis de gestión determinan que las acciones existentes no alcanzan los objetivos o normas establecidas, los procesos y las actividades Normas Generales del Sistema de Control Interno en el IIAP 4 establecidas para alcanzar los objetivos deberían ser objeto de análisis para determinar si es necesario implementar mejoras. El Comité de Control Interno del IIAP, es el encargado de desarrollar las acciones necesarias para la implementación del Sistema de Control Interno y su funcionamiento; es presidido por el Presidente del Directorio o por quien este delegue, y está integrado por miembros titulares y suplentes, designado por el Directorio del Instituto. El Comité se reunirá las veces que considere necesario. Cada miembro titular designará un suplente, quien podrá asistir a las sesiones del Comité en su ausencia temporal, con las mismas facultades, obligaciones y responsabilidades del titular. Los miembros titulares y suplentes del Comité tendrán voz y voto, debiendo firmar el acta de cada sesión, aceptando con ello el cumplimiento de los compromisos contraídos. Sus funciones principales son las siguientes”:

1. “Monitorear el proceso de sensibilización y capacitación del personal de la entidad sobre control interno,
2. Desarrollar el diagnóstico actual del Control Interno dentro de la entidad,
3. Desarrollar el cuadro de necesidades propuesto dentro del diagnóstico de control

interno,

4. Proponer la estimación de los recursos necesarios para la implementación del cuadro de necesidades,

5. Comunicar a todo el personal de la importancia de contar con un Sistema de Control Interno eficiente,

6. Designar a un representante de cada área, quien se encargará de coordinar las actividades a realizar para la implementación del control interno,

7. Informar a la Alta Dirección sobre los avances realizados en materia de implementación del control interno,

8. Coordinar con todas las áreas de la entidad aspectos pertinentes a la implementación del control interno,

9. Desarrollar formatos estandarizados que servirán de guía para cada una de las áreas de la entidad. El Comité de Control Interno está formalizado mediante Acuerdo de Directorio o Resolución presidencial”.

## **7. Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas debe considerarse como un proceso continuo se efectuará por parte del Titular del Pliego, el Gerente General, los Directivos, funcionarios y los demás trabajadores del IIAP en cumplimiento de la normatividad vigente, con la finalidad de dar cuenta del ejercicio de sus funciones, del cumplimiento de sus objetivos y del uso de los bienes y recursos recibidos. Involucra dos aspectos: La Rendición de Cuentas presentada por el Titular del Pliego ante la Contraloría General de la República y la Sociedad Civil a través del Consejo Superior, divulgación científica por los medios de comunicación escrita y televisiva; a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública; a la Cuenta General de la República, Dirección Nacional de Presupuesto Público, Ministerio del Sector correspondiente; y a los administrados que lo soliciten, a través del sitio Web del IIAP, por intermedio de los funcionarios

competentes como responsables del manejo de los recursos públicos asignados en su presupuesto institucional. Contiene información y análisis de los Normas Generales del Sistema de Control Interno en el IIAP 5 resultados presupuestarios, financieros, económicos, patrimoniales y el cumplimiento de metas e indicadores de gestión financiera, e información complementaria detallada. La Rendición de cuentas documentada presentada por los directivos, funcionarios y servidores del IIAP por los fondos asignados por la modalidad de encargos internos para ejecutar diversas actividades en el ejercicio de sus funciones, debidamente autorizados por Resolución Administrativa. El Centro está a cargo de la Unidad de Contabilidad u oficina de Finanzas y Ejecución Presupuestaria. En ambos casos los plazos están establecidos en la Ley del Sistema Nacional de Contabilidad y las normas de del sistema de Tesorería respectivamente y directivas internas.

**8. Revisión de operaciones,** procesos y actividades Las operaciones, los procesos y las actividades deben ser periódicamente monitoreados o supervisados por los titulares de los órganos estructurales del IIAP, para asegurar que cumplan con los reglamentos, políticas, procedimientos y con los demás requisitos y plazos, comunicando y aplicando las medidas correctivas respectivas.

**9. Supervisión** (valoración, revisión y aprobación, dirección y capacitación) La supervisión adecuada y oportuna ayuda a asegurar que los objetivos de control interno sean alcanzados. La asignación, revisión y aprobación del trabajo de un servidor comprende:

- La comunicación clara de las funciones, responsabilidades y responsabilidad asignada a cada trabajador;
- La revisión sistemática del trabajo de cada servidor hasta donde sea necesario.
- La aprobación del trabajo en puntos críticos para asegurarse de que marcha como se quiere. La delegación de trabajo de un supervisor no debe disminuir la responsabilidad



del supervisor por estas responsabilidades y funciones. Los supervisores además deberán dar a los servidores de la institución la suficiente guía y capacitación para ayudar a asegurarse que los errores, desperdicio y actividades incorrectas sean minimizados y que las normas o directivas sean entendidas y cumplidas. Las actividades de control como los procedimientos de autorización y aprobación, segregación de funciones y controles sobre el acceso a los recursos y archivos son preventivas. Las actividades de control, como: las verificaciones, conciliaciones, y revisión de desempeño operativo, son de detección; mientras que las actividades de control: revisión de operaciones, procesos y actividades y supervisión (valoración, revisión y aprobación, dirección y capacitación; son tanto preventivas y de detección. Por esta razón, frecuentemente se utiliza una mezcla de estos controles para compensar desventajas particulares de controles individuales. Una vez que una actividad de control es implantada, es esencial que se obtenga seguridad sobre su efectividad. Consecuentemente, las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control. Más aún, debe quedar claro que estas Normas Generales del Sistema de Control Interno en el IIAP 6 actividades vigilancia forman solo un componente del control interno. Deben estar integradas a los otros cuatro componentes.

### **Evaluación de costo-beneficio**

La evaluación costo-beneficio consiste en evaluar los costos de los exámenes, donaciones y transferencias, cuotas a organismos nacionales e internacionales, y compararlos con su contribución esperada para minimizar los riesgos. El Órgano de Control Institucional del IIAP debe identificar que los costos identificados no sean superados por los beneficios que se plantean, así como velar por las medidas que se adoptarán en la implantación de un control adecuado. En teoría, el análisis costo-beneficio involucra los siguientes pasos:

- (a) La identificación de todos los controles o exámenes que se tienen previstos

implementar

- (b) La identificación de todos los costos de cada control o examen
- (c) La identificación de todos los beneficios de cada control o examen
- (d) La asignación de valores a cada costo y beneficio
- (e) Se resta el valor del costo al valor del beneficio. Si se obtiene como resultado de este ejercicio un valor positivo neto y que se encuentra dentro del margen establecido por el responsable del diseño del control, se podrá concluir que el control generará una mejora y será factible.

### **Actividades de control de información tecnológica**

Los sistemas de información implican actividades de control de tipo específico. Por tal motivo, los controles de información tecnológica consisten en dos grandes grupos: controles generales y controles de aplicación.

#### **Controles o exámenes generales**

Los controles generales están constituidos por la estructura, políticas y procedimientos que se deben aplicar al sistema de información del IIAP, tales como mini computadoras y redes que ayuden a asegurar su correcta operación. Crean el medio en el cual los sistemas de aplicación y controles operan. Las categorías más importantes de los controles generales, son:

1. El programa de planificación y gestión de seguridad de toda la entidad provee un marco y ciclo continuo de actividad para el riesgo gerencial, desarrollando políticas de seguridad, asignando responsabilidades y realizando el seguimiento de la correcta operación de los controles relacionados con las computadoras.
2. Los controles de acceso limitan o detectan el acceso a los recursos de las computadoras (información, programas, equipos y facilidades), protegiendo así estos recursos contra modificaciones no autorizadas, pérdida y exposición no deseada
3. Los controles de desarrollo, mantenimiento y cambio de la aplicación del software

previenen la utilización de programas no autorizados y/o modificaciones a los programas existentes.

4. Los controles de sistema de software limitan y realizan el seguimiento del acceso a programas potentes y archivos sensibles que controlan el hardware de las computadoras y aseguran las aplicaciones apoyadas por el sistema.

5 La segregación de funciones implica que las políticas, procedimientos y estructura organizacional están establecidos para prevenir que un solo servidor o empleado controle los aspectos clave de las operaciones de las Normas Generales del Sistema de Control Interno en el IIAP 7 computadoras y pueda así conducir acciones no autorizadas u obtenga acceso no autorizado a los bienes o los archivos.

6 La continuidad en el servicio sirve para asegurar que cuando ocurren eventos inesperados, las operaciones críticas continúen sin interrupción o sean reemprendidas rápidamente y la información crítica o sensible sea protegida.

### **Controles o exámenes de aplicación**

Los controles de aplicación son la estructura, políticas, y procedimientos que utilizan a sistemas individuales separados, tales como cuentas por pagar, inventarios, rol de pagos, garantías o préstamos y están diseñados para cubrir el procesamiento de información dentro de aplicaciones específicas de software. Estos controles son generalmente diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas de información. Los controles de aplicación y la manera en la que la información fluye a través de los sistemas de información pueden ser categorizados en tres fases de un ciclo del proceso:

- Entradas: la información es autorizada, convertida a una forma automática e introducida a la aplicación de manera exacta, completa y puntual;
- Procesamiento: la información es procesada por la computadora y los archivos son actualizados de manera apropiada.

- Salidas: los archivos y reportes generados por la aplicación reflejan transacciones y eventos que han ocurrido y reflejan los resultados del procesamiento. Sus reportes son controlados y distribuidos a usuarios autorizados.

### **Rendición de cuentas**

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente.

En cumplimiento de la normativa establecida y como correlato a sus responsabilidades por la administración y uso de recursos y bienes de la entidad, los funcionarios y servidores públicos deben estar preparados en todo momento para cumplir con su obligación periódica de rendir cuentas ante la instancia correspondiente, respecto al uso de los recursos y bienes del Estado.

### **Documentación de procesos, actividades y tareas**

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso.

## **Revisión de procesos, actividades y tareas**

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.

Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas deben proporcionar seguridad de que éstos se estén desarrollando de acuerdo con lo establecido en los reglamentos, políticas y procedimientos, así como asegurar la calidad de los productos y servicios entregados por las entidades. Caso contrario se debe detectar y corregir oportunamente cualquier desviación con respecto a lo planeado.

## **Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

Con Internet y las nuevas tecnologías de la información surgió una nueva posibilidad para publicitar y difundir las empresas a través de los sitios Web. En realidad, Internet está cambiando el funcionamiento de las empresas al igual que la forma en que trabajan las personas debido al papel fundamental que cumple la información. Los sitios de las empresas son una parte visible de un sistema y deben ser diseñados con el propósito de establecer una interacción productiva entre el sistema y sus usuarios. Los sistemas de información basados en la Web, además de desempeñar un importante papel en el tratamiento, procesamiento y distribución de la información, resultan esenciales para las organizaciones dado que permiten nuevas modalidades de negocio y constituyen un importante canal de marketing y comunicación con los clientes.

Permanentemente se crean miles de nuevos sitios y nuevas páginas como también dejan de existir otras tantas. La facilidad de producción y edición de documentos para Internet (hiperdokumentos) ha tenido un rol fundamental en esto. La Web es el primer espacio democrático de comunicación permitiendo a cualquier persona ser autora de lo que allí se

publica. Sin embargo, esta libertad genera una dificultad para los usuarios que se relaciona con la confianza de la información que está disponible allí.

Las tecnologías de la información forman parte de la vida cotidiana de buena parte de la nueva sociedad del conocimiento. Su uso creciente en la actividad turística se entiende como fundamental en los cambios de paradigmas que se están produciendo.

El desarrollo de las tecnologías de la información tuvo un gran efecto en la estructura, gestión y estrategias de las organizaciones turísticas de todo el mundo. Con las nuevas tecnologías se reducen los costos de comunicación y gestión; y aumenta la flexibilidad, la interactividad, la eficiencia, la productividad y la competitividad.

La competitividad, tanto de las empresas como de los destinos, está siendo redefinida porque maximiza el uso, desarrollo y aplicación de las tecnologías siendo su implicancia a nivel mundial. Las tecnologías de la información lideraron los cambios en las organizaciones turísticas orientadas hacia el producto logrando más flexibilidad, capacidad de respuesta y mayor enfoque en el mercado ya que el éxito depende de respuestas rápidas ante las necesidades de los clientes.

## **NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Para Siqueira (2004) la tecnología está cambiando el mundo de manera acelerada y ese nuevo mundo en gran medida estará modelado por la convergencia digital resultante de la fusión de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones y los multimedios, o sea la *infocomunicación*.

En este escenario se puede señalar que la economía y la vida humana serán transformadas por la Internet de banda ancha y alta velocidad (red mundial que derrumbará prácticamente todas las fronteras e inundará el mundo de la información, el conocimiento, las ideas, noticias, modismos, críticas, contestaciones, o campañas de cualquier naturaleza).

La tecnología, en especial Internet, pasó a ser la más poderosa ola de transformación de la sociedad en el ámbito global. Los avances tecnológicos surgen con los desafíos y problemas que el hombre busca resolver, o con las situaciones que se quieren crear en los planos social, económico, político o cultural. Mientras que su objetivo tiende a liberar al hombre de la necesidad de estar en un lugar específico a una hora específica.

Con la llegada del ciberespacio, lo importante no es mostrar que las cosas están cambiando sino entender para qué están cambiando y por qué cambian en algunas áreas y en otras no. Las tecnologías de la información han promovido un gran cambio en las formas de organización de la producción, constituyendo un instrumento para aumentar la productividad y la competitividad de las empresas. El comercio electrónico se vuelca esencialmente a las actividades de coordinación de la producción entre agentes geográficamente dispersos, permitiendo la comunicación instantánea entre proveedores, socios y clientes.

## **NORMAS BÁSICAS PARA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Para que el trabajador pueda cumplir con sus responsabilidades es necesario comunicar la información necesaria en el tiempo requerido y para ello el sistema informativo (SI) de la institución es decisivo. Como regla general hoy el SI está apoyado en los sistemas informáticos que permiten producir informes con información operativa para dirigir y

controlar la entidad. Estos sistemas no solo manejan datos e informes internos, también reflejan acontecimientos externos y otros datos necesarios para la toma de decisión.

Es necesario hacer una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa, donde se dé información desde la alta dirección a todo el personal de forma clara para que los trabajadores puedan comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno.

También es necesaria la existencia de medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz., incluyendo una circulación multidireccional (ascendente, descendente y transversal).

El desarrollo a mediano y corto plazo del sistema de información y comunicación del ISMM se recoge en la estrategia de comunicación del centro donde aparecen definidos los canales de comunicación, las fuentes emisoras y receptoras, así como las vías medios para el acceso al exterior del sistema con las responsabilidad que existe en ello por cada una de las áreas del centro.



## **Indicadores para Evaluar el Componente**

Primera Norma: Información y responsabilidad.

La información es considerada como fenómeno o proceso, siendo producida por agentes externos a las personas. Por ello al ser un proceso debe tener tres niveles:

1. Una señal externa con forma material, escrita, oral o electrónica.
2. La señal establece un momento de relación, tiene un significado intencional o mensaje.
3. El mensaje genera una respuesta en la persona que lo recibe.

Los riesgos que afronta la entidad se reducen en la medida que la adopción de las decisiones se fundamente en información relevante, confiable y oportuna. La información es relevante para un usuario, en la medida que se refiera a cuestiones comprendidas dentro de su responsabilidad y que él cuente con la capacidad suficiente para apreciar su significación.

**Los sistemas de información deberán contar con controles adecuados para garantizar la confiabilidad, la seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles**

La calidad de la información se verá parcialmente determinada por los controles de acceso que se apliquen a los sistemas de información. En el caso de sistemas computadorizados, debe tenerse presente la existencia de controles generales, de aplicación, de operación y otros de conformidad con la normativa vigente al efecto; respecto de éstos, debe crearse una estructura adecuada para asegurar el funcionamiento correcto y continuo de los sistemas, su seguridad física y su mantenimiento, así como la integridad, la confiabilidad y la exactitud de la información procesada y almacenada

## **Sistemas de información**

Las empresas turísticas se están viendo sometidas actualmente a cambios rápidos que afectan a su dinámica de negocio y que han venido a configurar un nuevo entorno de negocio. En consecuencia, éstas necesitan disponer de información valiosa para mejorar la gestión del servicio, tomar decisiones con menor nivel de riesgo y desarrollar estrategias para obtener ventajas frente a la competencia. En este contexto, todas las estrategias competitivas que siguen las empresas dependen estrechamente de la información, que se convierte así en un recurso vital para esta industria, si bien precisa ser integrada para añadir valor a la gestión del negocio (Poon, 1993). Además, la propia esencia de la actividad turística caracterizada por una amplia diversidad de productos y destinos de gran complejidad, la heterogeneidad de los turistas y la sofisticación de sus demandas, convierte a la información en un factor crítico para estas empresas, dado que la organización de fuentes de información sobre cierto producto o destino turístico es fundamental para poder generar demanda y asegurar la satisfacción y fidelización del turista.

### **Información viable**

Se trata de una base de datos integral, relacional y centralizada. La gestión centralizada de la base de datos permite una difusión de la información amplia sin merma de la fiabilidad de los datos. Tradicionalmente cuando se consultaba a varias personas los datos recabados eran muy distintos porque también lo eran las fuentes de información; gracias a este modelo de base de datos en red, los responsables de información suministran siempre el mismo dato, porque procede del mismo sistema informático.

### **Comunicación externa**

La información de la oferta turística del destino interesa también a los medios de comunicación dedicados a informar a su público de las posibilidades turísticas de un

destino. Tanto para programas de televisión o de radio dedicados al turismo como para 26 secciones de viaje de periódicos o revistas no especializadas, así como para revistas de turismo o editores de guías turísticas, la información de la oferta turística del destino necesita ser suficientemente detallada y exhaustiva como para poder incluir en sus ediciones. Para estos usuarios resulta también muy útil disponer de un archivo fotográfico rico y variado que ilustre los atractivos del destino. Por lo que se refiere a la información del mercado, el primer usuario es la propia oficina de turismo, pero también lo serán las empresas y profesionales del turismo, pero también lo serán las empresas y profesionales del turismo del destino, que la necesitan para su tarea de planificación estratégica. Uno de los usuarios que más información demandan a la oficina de turismo son las autoridades del propio destino, pero también las de la provincia o del gobierno autonómico. Estas administraciones llevan a cabo una importante política de fomento del turismo en sus demarcaciones mediante intervenciones a nivel local, por lo que necesitan disponer de la mejor y más detallada información de la actividad turística en los destinos locales para planificar dichas campañas de fomento.

Como hemos visto, en los destinos turísticos se necesita mucha información pero no siempre se gestiona de manera coordinada. Con mucha frecuencia, una misma información es recogida por diferentes entidades, tantas veces como es necesaria, de manera que al final hay muchas versiones de la misma información. Por ejemplo, el programa de un festival de música puede estar recogido por la oficina de turismo, por una agencia de viajes que quiera aprovechar para hacer una campaña de ventas, por los guías turísticos del destino, etc. Esta información podría estar en una sola base de datos que fuera accesible a cada uno de estos organismos. Las oficinas de turismo pueden resolver éste y otros problemas de coordinación informativa a través de la creación de los sistemas de información de los Destinos, es decir una base de datos electrónica comprensible sobre los recursos de un

destino, que puede ser consultada por los asesores turísticos y/o por los turistas mismos, tanto en el propio destino como en su lugar de origen, tal como la define Paulline Sheldon.

### **Enlaces en comunicación.**

Presentan el mayor extremo de especialización, al estar directamente vinculados a una oferta turística concreta como puede ser un parque natural, un momento singular o un gran atractivo de gran envergadura. Siempre se hallaran ubicados junto a dicha oferta. Administrativamente, suelen estar dentro de la administración de la cual depende la oferta turística a la que se deben; y en sus instalaciones el área estrictamente informativa a menudo se organiza de una manera pedagógica y más o menos interactiva, según los casos, con museos, exposiciones y centros de interpretación. Además, también poseen un área comercial con recuerdos y ofertas referentes al motivo de la visita, con lo cual pierde peso la consulta directa y el folleto, puesto que normalmente se trata de visitas guiadas durante las que se realizan las preguntas que parezcan oportunas al personal especializado que lleva el grupo. Sus horarios coinciden normalmente con los de las ofertas turísticas que les dan sentido.

### **NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN**

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento.

Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada

o es necesaria la introducción de cambios. En tal sentido, el proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento.

Las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad.

## **NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO**

### **Prevención y monitoreo**

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.

### **Monitoreo oportuno del control interno**

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su

vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficacia. El monitoreo se realiza mediante el seguimiento continuo o evaluaciones puntuales.

El desarrollo del monitoreo sobre el sistema y las actividades de control interno debe proveer a la entidad seguridad razonable sobre el logro de sus objetivos, la confiabilidad de la información, el empleo de los criterios de eficacia y eficiencia, el cumplimiento de políticas y normas internas vigentes, así como el logro de estándares de calidad cada vez mejores.

## **NORMAS BÁSICAS PARA EL SEGUIMIENTO DE RESULTADOS**

### **Reporte de deficiencias**

El seguimiento proporciona la información en tiempo real necesaria para la gestión, mientras que la evaluación proporciona una valoración más exhaustiva. El proceso de seguimiento puede generar preguntas que deben ser contestadas por la evaluación. Además, la evaluación recurre mucho a los datos generados mediante el seguimiento durante el ciclo del programa o del proyecto, incluidos, por ejemplo, los datos básicos, la información sobre el proceso de implementación del programa o del proyecto, y la medición de los resultados.

### **Implantación y seguimiento de medidas correctivas**

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control.

La efectividad del sistema de control interno depende, en buena parte, de que los errores, deficiencias o desviaciones en la gestión sean identificados y comunicados oportunamente a quien corresponda en la entidad para que determine la solución

correspondiente que favorezca la consecución de los objetivos institucionales del control interno. Cuando la persona que descubra una oportunidad de mejora, no disponga de autoridad suficiente para disponer las medidas preventivas o correctivas necesarias, deberá comunicar inmediatamente al funcionario superior competente para que éste tome la decisión pertinente con el fin que establezca la acción o solución respectiva.

## **NORMAS BÁSICAS PARA LOS COMPROMISOS DE MEJORAMIENTO**

### **Autoevaluación**

Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional.

## **PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO**

### **Principio 1: Integridad y valores éticos**

La organización debe regirse por valores de ética e integridad, los cuales deben constar en los Valores Organizacionales, Códigos de Conducta, Políticas y Procedimientos, así como en planes y otros documentos internos, y deben reflejarse en las decisiones, acciones y comportamiento en todos los niveles de la organización.

### **Principio 2: Responsabilidades de supervisión**

Las autoridades superiores y funcionarios responsables de la gestión deben propiciar el respeto por el principio de independencia asegurando la ausencia de incompatibilidades y conflictos de intereses- y deben supervisar la implementación y funcionamiento del control interno.

### **Principio 3: Estructura, autoridad y responsabilidad**

Se debe definir la estructura organizacional y se deben establecer los niveles de autoridad y de responsabilidad, que permitan generar las condiciones necesarias para el logro de los objetivos organizacionales.

### **Principio 4: Competencias del personal**

La organización debe poseer procesos adecuados de incorporación de personal, de desarrollo de carrera y de motivación para retener personal competente, considerando los objetivos organizacionales.

### **Principio 5: Responsabilidad y rendición de cuentas**

Se deben establecer claramente las responsabilidades respecto del cumplimiento de los objetivos, así como respecto de la implementación y funcionamiento de los controles internos necesarios para reducir los riesgos que pudieran afectar el logro de tales objetivos, especificando asimismo los pertinentes mecanismos de rendición de cuentas.

## **TÉRMINOS RELACIONADOS CONTROL INTERNO**

**Abstención de opinión:** Una abstención de opinión, declara que el auditor no expresa una opinión sobre los estados financieros. Esta opinión es necesaria cuando el auditor ha realizado una auditoría insuficiente en alcance para poder formarse una opinión sobre los estados financieros. La abstención de opinión no se debe expresar cuando el auditor cree que en base a su auditoría, existen desviaciones importantes a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

**Activo:** Es todo lo que posee, todo lo que tiene o ha adquirido una empresa, sociedad o persona y cualquier bien que se pueda medir cuantitativamente expresado en dinero, con la condición de que el bien sea aprovechable. Como tal, el activo tiene sus divisiones,



dependiendo del grado de disponibilidad: Inmediata, a mediano o largo plazo. Esta característica fundamental define claramente la capacidad de pago de la persona natural o jurídica.

**Afirmaciones:** Las representaciones gerenciales incluidas en los componentes de saldos de cuenta, clase de transacción y revelación en los estados financieros. Incluyen (1) existencia y ocurrencia, (2) integridad, (3) derechos y obligaciones, (4) valuación o asignación, (5) presentación y revelación, (6) exactitud.

**Alcance:**

Se refiere al tamaño de la muestra seleccionada sobre la cual se aplican los procedimientos de auditoría, considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría.

**Alcance de auditoría:**

Se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para alcanzar el objetivo del examen. 338

**Ambiente de control:**

El efecto colectivo de varios factores para establecer, realizar o mitigar la efectividad de procedimientos y políticas específicas. Tales factores incluyen (1) filosofía y estilo de operación de la gerencia, (2) estructura organizativa, (3) función del consejo de administración y sus comités, (4) métodos para asignar autoridad y responsabilidad, (5) métodos de control administrativo, (6) la función de auditoría interna, (7) políticas y prácticas del personal, y (8) influencias externas sobre la entidad.

**Actividades de control:**

Son políticas y procedimientos que ayudan asegurar el cumplimiento de las direcciones de gerencia. Las actividades de control son clasificadas por el SAS-55 como: revisión de desempeño, procesamiento de información, control físico y separación de funciones.

**Analizar:**

Acción para evaluar la condición de una partida contable.

**Análisis de relación:** Un procedimiento analítico que implica el análisis de relación entre: el saldo de una cuenta al saldo de otra cuenta, una clase de transacciones al saldo de una cuenta, los datos financieros a los datos de operación.

**Análisis de tendencia:**

Un procedimiento analítico que implica el análisis de cambios en el saldo de una cuenta o clase de transacciones, ocurridas entre el período actual y el anterior o a través de varios períodos contables

**Misión** Enunciado que describe el propósito fundamental y la razón de existir de una dependencia, institución o unidad; define el beneficio que pretende dar, y establece las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.

**Objetivos estratégicos** Propósitos definidos en términos generales que identifican las finalidades hacia las cuales deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión y los propósitos institucionales.

**Objetivos operativos** Expresión cualitativa de un propósito particular en un periodo determinado, que debe responder a las preguntas —qué y —para qué. Se diferencia del objetivo estratégico por su nivel de detalle y complementariedad. Su característica principal es que debe permitir cuantificarse para que sea expresado en metas.

**Planificación estratégica** Proceso que permite a la organización y a sus dependencias establecer su misión, visión, valores y demás ideas rectoras, así como definir sus propósitos y elegir las estrategias para la consecución de sus objetivos, a efecto de satisfacer las necesidades a las cuales se orientan sus bienes o servicios.

**Planificación operativa** Proceso mediante el cual la organización selecciona alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales, tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales para concretar programas y acciones específicas en el tiempo y el espacio.

**Políticas** Criterios o directrices de acción elegidas como guías en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional. Sirven como base para la implementación de los procedimientos y la ejecución de los controles atinentes.

**Rendición de cuentas** Obligación de responder por la responsabilidad conferida. Incluye la obligación de explicar y justificar acciones específicas realizadas con el patrimonio público.

**Riesgo** Probabilidad de que un factor, acontecimiento o acción, sea de origen interno o externo, afecte de manera adversa a la organización, área, proyecto o programa y perjudique el logro de sus objetivos.

**Seguimiento** Uno de los cinco componentes funcionales del sistema de control interno. Incluye las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno —y, por ende, el logro de los objetivos institucionales— a través del tiempo y asegurar que el sistema pueda reaccionar de manera dinámica según requieran las condiciones imperantes y, más específicamente, la evolución del riesgo.

**Certeza de auditoría:**

El nivel de satisfacción que el auditor posee con respecto a la confiabilidad de una aseveración efectuada por una parte, para el uso de otras partes. La satisfacción del auditor se deriva de dos fuentes: La efectividad del control interno para prevenir o detectar errores e irregularidades significativas en las aseveraciones de los estados financieros. La evidencia persuasiva de auditoría (obtenida de los procedimientos de auditoría) con respecto a sí las aseveraciones de los estados financieros carecen de errores e irregularidades significativos.

**Certeza razonable:**

El concepto de que el control interno, independientemente de lo bien diseñado que esté y de lo bien que funcione, no puede garantizar que se cumplirán los objetivos de la entidad.

Esto se debe a las limitaciones inherentes en todos los sistemas de control interno

**Comprobar:**

El proceso de validación de un estado, partida o cuenta, mediante pruebas y procedimientos de auditoría. Comprensión de la estructura de control interno: El conocimiento del ambiente de control, sistema contable, y los procedimientos de control que el auditor cree necesario para planear la auditoría.

**Conciliar:**

El proceso de determinar las diferencias entre dos partidas (cifras, saldos, cuentas o estados) con el fin de hacerlas coincidir.

**Control interno:**

Los procedimientos y políticas establecidos para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. Confirmación: Una respuesta, que usualmente es por escrito a una solicitud, que corrobora información contenida en los registros contables

**Efectividad de operación:**

La manera en que se aplicó un procedimiento o política de control interno, la uniformidad de aplicación, y la persona que lo haya aplicado.

**Error:**

Una equivocación no intencional en la información financiera

**Error tolerable:**

Se considera como un riesgo inherente bajo, es una estimación del máximo error monetario que puede existir en el saldo de una cuenta o grupos de transacciones, que cuando se lo combina con los errores de otras cuentas, no alcanzan a causar que los estados financieros estén errados.

**Estados financieros consolidados:**

Estados que muestran los resultados de la información financiera de un ente público

consolidada con las subsidiarias, a una fecha determinada, para su preparación se considerará exclusivamente las partidas eliminando las operaciones recíprocas y la correspondiente inversión entre las instituciones consolidadas.

**Examen especial:**

Comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones, efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables y elaborar el correspondiente informe que incluya conclusiones, observaciones y recomendaciones.

**El Examen**

Especial puede incluir una combinación de objetivos financieros y operativos o, restringirse a sólo uno de ellos, dentro de un área limitada o asunto específico de las operaciones.

**Evaluar el riesgo de control:**

El proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de control interno de una entidad, para evitar o detectar las declaraciones incorrectas en las afirmaciones de los estados financieros.

**Evidencia de auditoría:** Información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales se basa su opinión. Abarca los documentos fuentes y los registros contables que sustentan a los estados financieros y la información corroborativa provenientes de otras fuentes. Eventos subsecuentes: Sucesos que ocurren después de la fecha del balance general que pueden proveer evidencias de auditoría.

**Evidencia física:**

Inspección u observación directa de actividades ejecutadas, documentos y registros, hechos relativos al objeto del examen. Evidencia testimonial: Información obtenida de otros a través de cartas o declaraciones recibidas en repuestas a indagaciones o por medio de entrevistas.

**Evidencia analítica:**

Se obtiene al analizar o verificar la información Evidencia documental: Es aquella plasmada en escritos y registros como documento. Error proyectado: Estimación del error monetario del universo sobre proyectado la base de los resultados de la muestra.

**Estimación del intervalo:**

Un rango estimado que debe incluir el verdadero monto del universo sobre la base de los resultados de la muestra. Estratificación: División del universo en distintos sub-universos (Estratos) consistentes en unidades relativamente homogéneas.

**Inducción** Proceso mediante el cual se orienta al nuevo empleado sobre distintos aspectos de la entidad.

**Juicio de Expertos** Opinión o parecer que brindan un conjunto de personas sobre la base del conocimiento y experiencia en un área de aplicación, área de conocimientos, disciplina, industria, entre otros, según resulte apropiado para la actividad que se está llevando a cabo. Dicha opinión puede ser proporcionada por cualquier grupo o persona con una educación, conocimiento, habilidad, experiencia o capacitación especializada.

**Mejora continua** Actividad recurrente desarrollada en los procesos, actividades y tareas de una entidad con el objetivo de lograr mejoras en la productividad en términos de eficacia, eficiencia y economía, y por ende mejorar su competitividad.

**Multidireccional** Manejo de la comunicación que se da de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa entre otras.

**Probabilidad** La posibilidad de que un evento dado ocurra.

**Prospectiva** Es una herramienta para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad con el propósito de identificar las tecnologías emergentes que probablemente produzcan los mayores beneficios económicos y sociales, es decir nos permite, partiendo de un conocimiento experto del presente, vislumbrar cómo será el futuro que nos espera y trazar los posibles caminos para alcanzarlo. Se basa en dos pilares: incertidumbre e información de calidad.

**Recursos y bienes del Estado** Recursos y bienes sobre los cuales el Estado ejerce directa o indirectamente cualquiera de los atributos de la propiedad, incluyendo los recursos fiscales y de endeudamiento público contraídos según las leyes de la República.

**Rediseño** Proceso mediante el cual se usa diversas técnicas para conseguir mejoras en el diseño de un proceso.

**Relaciones interdisciplinarias** Son las conexiones o correspondencias entre varias disciplinas que contribuyen a las relaciones mutuas del sistema de conceptos, leyes y teorías.

**Rendición de cuentas** La obligación de los funcionarios y servidores públicos de dar cuenta ante las autoridades competentes y ante la ciudadanía por los fondos y bienes del Estado a su cargo y por la misión u objetivo encomendado.

**Riesgo** La posibilidad de que ocurra un evento adverso que afecte el logro de los objetivos.

**Riesgo residual** Riesgo remanente después de haber aplicado una respuesta al riesgo.

**Segregación de funciones** Separación de funciones entre los servidores en todos los niveles de la entidad, de manera que ninguna persona tenga bajo su responsabilidad, en forma completa, una operación financiera o administrativa.

**Status quo** Es la posición en la que se encuentra algo en determinado momento.

**Técnicas de pronóstico** Métodos con bases estadísticas utilizados para disminuir la incertidumbre sobre el futuro, permitiendo estructurar planes y acciones congruentes con los objetivos de la entidad y permiten también tomar acciones correctivas apropiadas y a tiempo cuando ocurren situaciones fuera de lo pronosticado.

**Tendencias** Propensiones o inclinaciones en los hombres o y en las cosas hacia determinados fines.

**Tolerancia al riesgo** Nivel de aceptación en la variación de los objetivos.

**Transparencia de la gestión** Deber de los funcionarios y servidores públicos de

permitir que sus actos de gestión puedan ser informados y evidenciados con claridad a las autoridades de gobierno y a la ciudadanía en general, a fin de que éstos puedan conocer y evaluar cómo se desarrolla la gestión con relación a los objetivos y metas institucionales y cómo se invierten los recursos públicos.

**Trazabilidad** Es un conjunto de medidas, acciones y procedimientos que permiten registrar e identificar cada producto o servicio desde su origen hasta su destino final.

**Vulnerabilidad del sistema** Grado en el que el sistema puede ser afectado adversamente por los riesgos a los que está expuesto.

## **HOSPEDAJE**

El término hospedaje hace referencia al servicio que se presta en situaciones turísticas y que consiste en permitir que una persona o grupo de personas acceda a un albergue a cambio de una tarifa. Bajo el mismo término también se puede designar al lugar específico de albergue, ya sea este una casa, un edificio, una cabaña o un departamento. La palabra hospedaje se relaciona principalmente con el brindar tal servicio a cambio de una tarifa o dinero de acuerdo a la calidad del lugar como también a otros servicios complementarios. Así, encontramos a la actividad de hospedar como uno de los pilares del turismo ya que permite que las personas se trasladen de un lado a otro con la posibilidad de acceder a algún tipo de albergue a cambio de cierta paga.

### **CLASIFICACIÓN DE LOS HOSPEDAJES.**

a) **DEL TIPO HOTEL:** este establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, proporciona alojamiento que le son propios en cuartos y suites, además de otros complementarios como: espacios sociales, piscina, restaurantes, bar, centro nocturno, casino, agencias de viajes, salón de belleza, peluquerías, tiendas especializadas, asesoría de deportes, agencia de cambio de moneda, sucursales de correos y telégrafos, etc.

- **MOTEL:** Es un establecimiento que tiene una construcción horizontal. Se localiza generalmente a lo largo de las carreteras, entradas de las ciudades y entroques de



autopistas. Por lo general son inmuebles que tienen dos plantas, la superior para el alojamiento y la inferior para el garaje. Tiene un bajo índice de estancia oscilando entre las veinticuatro y cuarentiocho horas.

- **MOTOR-HOTEL:** Se localizan en los centros urbanos importantes. Su estructura física y servicios al turista son los de un hotel, pero con la característica distintiva de disponer de un sótano o pisos construidos a distintos niveles, para el aparcamiento de los automóviles.
- **HOTEL-RESIDENCIA:** Es un edificio de apartamentos que tiene las características físicas y de servicio que un hotel, está orientado a turistas con estancias prolongadas y con un alto nivel socioeconómico alto, por ello las instalaciones y decorado tienen que ser lujosos, con habitaciones tipo suites, que no se alquilan por día. Se encuentran principalmente en USA ya que muchos norteamericanos desarrollaron el hábito de vivir en modo permanente en los hoteles.
- **HOTEL COMERCIAL O DE TRÁNSITO:** Se ha diseñado para los individuos que viajan por razones de negocio, aun cuando la mayoría de ellos tienen huéspedes permanentes. Tienen una habitación tipo estudio con baño privado, teléfono, radio, TV y dispondrá de una cafetería que sirva menús a precio popular.
- **HOTEL DE VACACIONES:** Funcionan por temporada y se abren en verano o en invierno, dan servicio a quienes desean descansar o divertirse.
- **HOTEL-HACIENDA:** Se caracteriza por estar dentro de antiguas casas grandes de arquitectura colonial. Contrastan en sus modernos servicios de comedor, bebidas y entretenimiento.
- **HOTEL-HISTÓRICO:** Ofrecen hospedaje dentro de edificios restaurados, generalmente construidos antes de 1930, que reflejan el ambiente de épocas

pasadas y su región circundante, habiendo participado en hechos históricos. Las habitaciones tienen todos los servicios modernos y ofrecen servicios de A y B, pero poco espacio de estacionamiento. Son operados por empresas locales.

- **HOTEL-BALNEARIO:** Establecimiento de hospedaje construido cerca de manantiales de aguas curativas, con todos los servicios del hotel común.
- **HOTEL METROPOLITANO:** Edificio situado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercanos a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc.
- **HOTEL BOUTIQUE:** Son edificaciones cuya arquitectura se trata de construcciones antiguas rehabilitadas y adaptadas para tal menester (ejem. haciendas, palacios, monasterios,) Este término es originario de Europa, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos, servicios e instalaciones excepcionales y personalizadas. Generalmente están ambientados con una temática o estilo particular, pero cada hotel boutique suele tener una decoración distinta. (ejem. ART DECÓ o el ZEN). Suelen ser más pequeños que los hoteles convencionales, desde 3 hasta 100 habitaciones. El segmento que genera la fuente principal de ingresos son los viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención y el lujo. La finalidad de este tipo de hoteles es hacer sentir al huésped como si estuviera en su propia casa, rodeado de lujos y detalles de buen gusto. El concepto Boutique para la hotelería se origina a mediados de los 80's por el empresario norteamericano Ian Schrager. En México existen hoteles en la mayor parte del país especialmente en el pacífico mexicano, El Hotel boutique Marina Banderas Suites ubicado frente a la Marina de Nuevo Vallarta, el gran velas en nuevo Vallarta Nayarit, playa rosa en Careyes costa sur de Jalisco, en los cuales los turistas que visitan estos lugares son de origen europeo

especialmente, con un muy alto nivel adquisitivo.

**b) SERVICIO TIPO EXTRA-HOTEL:** los establecimientos de este tipo, con facilidades de alojamiento, proporcionan sus servicios con base a una organización sencilla, un personal reducido y una técnica de operación poco especializada; prestan servicios mínimos al cuarto o prácticamente no existen.

- **APARTAMENTOS O CASAS PRIVADAS:** Son un tipo de establecimientos que ofrece baño, sala de estar cocina y comedor, en 2 o más cuartos a turistas que viajan en grupo, generalmente familiar, con deseos de permanecer en él, por una temporada larga de vacaciones. Se alquila por una semana o mes. (Cervantino en Gto.)**CASA DE HUÉSPEDES O PENSIONES:** Solo ofrecen cuartos en número muy limitados a visitantes de escasos recursos económicos, (como estudiantes de provincia o extranjeros) se alquilan por días, semana o mes, ofrecen opcionalmente el servicio de alimentos y lavado de ropa.
- **CAMPOS TURÍSTICOS:** Son terrenos al aire libre con espacios destinados exclusivo a casas rodantestrailerspark (autos con remolque conocidos en México como campamentos) y/o a tiendas de campañas campings, para la cual cuentan con instalaciones de agua potable, electricidad gas. De forma complementaria disponen de estructuras físicas para los servicios de cafeterías, tienda de comestibles, tintorería, duchas, salas de estar y juegos.
- **ALBERGUES JUVENILES:** Establecimientos creados para los jóvenes bajo ciertos requisitos de admisión, como edad, sexo y posesión de una credencial internacional. Tienen un mínimo de instalaciones y se alquilan por un máximo de 3 días a precios muy bajos. Tienen cuartos de mediano o gran tamaño con literas, camas, catres y colchonetas, sus servicios de ducha y sanitario son de uso general. Se localizan en viejas construcciones céntricas. Funcionan de forma eventual o

permanente, patrocinada por el gobierno, asociaciones civiles e instituciones educativas.

- **REFUGIOS Y CABAÑAS (BUNGALOWS):** Son establecimientos de mediano o pequeño tamaño, con instalaciones y mobiliario limitado y rústico, construidas generalmente en madera. Se localizan en zonas de caza y pesca, en lugares montañosos para la práctica de alpinismo, o en centros vacacionales con atractivos naturales. Son utilizados por breve tiempo por grupos de turistas afines a su práctica deportiva o por los que les gusta la ecología del lugar.

## **CARACTERÍSTICAS GENERALES, INSTALACIONES Y SERVICIOS QUE CONSTITUYEN LA CLASIFICACIÓN DEL HOSPEDAJE.**

Las características de un hospedaje se clasifican de acuerdo a los servicios que éste ofrece y los cuales pueden ser:

### **Administración**

La zona de administración estará constituida por las dependencias necesarias para la Gerencia y Administración del establecimiento, funcionalmente relacionadas con las zonas de recepción y servicios. El número y tipo de las dependencias de esta zona dependerá del tipo y categoría del establecimiento.

Se ubica alejado de las fábricas que produzcan malos olores, ruidos y está protegido por una franja verde de árboles.

### **Zona Habitacional**

La zona habitacional comprenderá las unidades habitacionales con sus servicios sanitarios (privados, comunes o colectivos), servicios de piso (cuarto de camareras) y áreas de circulación; estarán conformadas según las exigencias del tipo y categoría.

### **Capacidad de Alojamiento**

La capacidad de alojamiento estará dada según la dimensión de la habitación de acuerdo

a su tipo y categoría.

### **Unidades habitacionales**

El tamaño de la habitación dependerá del tipo y categoría del establecimiento y deberá estar diseñada de tal manera que permita situar cómodamente el mobiliario y equipo exigidos en esta Norma.

De acuerdo a su tipo deberá contar con un número de habitaciones intercomunicadas, las cuales se calcularán según la categoría del establecimiento. Las puertas de intercomunicación deberán ser dobles y tendrán cerradura de doble acción.

Todos los ambientes utilizados como habitación deberán tener ventana que abra hacia el exterior o hacia un patio de ventilación, nunca hacia un pasillo cerrado.

En los establecimientos de alojamiento turístico el número de habitaciones sencillas, dobles, colectivas, suites, cabañas y apartamentos, deberá ser calculados en base al mercado del sitio o región y en todo caso deberá ofrecer una oferta habitacional diversificada.

### **Servicios Complementarios**

Los establecimientos de alojamiento turístico podrán ofrecer servicios complementarios, que se consideren a fines y compatibles con los demás servicios que preste el establecimiento, de acuerdo a su tipo, categoría y modalidad.

Las áreas de los servicios complementarios se calcularán de acuerdo a la capacidad del establecimiento y según su tipo, categoría y modalidad.

### **Instalaciones y Equipos**

Todo establecimiento de alojamiento turístico deberá cumplir con las siguientes condiciones:

Red de agua potable que garantice su potabilidad y su servicio permanente. De ser necesario deberá contar con capacidad de almacenamiento suficiente para dicho consumo.

Red de cloacas para eliminación de aguas servidas. Cuando ésta no exista o resultare insuficiente, será obligatorio prever el sistema que corresponda según el caso; el vertido de las aguas residuales, tanto al mar, ríos y quebradas, así como a tierras de cualquier uso no podrá efectuarse sin previo tratamiento.

La recolección de basura y su retiro por parte de instituciones públicas o privadas; se deberá efectuar en forma no visible para el público y se deben evitar los malos olores. En el caso de no existir servicio oficial de recolección de basura; ésta se deberá efectuar con medios adecuados de retiro, transporte y eliminación.

#### **De la prestación de los servicios:**

Todo establecimiento turístico debe prestar los siguientes servicios:

##### **Servicio de Alojamiento:**

Servicio de alojamiento a todo el que lo requiera sin discriminación de cualquier tipo, a menos que no haya habitaciones disponibles o por razones de higiene y seguridad.

Podrán optar los establecimientos de alojamiento turístico por planes hoteleros: europeos, continental, americano o americano modificado. Para la aplicación obligatoria de cualquiera de estos planes, a excepción del europeo será necesario la autorización del organismo competente.

#### **Recursos Humanos**

Recursos Humanos necesarios, debidamente adiestrados para prestar servicios que le correspondan, según la capacidad, categoría y modalidad.

Recepción con personal de servicio las veinticuatro (24) horas del día y ofrecerán a los huéspedes los servicios de asistencia e información, llamadas y mensajes, reservaciones, correspondencia y teléfono.

El personal de servicio de las diferentes dependencias deberá vestir uniforme adecuado al

acometido que preste, según categoría y modalidad. El personal deberá distinguirse para su correcta presentación y deberá esmerarse en atender a la clientela con amabilidad, cortesía y hospitalidad.

### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación de la tesis**

El estudio de investigación, está comprendido bajo un enfoque cuantitativo, el nivel de estudio es descriptivo debido a que se realizaron un estudio de detalle de características, cualidades y atributos sin entrar a los grados de análisis del problema

##### **3.1.3 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación aplicado es No experimental, debido a que la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información. La investigación a realizar, buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán al determinar los resultados.

#### **3.2 Población y muestra:**

##### **3.2.2 Población y Muestra**

Siguiendo el método de investigación científica, la población está representada por 10 empresas del sector y rubro en estudio.

La muestra representativa no aleatoria por conveniencia corresponde a 10 empresas del sector en estudio de la ciudad de Sechura, 2015.



### 3.3 Operacionalización de las variables

| Enunciado General   | Objetivos   | Variables              | Operacionalización  | Indicadores                 |
|---|---|------------------------|---|-----------------------------|
| <p>¿Cuáles son las principales características del control interno administrativo para la determinación de los resultados en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio de hospedaje de la provincia de Sechura?</p> | <p>Determinar las principales características del control interno administrativo para la determinación de los resultados en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio de hospedaje de la provincia de Sechura</p> | <p>Control interno</p> | <p>Referido al cumplimiento de la normatividad en los aspectos administrativos, contables, financieros y tributarios.</p> | <p>Cumple<br/>No cumple</p> |

### 3.4 Técnicas e instrumentos

#### 3.4.1 Técnica

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

#### 3.4.2 Instrumento:

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario pre estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación.

### 3.5 Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de mi investigación el análisis de los resultados se tabularán haciendo uso de la estadística descriptiva y tomando como soporte los programas de Word y Excel y para la elaboración de las Diapositivas se hará uso de Power Point.

### 3.6 Matriz de consistencia

| Variables                 | Pregunta General   | Objetivos  | Operacionalización   | Indicadores         |
|---------------------------|--|--|--|---------------------|
| <b>El Control Interno</b> | ¿Cuáles son las características control interno administrativo para la determinación de los resultados en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio de hospedaje de la provincia de Sechura? | Determinar las principales características del control interno administrativo para la determinación de los resultados en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio de hospedaje de la provincia de Sechura | Referido al cumplimiento de la normatividad en los aspectos administrativos, contables, financieros y tributarios. | Cumple<br>No cumple |

### **3.7 Principios Éticos**

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

#### **Respeto por las personas**

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor —participantes‖ que —sujetos‖, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

#### **Beneficencia**

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del usuario. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

#### **Justicia**

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados

**Tabla 1**

**1. Edad del representante de la empresa:**

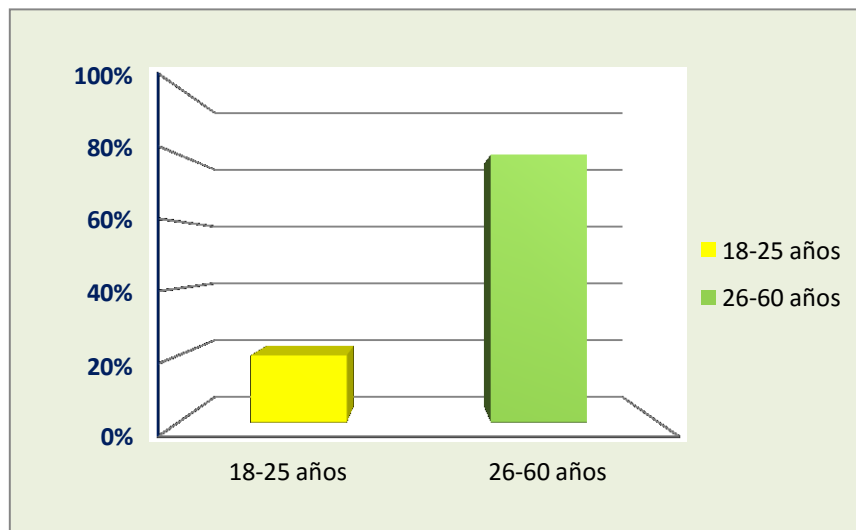
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| 18-25 años   | 2         | 20%         |
| 26-60 años   | 7         | 80%         |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** cuestionario aplicado.

**Elaboración:** propia

El 80% de los representantes de empresas encuestadas tienen la edad entre 26-60 años, mientras el 20% tienen entre 18-25 años.

**Grafico 1**



**Grafico 1:** Representación porcentual de la edad del representante legal de la empresa.

**Fuente:** Tabla 1. **Elaboración:** propia

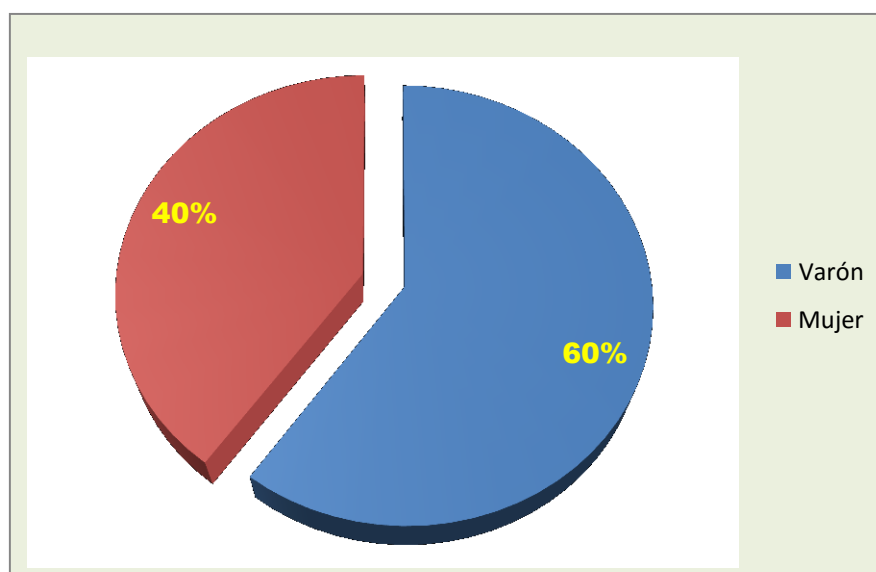
**Tabla 2**  
**2. Sexo del representante de la empresa:**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| Varón               | 6            | 60%         |
| Mujer               | 4            | 40%         |
| <b>Total</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.                      Elaboración: propia

El 60% de los representantes de las empresas son Varones y el 40% son mujeres

**Grafico 2**



**Grafico 2:** Representación porcentual del sexo del representante de la empresa  
**Fuente:** Tabla 2. **Elaboración:** propia

**Tabla 3**

**3. Grado de instrucción:**

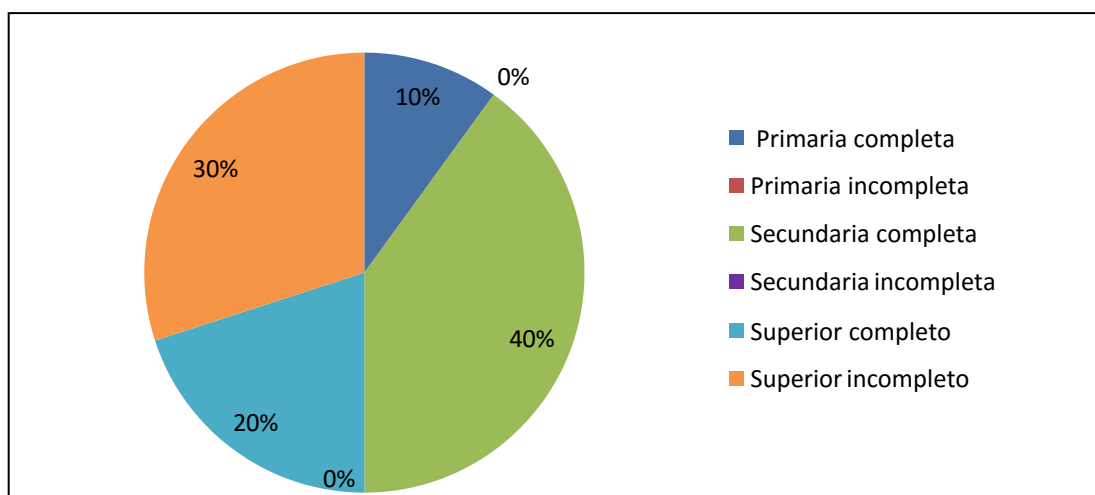
| Alternativas          | Frec.     | %           |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Primaria completa     | 1         | 10%         |
| Primaria incompleta   | 0         | 0%          |
| Secundaria completa   | 4         | 40%         |
| Secundaria incompleta | 0         | 0%          |
| Superior completo     | 2         | 20%         |
| Superior incompleto   | 3         | 30%         |
| <b>Total</b>          | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 40% de los representantes de empresas encuestadas tienen grado de instrucción secundaria completa, el 30% superior incompleto, el 20% cuenta con superior completo, mientras el 10% solo tiene primaria completa.

**Gráfico 3**



**Gráfico 3:** Representación porcentual del grado de instrucción.

**Fuente:** Tabla 3. **Elaboración:** propia

**Tabla 4**

**4. Estado Civil:**

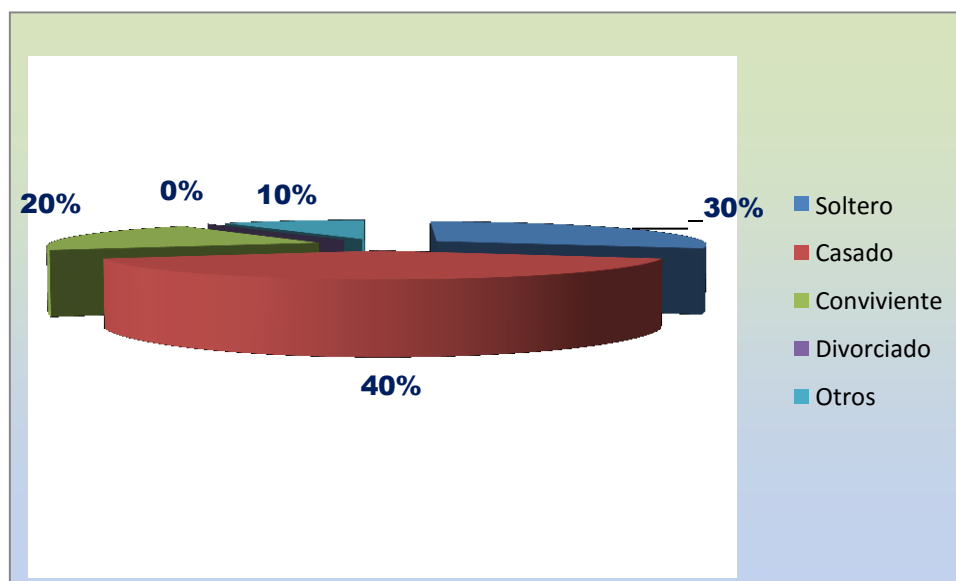
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| Soltero             | 3            | 30%         |
| Casado              | 4            | 40%         |
| Conviviente         | 2            | 20%         |
| Divorciado          | 0            | 0%          |
| Otros               | 1            | 10%         |
| <b>Total</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 30% de los representantes de empresas encuestadas son de estado civil soltero, el 40% es casado, el 20% es conviviente, mientras el 10% dijo otros.

**Gráfico 4**



**Gráfico 4:** Representación porcentual del estado civil.

**Fuente:** Tabla 4. **Elaboración:** propia

**Tabla 5**

**5. Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro**

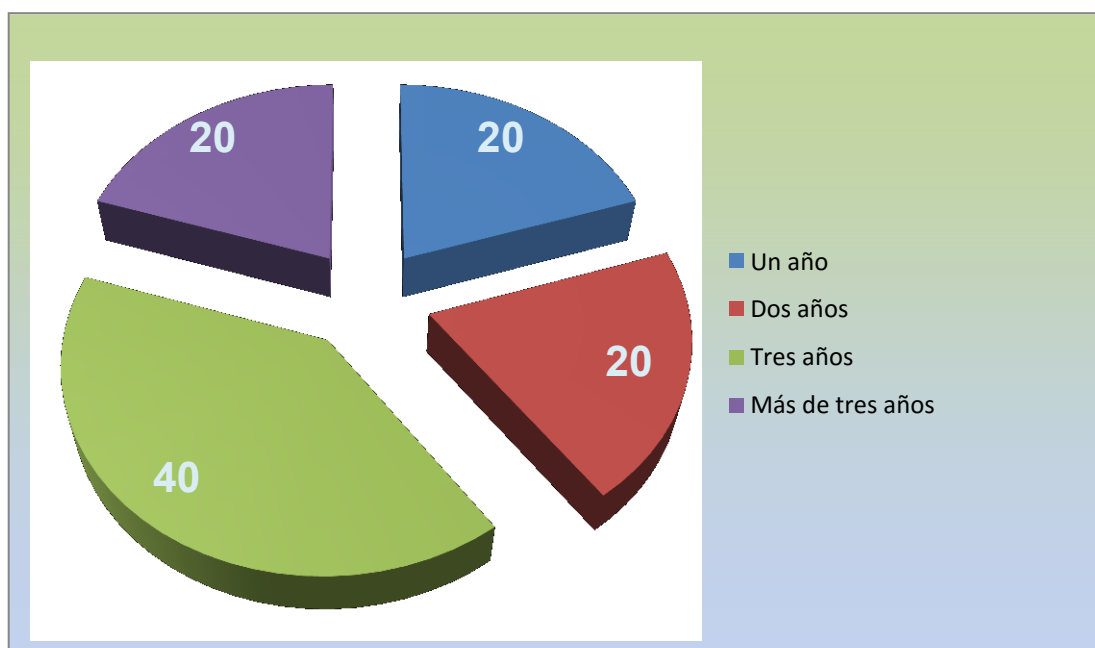
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| Un año              | 2            | 20%         |
| Dos años            | 2            | 20%         |
| Tres años           | 4            | 40%         |
| Más de tres años    | 2            | 20%         |
| <b>Total</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 20% de las empresas encuestadas llevan en el sector un año , otro 20% lleva dos años , un 40% tiene tres años y el restante 20% tiene más de tres años .

**Gráfico 5**



**Gráfico 5:** Representación porcentual del tiempo que lleva en el sector.

**Fuente:** Tabla 5. **Elaboración:** propia



**Tabla 6**

**6. la MYPE es:**

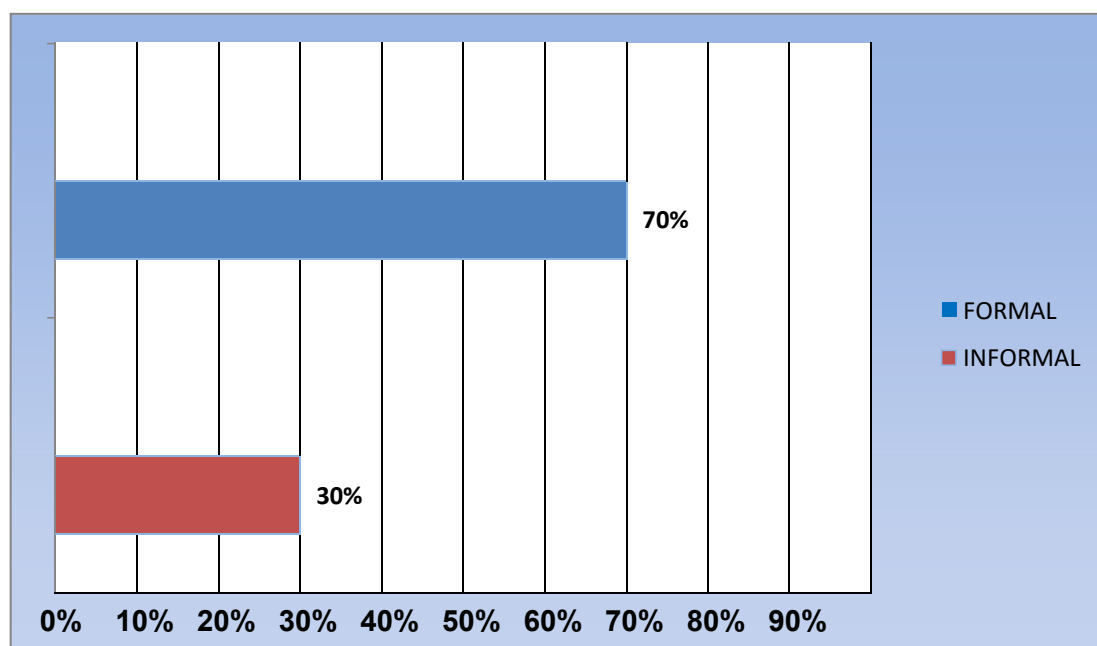
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| Formal              | 7            | 70%         |
| Informal            | 3            | 30%         |
| <b>Total</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 70% de las empresas encuestadas son formales y el 30% de las empresas encuestadas son informales

**Gráfico 6**



**Grafico 6:** Representación porcentual de la formalidad de la empresa

**Fuente:** Tabla 6. **Elaboración:** propia

**Tabla 7**

**7. Número de trabajadores permanentes:**

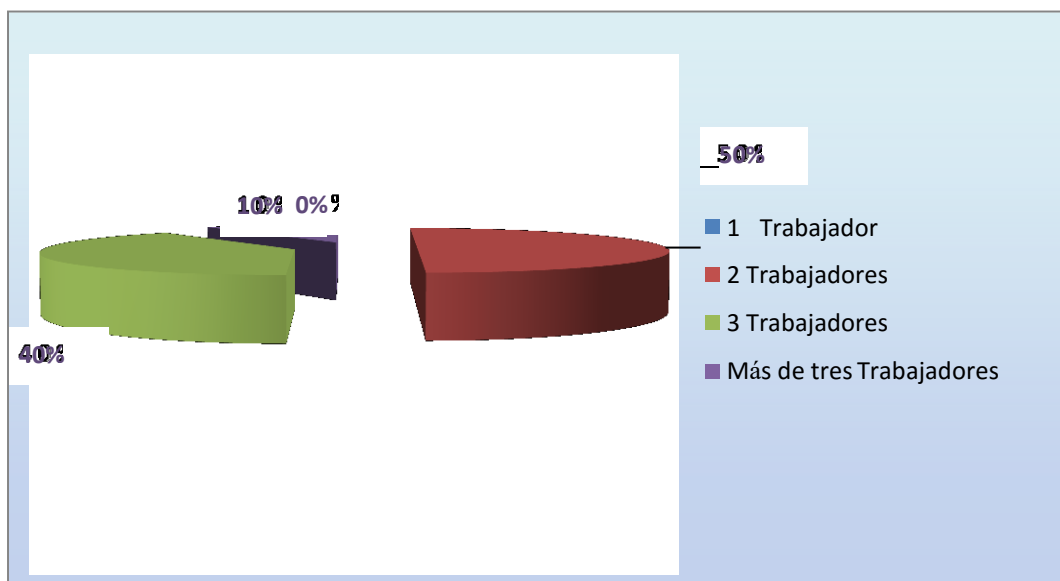
| Alternativas             | Frec.     | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| 01 Trabajador            | 0         | 0%          |
| 02 Trabajadores          | 5         | 50%         |
| 03 Trabajadores          | 4         | 40%         |
| Más de tres trabajadores | 1         | 10%         |
| <b>Total</b>             | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 50% de las empresas encuestadas cuentan con 02 trabajadores permanentes, el 40% con 03 trabajadores permanentes y el 10% con más de tres trabajadores.

**Gráfico 7**



**Gráfico 7:** Representación de número de trabajadores permanentes  
**Fuente:** Tabla 7. **Elaboración:** propia

**Tabla 8**

**8. Número de trabajadores eventuales:**

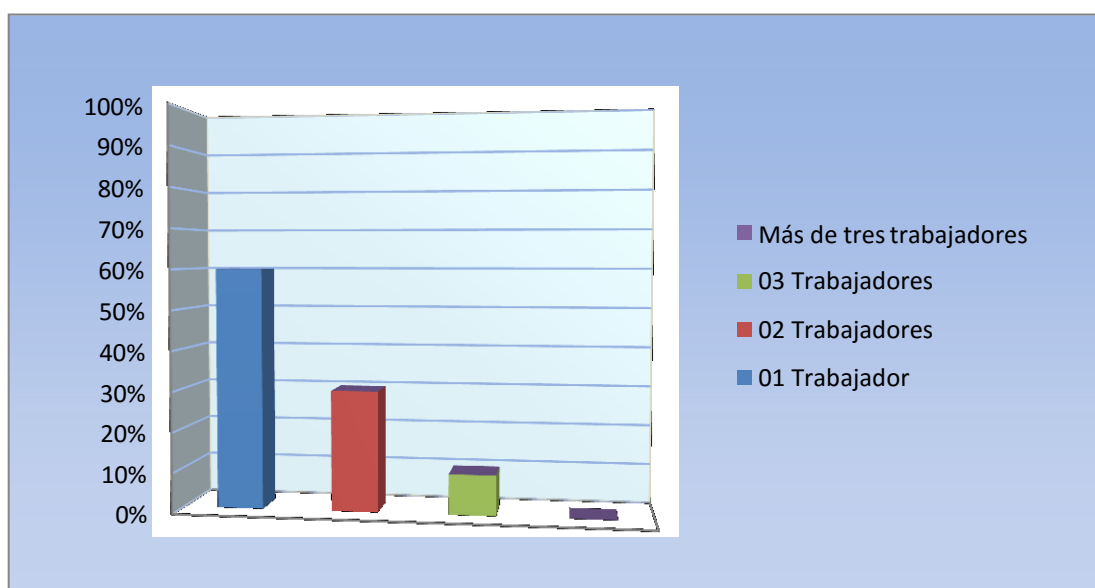
| Alternativas             | Frec.     | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| 01 Trabajador            | 6         | 60%         |
| 02 Trabajadores          | 3         | 30%         |
| 03 Trabajadores          | 1         | 10%         |
| Más de tres trabajadores | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>             | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 60% de las empresas encuestadas cuentan con 01 trabajador eventual, el 30% con 02 trabajadores eventuales y el 10% con tres trabajadores eventuales.

**Gráfico 8**



**Gráfico 8:** Representación de número de trabajadores eventuales

**Fuente:** Tabla 8. **Elaboración:** propia

**Tabla 9**

**9. ¿Cuál es el objetivo de su empresa?**

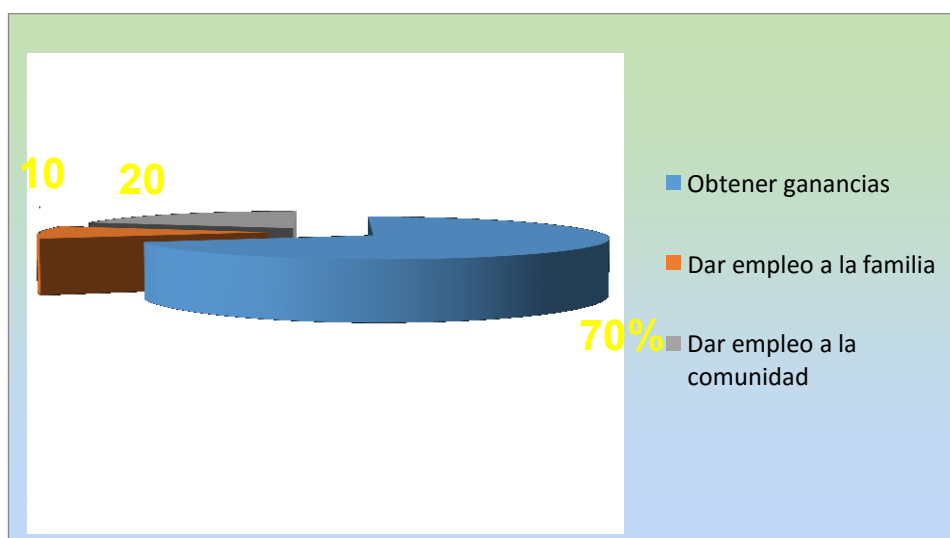
| <b>Alternativas</b>       | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------------|--------------|-------------|
| Obtener ganancias         | 7            | 70%         |
| Dar empleo a la familia   | 1            | 10%         |
| Dar empleo a la comunidad | 2            | 20%         |
| <b>Total</b>              | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 70% de las empresas encuestadas tienen como objetivo obtener más ganancias, el 10% tiene como objetivo dar empleo a la familia y el 20% dar empleo a la comunidad.

**Gráfico 9**



**Gráfico 9:** Representación de Cuál es el objetivo de su empresa  
**Fuente:** Tabla 9. **Elaboración:** propia

**Tabla 10**

**10. ¿Su empresa lleva Contabilidad?**

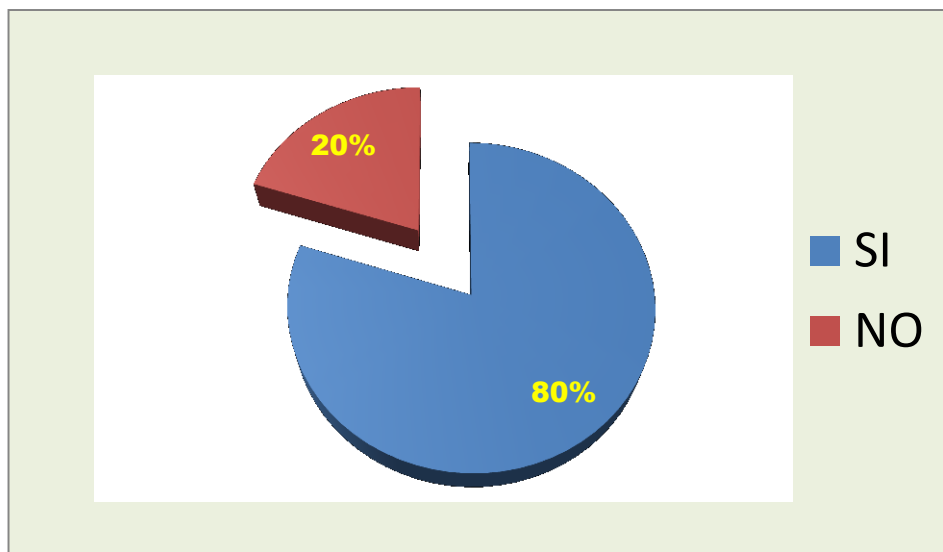
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| Si                  | 8            | 80%         |
| No                  | 2            | 20%         |
| <b>Total</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 100% de las empresas encuestadas si lleva contabilidad en su empresa

**Gráfico 10**



**Gráfico 10:** Representación de si la empresa lleva Contabilidad

**Fuente:** Tabla 10. **Elaboración:** propia

**Tabla 11**

**11. Tiene asesoramiento profesional de Un:**

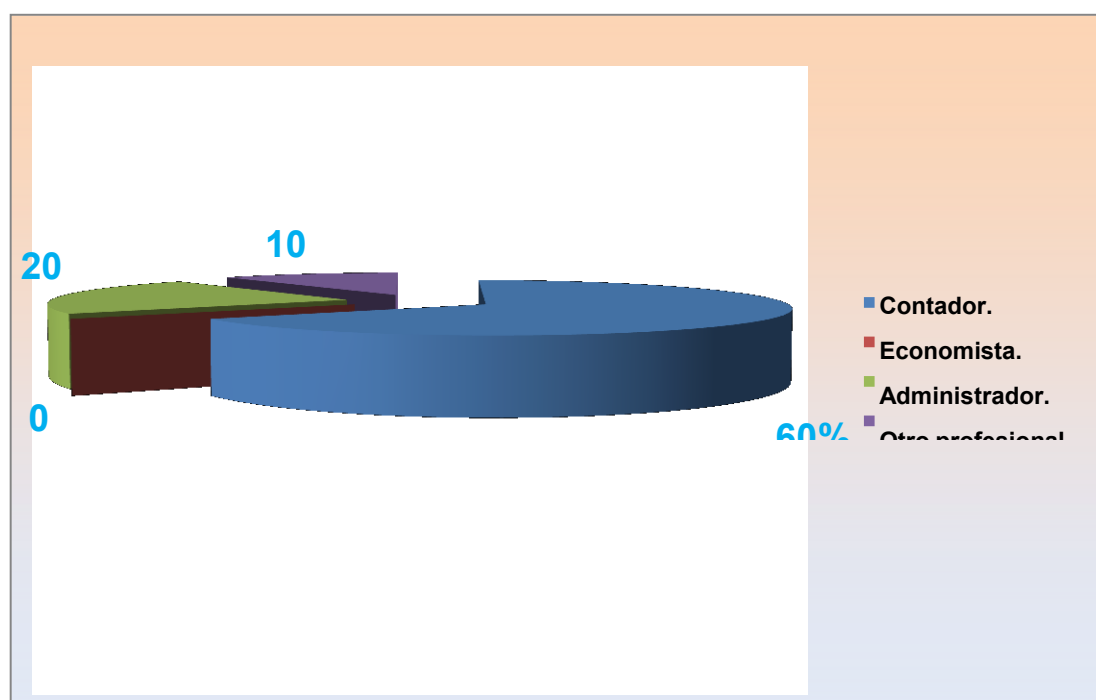
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| Contador.           | 6            | 60%         |
| Economista.         | 0            | 0%          |
| Administrador.      | 2            | 20%         |
| Otro profesional    | 1            | 10%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 60% de las empresas encuestadas tiene asesoramiento profesional de un Contador el 20% cuenta con un Administrador y solo un 10% con otro profesional.

**Gráfico 11**



**Gráfico 11:** Representación del asesoramiento de un profesional en la empresa

Fuente: Tabla 11. Elaboración: propio

**Tabla 12**

**12. ¿Tiene Ud. conocimiento del control interno que tiene su empresa?**

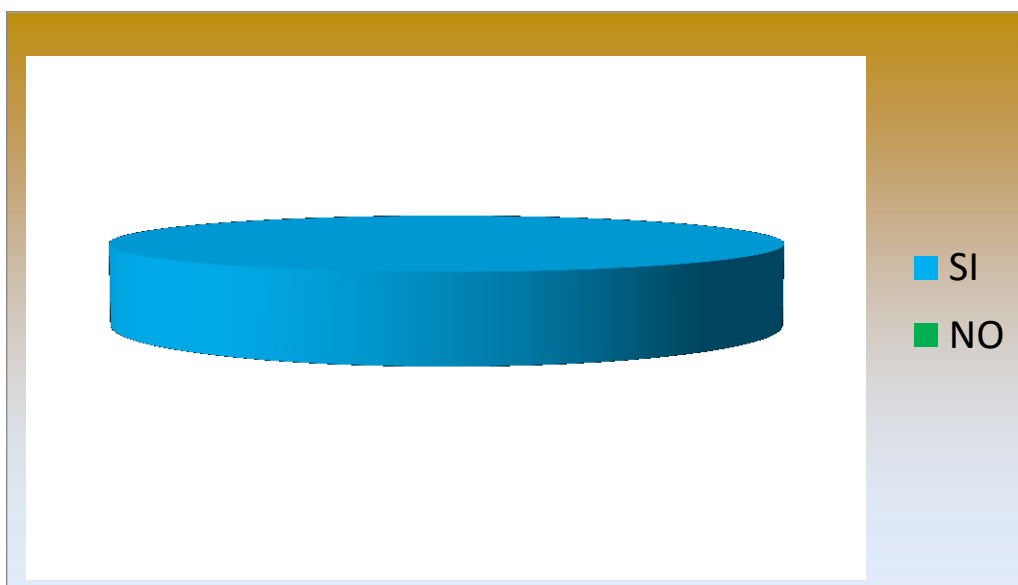
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| SI                  | 10           | 100%        |
| NO                  | 0            | 0%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 100 % de las empresas encuestadas su representante legal tiene conocimiento del control interno de su empresa.

**Gráfico 12**



**Gráfico 12:** Representación del conocimiento del control interno que tiene Su empresa

**Fuente:** Tabla 12. **Elaboración:** propia

**Tabla 13**

**13. ¿Hay controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?**

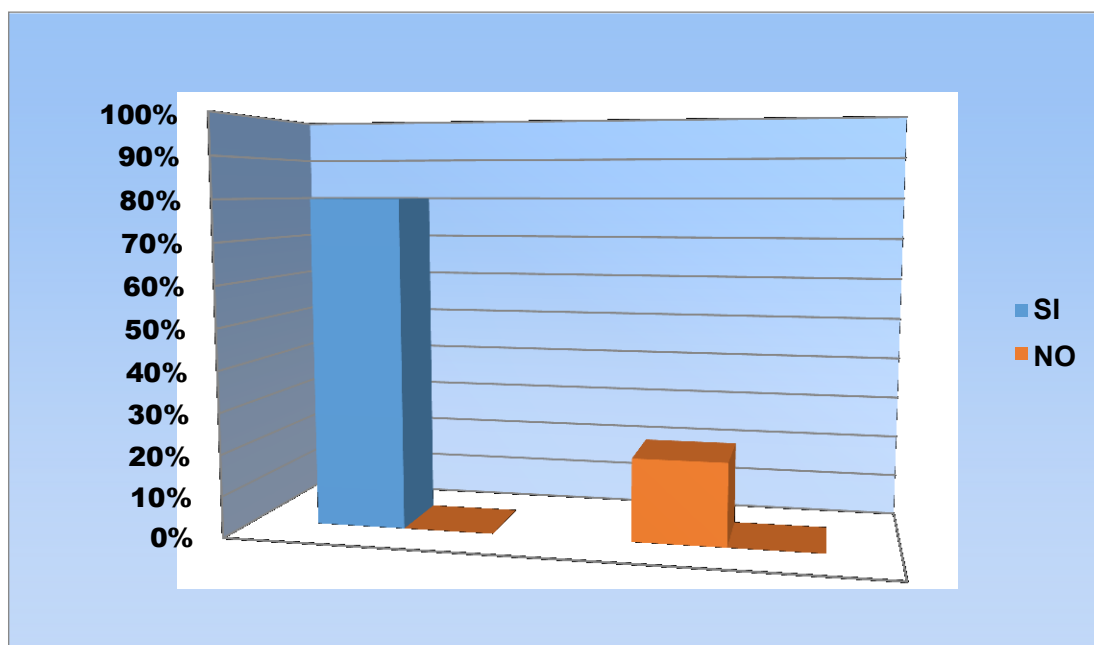
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 8         | 80%         |
| NO           | 2         | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 80% de las empresas encuestadas SI cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente y el 20% no cuentan.

**Gráfico 13**



**Gráfico 13:** Representación del conocimiento del control interno que tiene Su empresa

Fuente: Tabla 13. **Elaboración:** propia



**Tabla 14**

**14. ¿Hay controles para la preparación del pago de sueldos?**

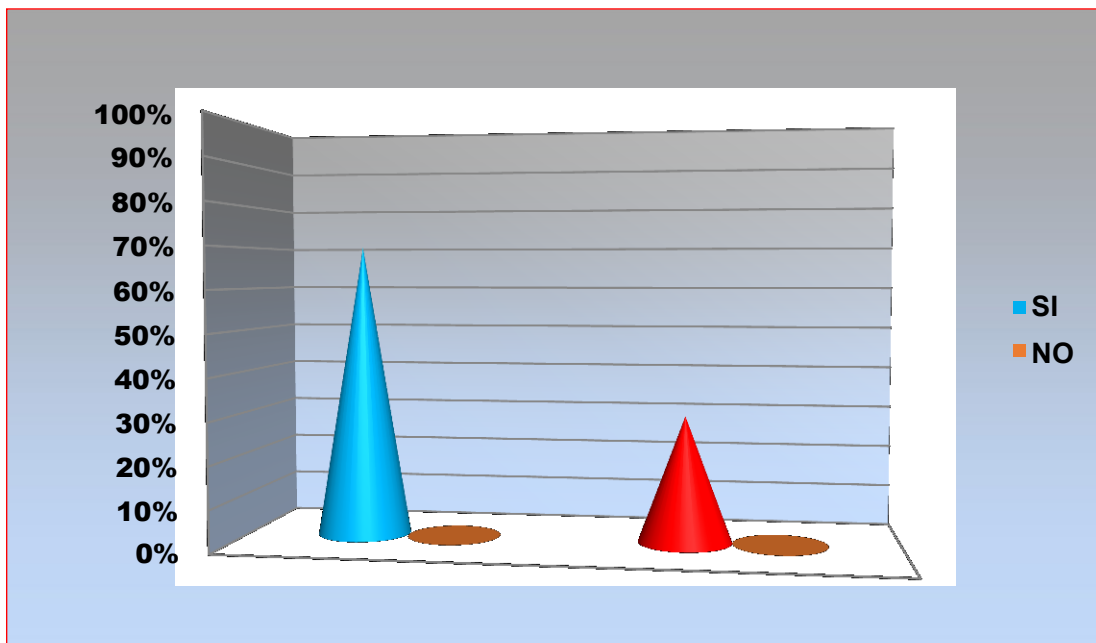
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 7         | 70%         |
| NO           | 3         | 30%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 70% de las empresas encuestadas SI cuentan con controles en la preparación de pagos de sueldos y el 30% no cuenta con estos controles.

**Gráfico 14**



**Gráfico 14:** Representación del conocimiento del control interno que tiene Su empresa

**Fuente:** Tabla 14. **Elaboración:** propia

**Tabla 15**

**15. ¿Se siguen normas contables internacionalmente aceptadas?**

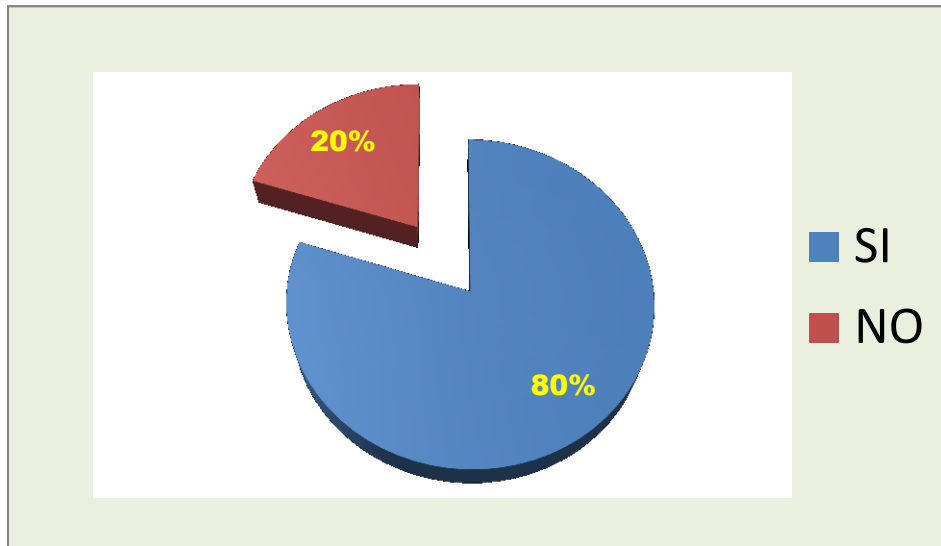
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 8         | 80%         |
| NO           | 2         | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 80% de los representantes legales de las empresas encuestadas contestaron que si siguen normas contables internacionalmente aceptadas y 20% no siguen estas normas.

**Gráfico 15**



**Gráfico 15:** Representación de se siguen normas contables internacionalmente aceptadas

**Fuente:** Tabla 15. **Elaboración:** propia

**Tabla 16**

**16. ¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?**

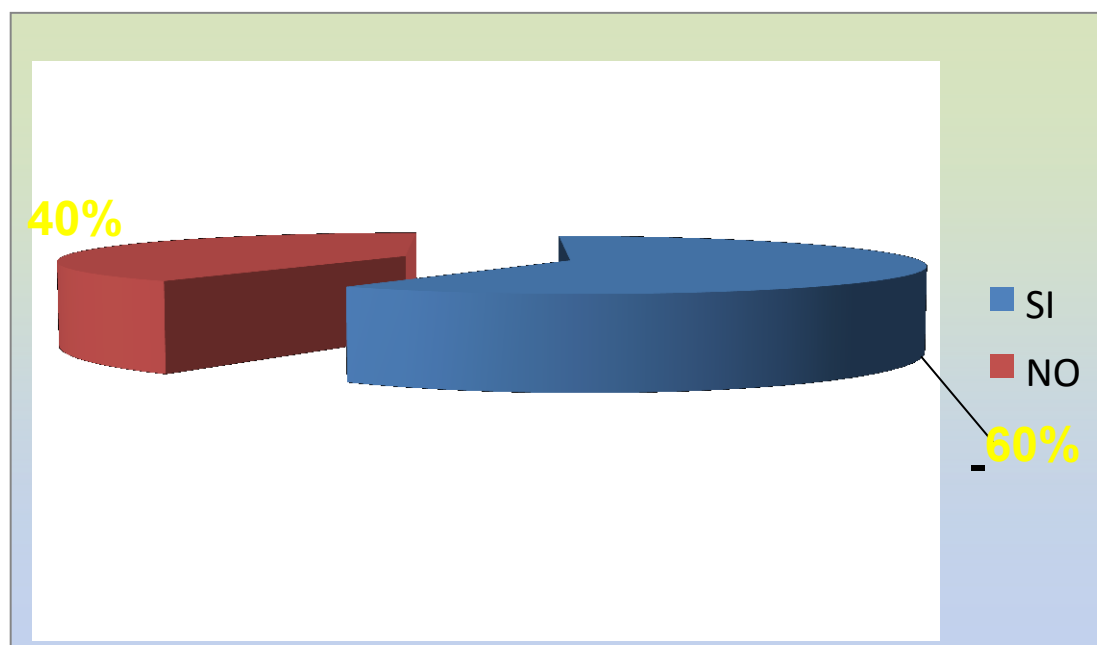
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| SI                  | 6            | 60%         |
| NO                  | 4            | 40%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 60% de las empresas encuestadas sus representantes legales contestaron que si cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, y el 40% no cuentan con manual adecuado.

**Gráfico 16**



**Gráfico 16:** Representación si la entidad cuenta con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno

**Fuente:** Tabla 16. **Elaboración:** propia

**Tabla 17**

**17. ¿Su negocio tiene definido su misión y visión?**

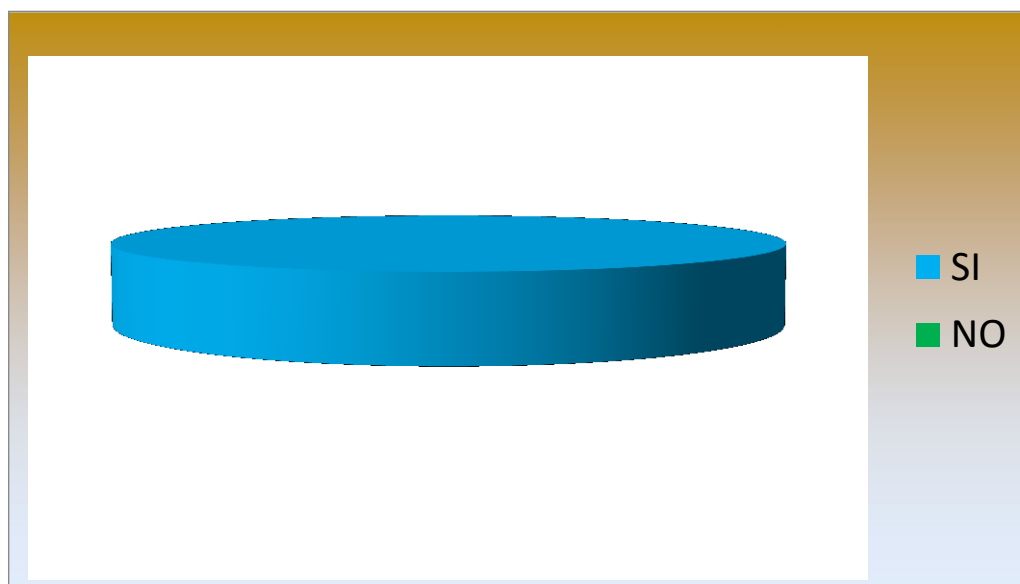
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| SI                  | 10           | 100%        |
| NO                  | 0            | 0%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 100% de las empresas encuestadas tienen definido su misión y visión

**Gráfico 17**



**Gráfico 17:** Representación de Su negocio tiene definido su misión y visión

**Fuente:** Tabla 17. **Elaboración:** propia

**Tabla 18**

**18. ¿Tiene un organigrama estructural definido?**

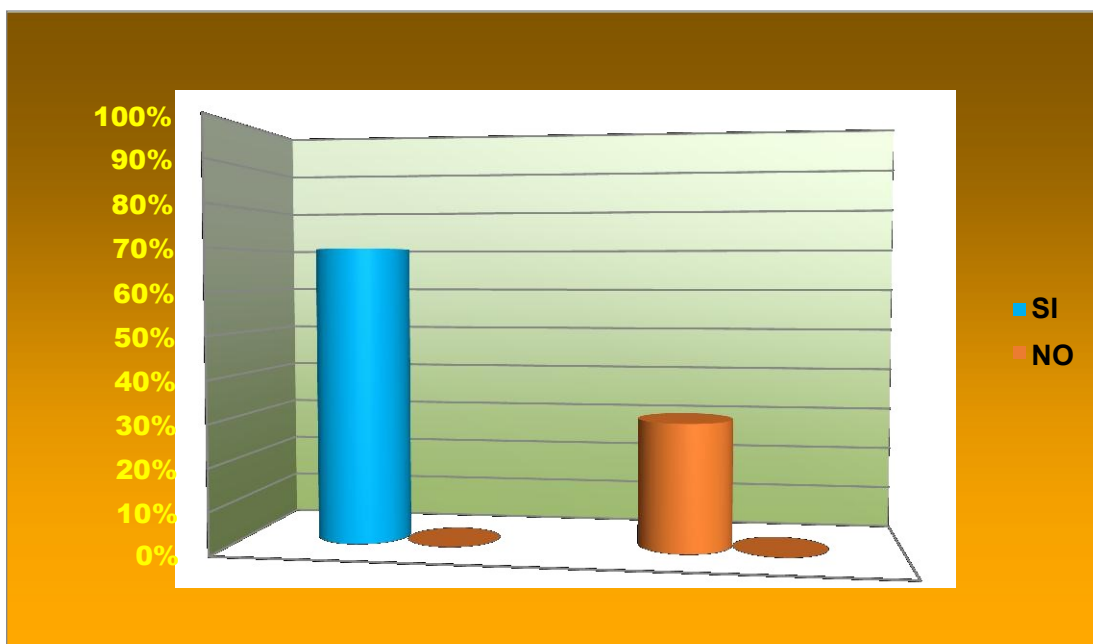
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 7         | 70%         |
| NO           | 3         | 30%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 70% de las empresas encuestadas SI Tiene un organigrama estructural definido y el 30% NO Tiene un organigrama.

**Gráfico 18**



**Grafico 18:** Representación de cuenta con un organigrama estructural definido

**Fuente:** Tabla 18. **Elaboración:** propia

**Tabla 19**

**19. ¿Existe el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural?**

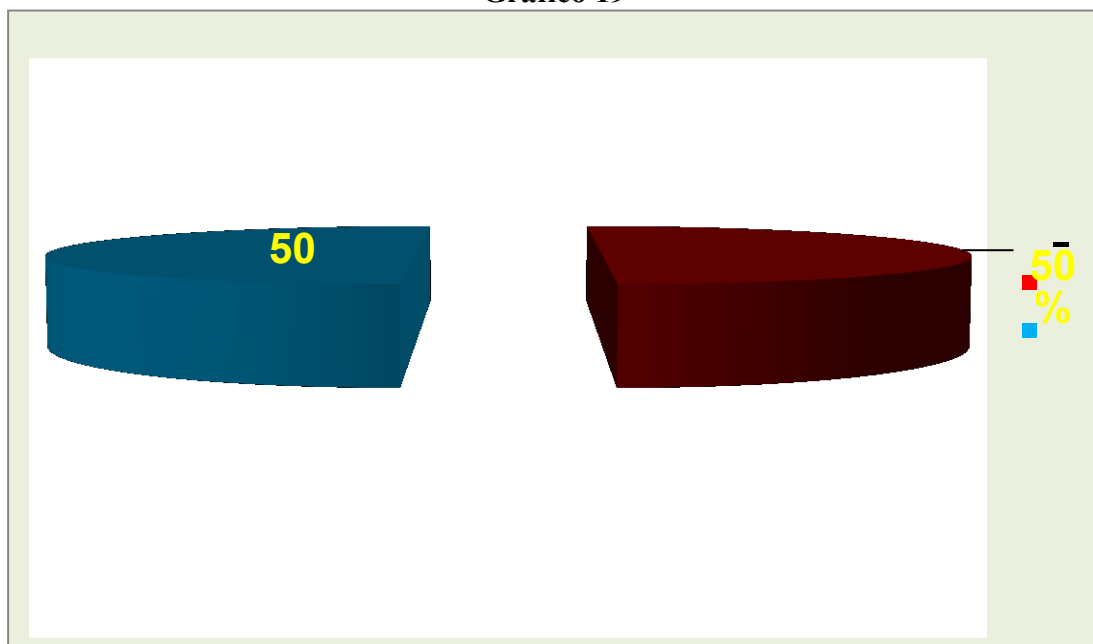
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 5         | 50%         |
| NO           | 5         | 50%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 50% de las empresas encuestadas tienen el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural y el 50% no tienen el personal en cada área.

**Gráfico 19**



**Gráfico 19:** Representación de existe el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural

**Fuente:** Tabla 19. **Elaboración:** propio

**Tabla 20**

**20. ¿Existe un fondo de Caja Chica?**

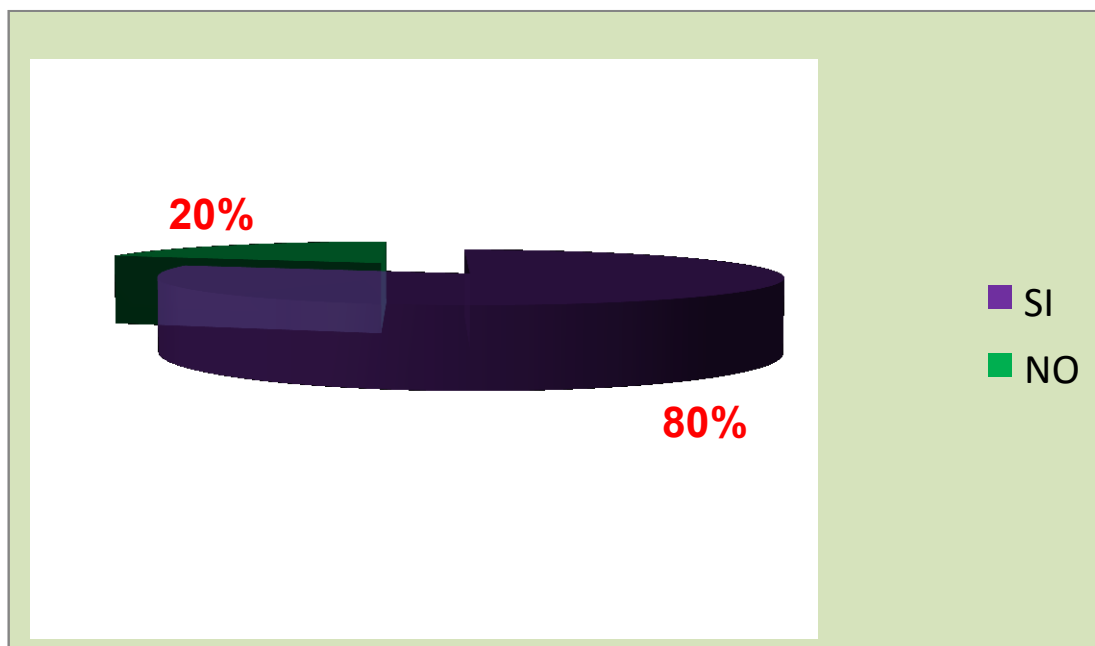
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 8         | 80%         |
| NO           | 2         | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 80% de las empresas encuestadas cuentan con un fondo de caja chica y el 20% no tienen fondo de caja chica.

**Gráfico 20**



**Gráfico 20:** Representación de existe fondo de caja chica  
**Fuente:** Tabla 20. **Elaboración:** propia

**Tabla 21**

**21. ¿Se realizan Arqueos Sorpresivos de Caja?**

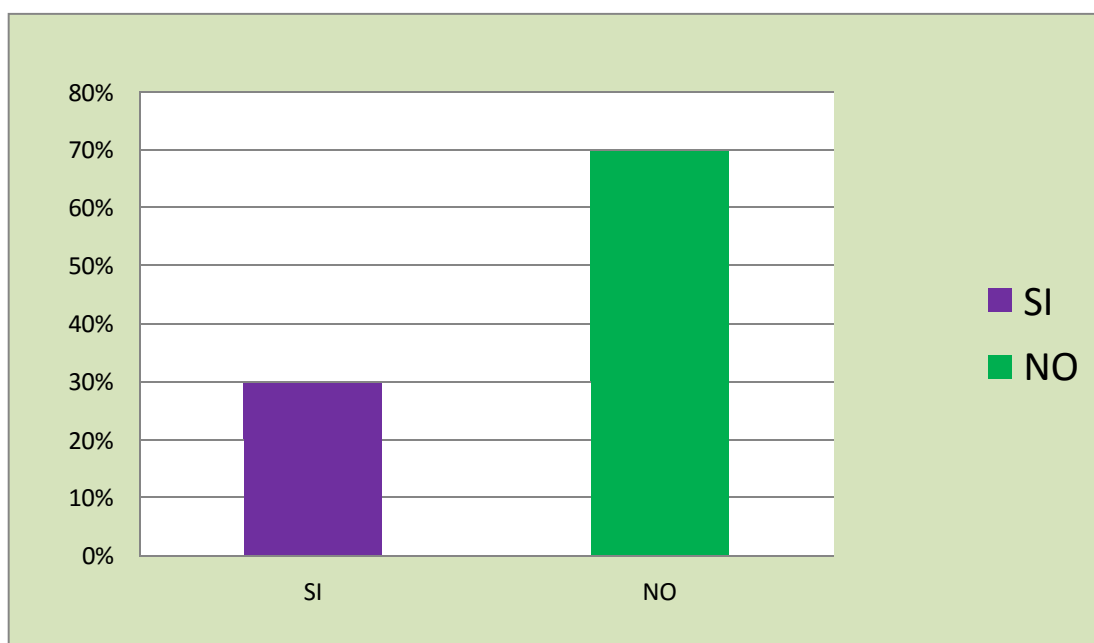
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 3         | 30%         |
| NO           | 7         | 70%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 30% de las empresas encuestadas realizan arqueos Sorpresivos de Caja mientras que el 70% no los realizan.

**Gráfico 21**



**Gráfico 21:** Representación de se realizan sorpresivos arqueos de caja  
**Fuente:** Tabla 21. **Elaboración:** propia



**Tabla 22**

**22. ¿Realizan conciliaciones bancarias y cada que tiempo?**

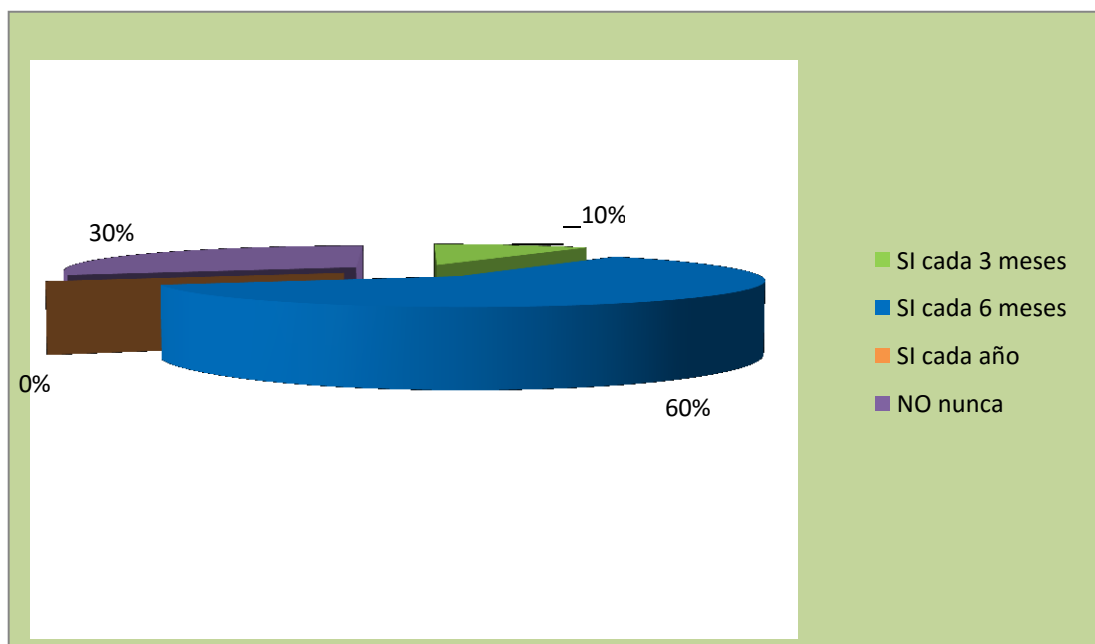
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| SI cada 3 meses     | 1            | 10%         |
| SI cada 6 meses     | 6            | 60%         |
| SI cada año         | 0            | 0%          |
| NO nunca            | 3            | 30%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 10% de las empresas encuestadas realizan conciliaciones bancarias cada tres meses, el 60% las realizan cada seis meses mientras que el 30% nunca los realizan.

**Gráfico 22**



**Gráfico 22:** Representación de se realizan conciliaciones bancarias y cada que tiempo

**Fuente:** Tabla 22. **Elaboración:** propia

**Tabla 23**

**23. ¿Se lleva un registro detallado de los ingresos?**

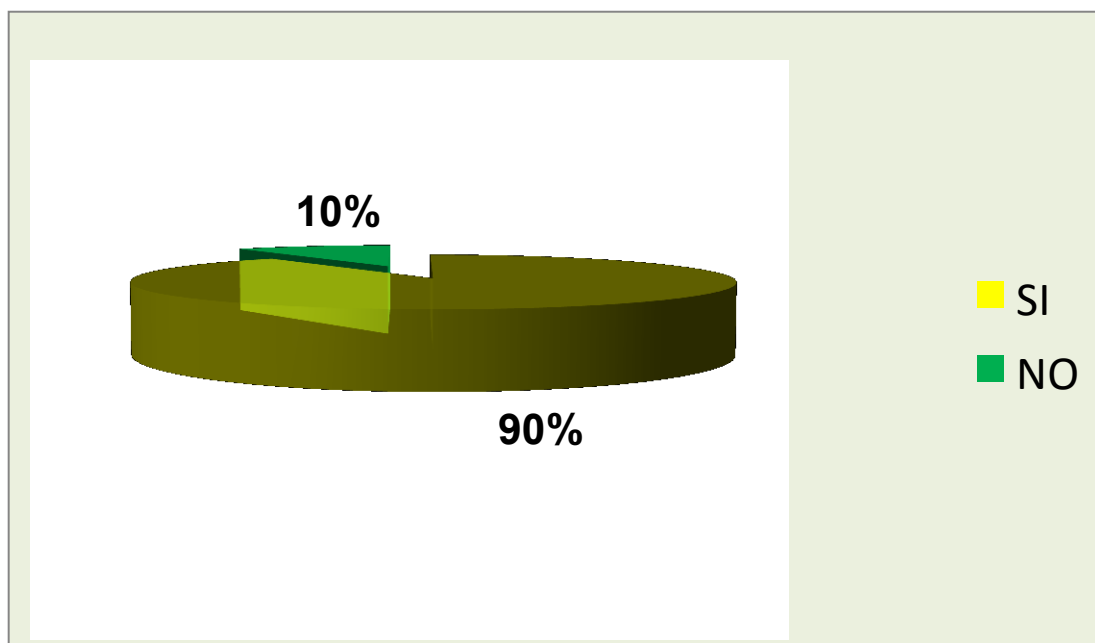
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| SI                  | 5            | 90%         |
| NO                  | 5            | 10%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 90% de las empresas encuestadas lleva un registro detallado de los ingresos y el 10% no lleva un registro detallado.

**Gráfico 23**



**Gráfico 23:** Representación de lleva un registro detallado de los ingresos

**Fuente:** Tabla 23. **Elaboración:** propia

**Tabla 24**

**24. ¿Los ingresos diarios se depositan en cuentas bancarias?**

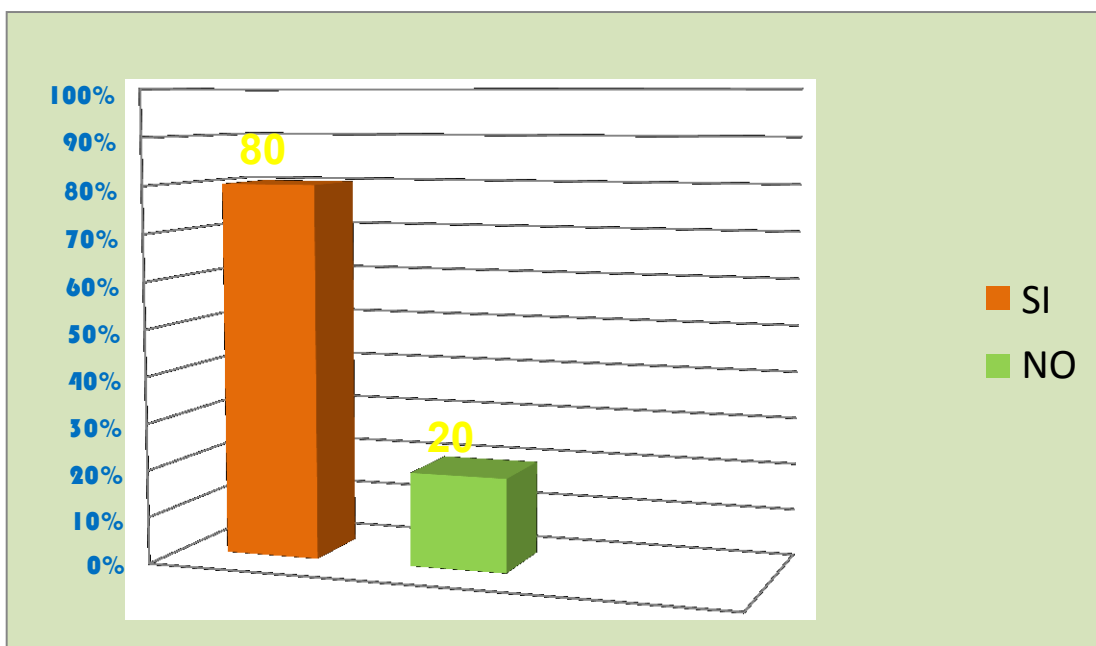
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 8         | 80%         |
| NO           | 2         | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 80% de las empresas encuestadas sus ingresos diarios los depositan en cuentas bancarias y 20% no depositan en cuentas bancarias.

**Gráfico 24**



**Gráfico 24:** Representación de los ingresos diarios se depositan en cuentas bancarias

**Fuente:** Tabla 24. **Elaboración:** propia

**Tabla 25**

**25. ¿Hay un registro adecuado de los huéspedes?**

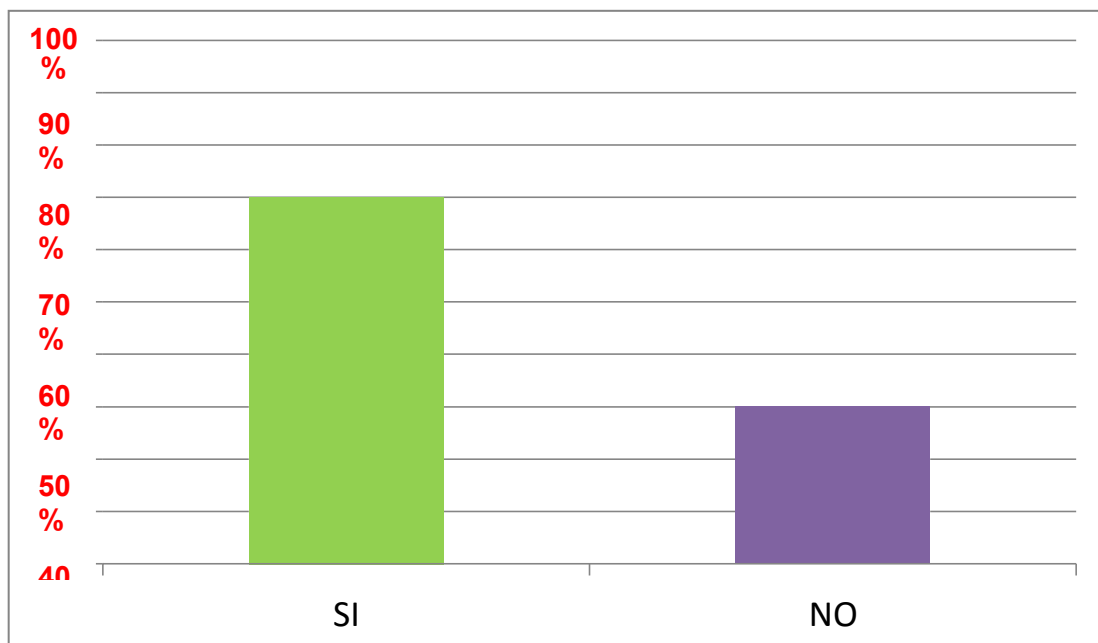
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| SI                  | 7            | 70%         |
| NO                  | 3            | 30%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 100 % de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los huéspedes.

**Gráfico 25**



**Gráfico 25:** Representación de hay un registro adecuado de los huéspedes

**Fuente:** Tabla 25. **Elaboración:** propia

**Tabla 26**

**26. ¿Se reserva el derecho de Admisión?**

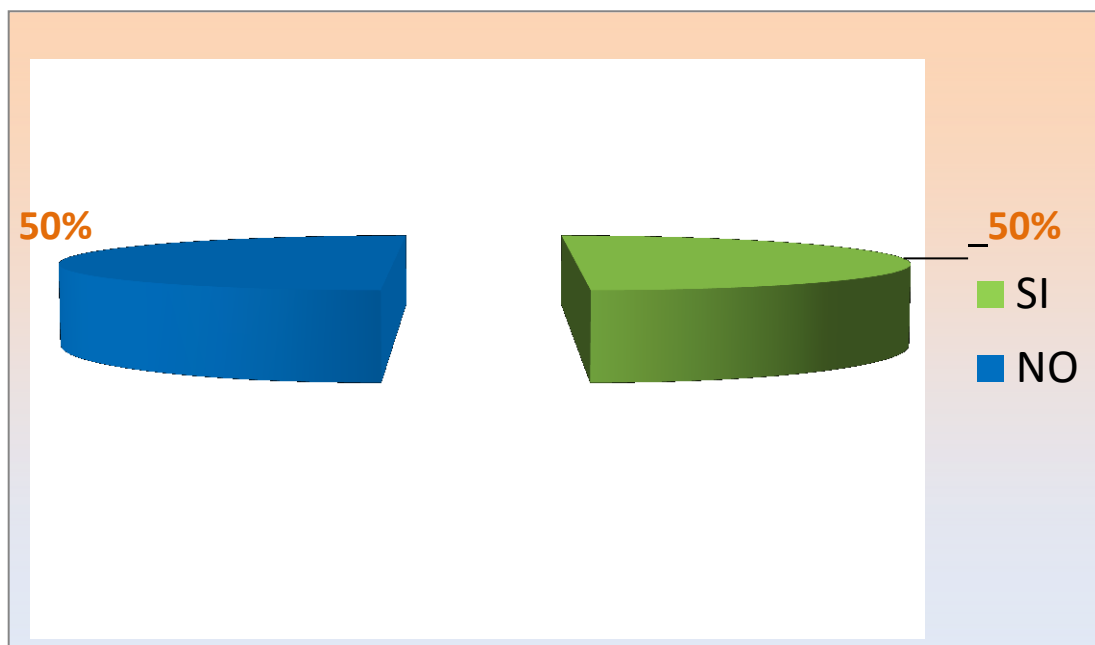
| <b>Alternativas</b> | <b>Frec.</b> | <b>%</b>    |
|---------------------|--------------|-------------|
| SI                  | 5            | 50%         |
| NO                  | 5            | 50%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b>    | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 50% de las empresas encuestadas se reservan el derecho de admisión, y el otro 50% NO se reserva el derecho de admisión.

**Gráfico 26**



**Gráfico 26:** Representación de se reservan el derecho de admisión

**Fuente:** Tabla 26. **Elaboración:** propia

**Tabla 27**

**27. ¿Existe un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal?**

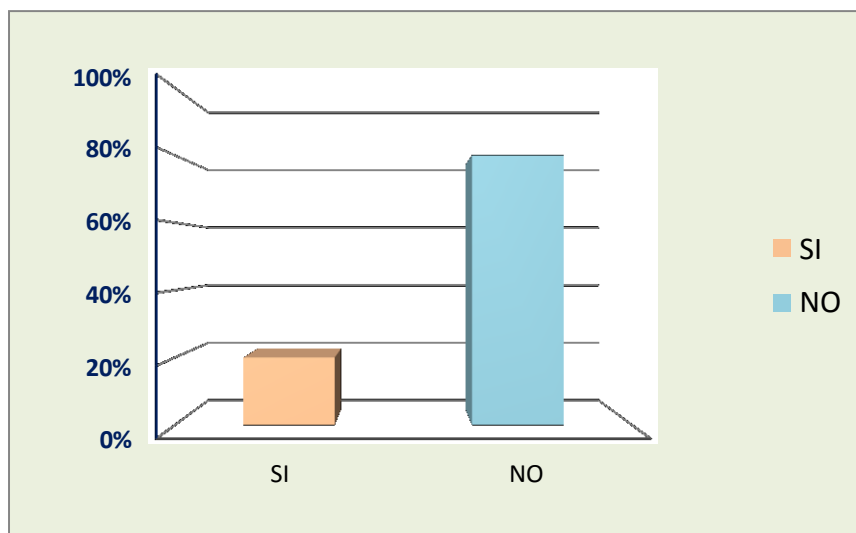
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 2         | 20%         |
| NO           | 8         | 80%         |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** cuestionario aplicado.

**Elaboración:** propia

El 20% de empresas encuestadas tienen un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal y el 80% no cuentan con capacitación permanente y progresiva de personal.

**Grafico 27**



**Grafico 27:** Representación porcentual de existe un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal

**Fuente:** Tabla 27. **Elaboración:** propia

**Tabla 28**

**28. ¿Sus habitaciones cuentan con sistema de seguridad?**

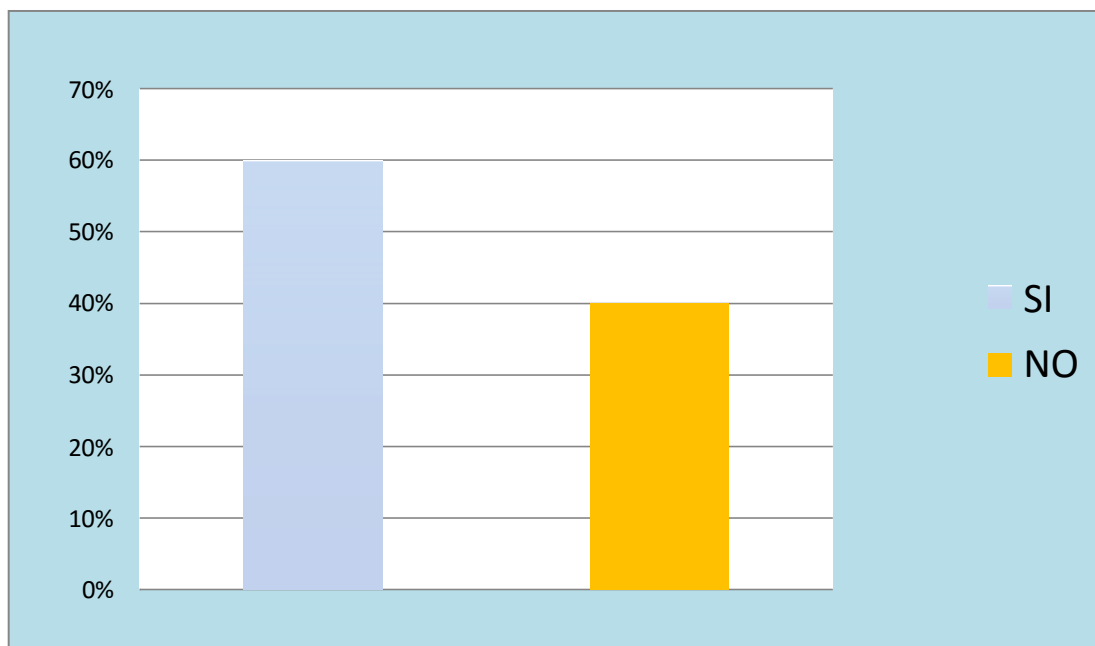
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 6         | 60%         |
| NO           | 4         | 40%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 60% de las empresas encuestadas cuentan con un sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con un sistema seguridad en sus habitaciones.

**Gráfico 28**



**Gráfico 28:** Representación de Todas Sus habitaciones cuentan con un sistema de seguridad

**Fuente:** Tabla 28. **Elaboración:** propia

**Tabla 29**

**29. ¿Se controla el ingreso de menores de edad?**

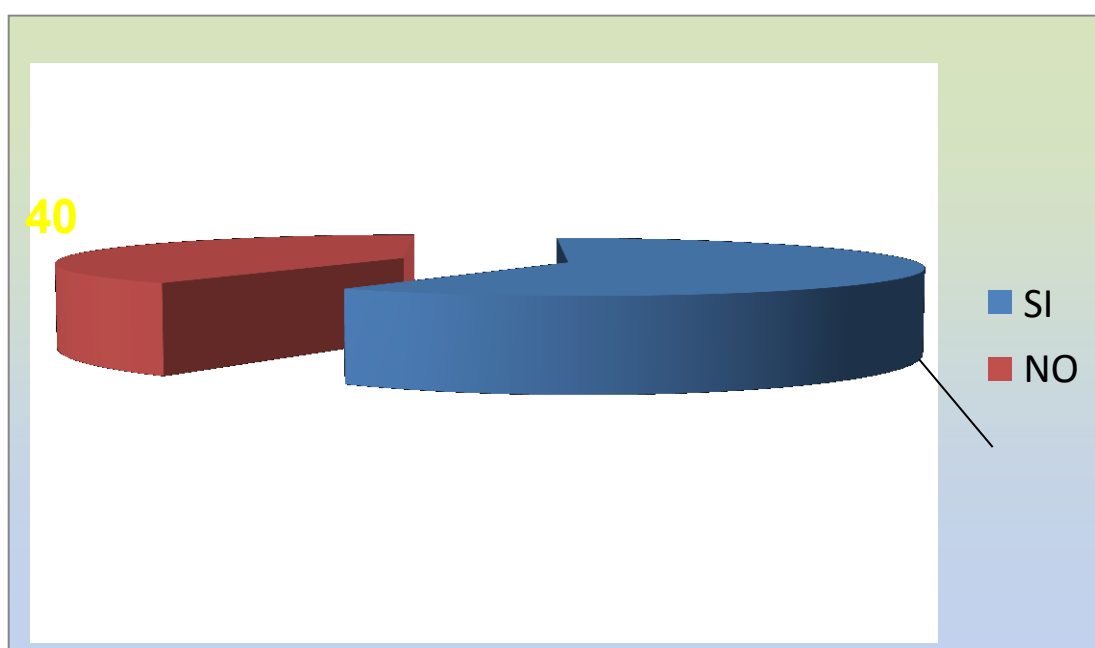
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 6         | 60%         |
| NO           | 4         | 40%         |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 60% de las empresas encuestadas controla el ingreso de menores de edad y el 40% de las empresas encuestadas no controla el ingreso de menores de edad.

**Grafico 29**



**Grafico 29:** Representación porcentual de se controla el ingreso de menores de edad

Fuente: Tabla 29. Elaboración: propia



**Tabla 30**

**30. ¿Cuenta con el libro de Reclamaciones?**

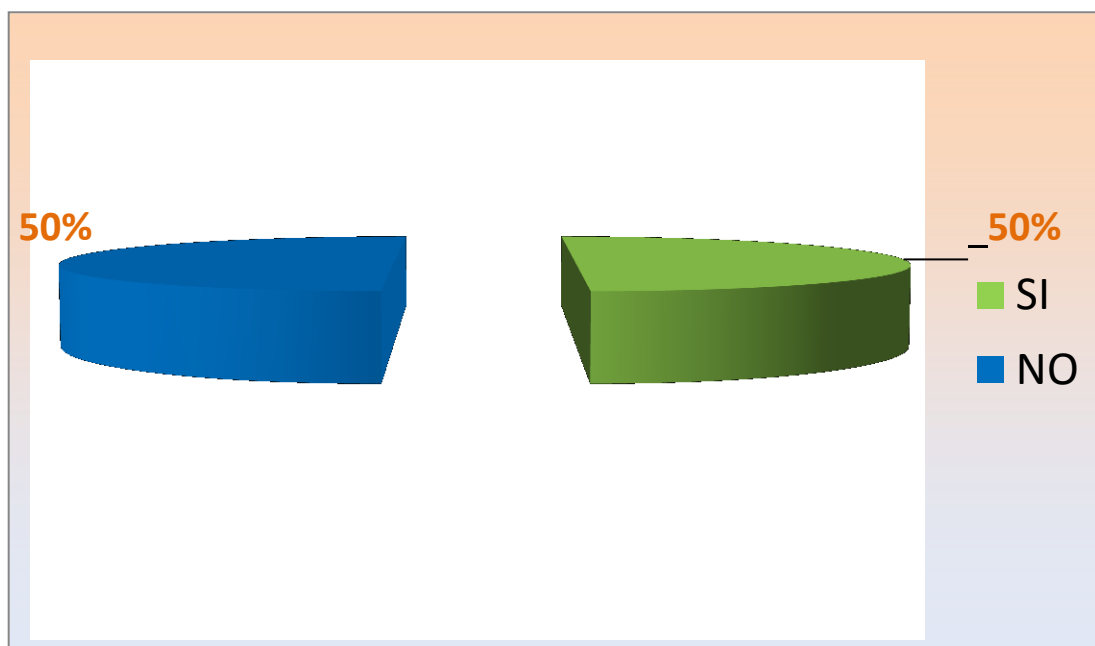
| Alternativas | Frec.     | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 5         | 50%         |
| No           | 5         | 50%         |
| <b>Total</b> | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: cuestionario aplicado.

Elaboración: propia

El 50% de las empresas encuestadas cuentan con libro de reclamaciones y el 50% no cuenta con libros de reclamaciones.

**Gráfico 30**



**Gráfico 30:** Representación porcentual de cuenta con el libro de Reclamaciones

**Fuente:** Tabla 30. **Elaboración:** propia

## 4. 2 Análisis de los resultados

- Tabla 1** : Según los resultados El 80% de los representantes de empresas encuestadas tienen la edad entre 26-60 años, mientras el 20% tienen entre 18-25 años.
- Tabla 2** : Según los resultados El 60% de los representantes de las empresas son Varones y el 40% son mujeres
- Tabla 3** : Según los resultados El 40% de los representantes de empresas encuestadas tienen grado de instrucción secundaria completa, el 30% superior incompleto, el 20% cuenta con superior completo, mientras el 10% solo tiene primaria completa.
- Tabla 4** : Según los resultados obtenidos El 30% de los representantes de empresas encuestadas son de estado civil soltero, el 40% es casado, el 20% es conviviente, mientras el 10% dijo otros.
- Tabla 5** : Según los resultados obtenidos El 20% de las empresas encuestadas llevan en el sector un año , otro 20% lleva dos años , un 40% tiene tres años y el restante 20% tiene más de tres años.
- Tabla 6** : Según los resultados obtenidos En relación a las empresas encuestadas obtenidos el 70% de ellos son formales y el 30% son informales.

- Tabla 7** : Según los resultados obtenidos el 50% de las empresas encuestadas cuentan con 02 trabajadores permanentes, el 40% con 03 trabajadores permanentes y el 10% con más de tres trabajadores.
- Tabla 8** : Según los resultados obtenidos el 60% de las empresas encuestadas cuentan con 01 trabajador eventual, el 30% con 02 trabajadores eventuales y el 10% con tres trabajadores eventuales.
- Tabla 9** : Según los resultados obtenidos el 70% de las empresas encuestadas tienen como objetivo obtener más ganancias, el 10% tiene como objetivo dar empleo a la familia y el 20% dar empleo a la comunidad.
- Tabla 10** : Según los resultados obtenidos el 80% de las empresas encuestadas si lleva contabilidad en su empresa y el 20% no lleva contabilidad
- Tabla 11** : Según los resultados obtenidos el 60% de las empresas encuestadas tiene asesoramiento profesional de un Contador el 20% cuenta con un Administrador y solo un 10% con otro profesional.

- Tabla 12 :** Según los resultados obtenidos el 50% de las empresas encuestadas su representante legal tiene conocimiento del control interno de su empresa el 20% no tiene conocimiento y el 30% desconoce.
- Tabla 13 :** Según los resultados obtenidos el 80% de las empresas encuestadas SI cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente y el 20% no cuentan.
- Tabla 14 :** Según los resultados obtenidos el 70% de las empresas encuestadas SI cuentan con controles en la preparación de pagos de sueldos y el 30% no cuenta con estos controles.
- Tabla 15 :** Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas sus representantes legales contestaron que si siguen normas contables internacionalmente aceptadas.
- Tabla 16 :** Según los resultados obtenidos el 60% de las empresas encuestadas sus representantes legales contestaron que si cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, y el 40% no cuentan con manual adecuado.

- Tabla 17 :** Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas tienen definido su misión y visión
- Tabla 18 :** Según los resultados obtenidos el 70% de las empresas encuestadas SI Tiene un organigrama estructural definido y el 30% NO Tiene un organigrama.
- Tabla 19 :** Según los resultados obtenidos el 50% de las empresas encuestadas tienen el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural y el 50% no tienen el personal en cada área.
- Tabla 20 :** Según los resultados obtenidos el 80% de las empresas encuestadas cuentan con un fondo de caja chica y el 20% no tienen fondo de caja chica.
- Tabla 21 :** Según los resultados obtenidos el 30% de las empresas encuestadas realizan arquezos Sorpresivos de Caja mientras que el 70% no los realizan.
- Tabla 22 :** Según los resultados obtenidos el 10% de las empresas encuestadas realizan conciliaciones bancarias cada tres meses, el 60% las realizan cada seis meses mientras que el 30% nunca los realizan.

- Tabla 23 :** Según los resultados obtenidos el 90% de las empresas encuestadas lleva un registro detallado de los ingresos y el 10% no lleva un registro detallado.
- Tabla 24 :** Según los resultados obtenidos El 80% de las empresas encuestadas sus ingresos diarios los depositan en cuentas bancarias y 20% no depositan en cuentas bancarias.
- Tabla 25 :** Según los resultados obtenidos El 70 % de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los pasajeros y 30% no cuentan con registro adecuado de pasajeros.
- Tabla 26 :** Según los resultados obtenidos el 50% de las empresas encuestadas se reservan el derecho de admisión, y el otro 50% NO se reserva el derecho de admisión.
- Tabla 27 :** Según los resultados obtenidos el 20% de empresas encuestadas tienen un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal y el 80% no cuentan con capacitación permanente y progresiva de personal
- Tabla 28 :** Según los resultados obtenidos el 60% de las empresas encuestadas cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con un sistema de seguridad en todas sus habitaciones.

**Tabla 29 :** El 60% de las empresas encuestadas controla el ingreso de menores de edad y el 40% de las empresas encuestadas no controla el ingreso de menores de edad.

**Tabla 30 :** Según los resultados obtenidos El 50% de las empresas encuestadas cuentan con libro de reclamaciones y el 50% no cuenta con libros de reclamaciones.

**CUADRO 1**

| <b>ITEMS</b>                                | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>   |
|---|---------------------|--|
| <b>Edad del representante de la empresa</b> | <b>1</b>            | El 80% de los representantes de empresas encuestadas tienen la edad entre 26-60 años, mientras el 20% tienen entre 18-25 años.   |
| <b>Sexo</b>                                 | <b>2</b>            | El 60% de los representantes de las empresas son Varones y el 40% son mujeres  |
| <b>Grado de instrucción</b>                 | <b>3</b>            | En relación al grado de instrucción El 40% de los representantes de empresas encuestadas tienen grado de instrucción secundaria completa, el 30% superior incompleto, el 20% cuenta con superior completo, mientras el 10% solo tiene primaria completa. |
| <b>Estado Civil</b>                         | <b>4</b>            | En relación al estado civil El 30% de los representantes de empresas encuestadas son de estado civil soltero, el 40% es casado, el 20% es conviviente, mientras el 10% dijo otros  |

Fuente: Tablas 1, 2, 3,4



**CUADRO 2**

| <b>ITEMS</b>  | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>   |
|---|---------------------|--|
| <b>Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro</b> | <b>5</b>            | En relación a los años que se encuentran en el sector El 20% de las empresas encuestadas llevan en el sector un año , otro 20% lleva dos años , un 40% tiene tres años y el restante 20% tiene más de tres años. |
| <b>¿La MYPE es formal e informal?</b>                       | <b>6</b>            | En relación a las empresas encuestadas obtenidos el 70% de ellos son formales y el 30% son informales.   |
| <b>Número de trabajadores permanentes</b>                   | <b>7</b>            | En relación al Número de trabajadores permanentes el 50% de las empresas encuestadas cuentan con 02 trabajadores permanentes, el 40% con 03 trabajadores permanentes y el 10% con más de tres trabajadores.      |
| <b>Número de trabajadores eventuales</b>                    | <b>8</b>            | En relación al número de trabajadores eventuales el 60% de las empresas encuestadas cuentan con 01 trabajador eventual, el 30% con 02 trabajadores eventuales y el 10% con tres trabajadores eventuales.         |

Fuente: Tablas 5, 6, 7,8

**CUADRO 3**

| <b>ITEMS</b>   | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>   |
|--|---------------------|--|
| <b>¿Cuál es el objetivo de su empresa?</b>                               | <b>9</b>            | En relación al objetivo de su empresa el 70% de las empresas encuestadas tienen como objetivo obtener más ganancias, el 10% tiene como objetivo dar empleo a la familia y el 20% dar empleo a la comunidad.        |
| <b>¿Su empresa lleva contabilidad?</b>                                   | <b>10</b>           | En relación a si su empresa lleva contabilidad el 80% de las empresas encuestadas si lleva contabilidad en su empresa y el 20% no.   |
| <b>Tiene asesoramiento profesional de un :</b>                           | <b>11</b>           | En relación si cuenta con asesoramiento de un profesional el 60% de las empresas encuestadas tiene asesoramiento profesional de un Contador el 20% cuenta con un Administrador y solo un 10% con otro profesional. |
| <b>¿Tiene Ud. conocimiento del control interno que tiene su empresa?</b> | <b>12</b>           | El 100% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura encuestadas, tienen conocimiento del control interno de su empresa                                |

Fuente: Tablas 9, 10, 11,12

**CUADRO 4**

| <b>ITEMS</b>  | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>  |
|---|---------------------|---|
| <b>¿Hay controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?</b> | <b>13</b>           | El 80% de las empresas encuestadas SI cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente y el 20% no cuentan.                     |
| <b>¿Hay controles para la preparación del pago de sueldos?</b>  | <b>14</b>           | El 70% de las empresas encuestadas SI cuentan con controles en la preparación de pagos de sueldos y el 30% no cuenta con estos controles.   |
| <b>¿Se siguen normas contables internacionalmente aceptadas?</b>  | <b>15</b>           | El 80% de las empresas encuestadas sus representantes legales contestaron que si siguen normas contables internacionalmente aceptadas y el 20% no siguen normas.  |
| <b>¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?</b>                                | <b>16</b>           | El 60% de las empresas encuestadas sus representantes legales contestaron que si cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, y el 40% no cuentan con manual adecuado. |

Fuente: Tablas 13, 14, 15,16

**CUADRO 5**

| <b>ITEMS</b>  | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>   |
|---|---------------------|--|
| <b>¿Su negocio tiene definido su misión y visión?</b>                                       | <b>17</b>           | En relación si su empresa cuenta con misión y visión definida el 100% de las empresas encuestadas tienen definido su misión y visión.                              |
| <b>¿Tiene un organigrama estructural definido?</b>  | <b>18</b>           | El 70% de las empresas encuestadas SI Tiene un organigrama estructural definido y el 30% NO Tiene un organigrama.  |
| <b>¿Existe el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural?</b> | <b>19</b>           | El 50% de las empresas encuestadas tienen el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural y el 50% no tienen el personal en cada área. |
| <b>¿Existe un fondo de Caja Chica?</b>  | <b>20</b>           | El 80% de las empresas encuestadas cuentan con un fondo de caja chica y el 20% no tienen fondo de caja chica.  |

Fuente: Tablas 17, 18, 19,20

**CUADRO 6**

| <b>ITEMS</b>   | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>  |
|--|---------------------|---|
| <b>¿Se realizan Arqueos Sorpresivos de Caja?</b>                 | <b>21</b>           | El 30% de las empresas encuestadas realizan arqueos Sorpresivos de Caja mientras que el 70% no los realizan.  |
| <b>22. ¿Realizan conciliaciones bancarias y cada que tiempo?</b> | <b>22</b>           | El 10% de las empresas encuestadas realizan conciliaciones bancarias cada tres meses, el 60% las realizan cada seis meses mientras que el 30% nunca los realizan. |
| <b>¿Se lleva un registro detallado de los ingresos?</b>          | <b>23</b>           | El 90% de las empresas encuestadas lleva un registro detallado de los ingresos y el 10% no lleva un registro detallado.   |
| <b>¿Los ingresos diarios se depositan en cuentas bancarias?</b>  | <b>24</b>           | El 80% de las empresas encuestadas sus ingresos diarios los depositan en cuentas bancarias y 20% no depositan en cuentas bancarias.                               |

Fuente: Tablas 21, 22, 23,24

**CUADRO 7**

| <b>ITEMS</b>   | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>   |
|--|---------------------|--|
| <b>¿Hay un registro adecuado de Huéspedes?</b>                                       | <b>25</b>           | El 70% de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los huéspedes y el 30% no cuentan con un registro adecuado de huéspedes.                                      |
| <b>¿Se reserva el derecho de Admisión?</b>   | <b>26</b>           | El 50% de las empresas encuestadas se reservan el derecho de admisión, y el otro 50% NO se reserva el derecho de admisión.   |
| <b>¿Existe un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal?</b> | <b>27</b>           | El 20% de empresas encuestadas tienen un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal y el 80% no cuentan con capacitación permanente y progresiva de personal. |
| <b>¿Todas Sus habitaciones cuentan con un sistema de seguridad?</b>                  | <b>28</b>           | El 60% de las empresas encuestadas cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones.                            |

Fuente: Tablas 25, 26, 27,28.

**CUADRO 8**

| <b>ITEMS</b>                                       | <b>TABLA<br/>N°</b> | <b>COMENTARIOS</b>  |
|--|---------------------|---|
| <b>¿Se controla el ingreso de menores de edad?</b> | <b>29</b>           | El 60% de las empresas encuestadas controla el ingreso de menores de edad y el 40% de las empresas encuestadas no controla el ingreso de menores de edad. |
| <b>¿Cuenta con el libro de Reclamaciones?</b>      | <b>30</b>           | El 50% de las empresas encuestadas cuentan con libro de reclamaciones y el 50% no cuenta con libros de reclamaciones.                                     |

Fuente: Tablas 29,30.

## V. CONCLUSIONES

1. El 100% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura encuestadas, tienen conocimiento del control interno de su empresa. 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 20% no cuentan con este control. El 100% de las empresas encuestadas tienen definido su misión y visión. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, y el 40% no. El 70% de las empresas en estudio cuentan con un organigrama estructural definido y el 30% no. El 80% de las empresas encuestadas cuentan con un fondo de caja chica para gastos menores y el 20% no. El 70% de las empresas en estudio cuentan con un registro adecuado de los huéspedes y el 30% no registran adecuadamente. El 80% de las empresas encuestadas depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias y 20% no depositan en cuentas bancarias. El 50% de los Hospedajes encuestadas se reservan el derecho de admisión, mientras que el 50% no. El 60% de las empresas encuestadas controla el ingreso de menores de edad y el 40% no verifica. El 50% de las empresas encuestadas cuentan con libro de reclamaciones y el 50% no. El 20% de empresas en estudio tienen un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal y el 80% no cuentan con capacitación al personal. El 60% de las empresas en estudio cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con este sistema de seguridad. (Objetivo general)



## Referencias Bibliográficas

**AGUIRRE CHOIX RICARD & ARMENTA VELAZQUEZ CARLOS ENRIQUE, 2012** “*La Importancia Del Control Interno En Las Pequeñas Y Medianas Empresas En México*” obtenido en:

Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 enero – Marzo 2012: 1-17  
[www.itson.mx/pacioli](http://www.itson.mx/pacioli)

**ÁLVAREZ, M. Y DURÁN, J. ,2009** —Manual de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Una contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las políticas públicas. Obtenido el 09 de diciembre de 2011, de la fuente:

[http://www.eclac.org/comercio/publicaciones/xml/8/38988/Manual\\_Micro\\_Pequeña\\_Mediana\\_Empresa\\_TIC\\_politicas\\_publicas.pdf](http://www.eclac.org/comercio/publicaciones/xml/8/38988/Manual_Micro_Pequeña_Mediana_Empresa_TIC_politicas_publicas.pdf)

**COMITÉ DE CONTROL INTERNO DEL SISOL** obtenido de:

<http://www.sisol.gob.pe/home/Sistema-de-Control-Interno/Componentes-del-Control-Interno.pdf>

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2006.** *Normas de Control Interno.* Lima, obtenido de:

[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

**CONTROL INTERNO UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS INTEGRANTES.** Tomado de:

[Http: //www.gestopolis.com.htm](http://www.gestopolis.com.htm), diciembre 2010

**CHÁVEZ ORELLANA, ERIKA ELIZA & MORAN REYES, WILLIAMS FREDY, - 2013** “*Propuesta De Un Sistema De Control Interno Que Contribuya A La Maximización De Los Recursos Y A La Toma De Decisiones Financieras Y Tributarias para el año 2013*” Centroamérica Universidad De El Salvador San Miguel, El Salvador. Obtenido de:

<http://ri.ues.edu.sv/6081/1/50107948.pdf>

**DIRECCION DE LOGISTICA UNIDAD DE CONTROL INTERNO Y VALORACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL, obtenido de:**

<https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Conceptos+basicos+de+control+interno.pdf/890512c5-0151-48cc-a73d-a298fed0bc8e>

**EL CONTROL INTERNO – SU IMPORTANCIA EN LOS HOTELES**  
Publicado el 19 agosto, 2011 por L. Manuel. Obtenido en:

<https://finanzasymoteleria.wordpress.com/2011/08/19/el-control-interno-en-los-hoteles/>

**FERNÁNDEZ SAROM SINDI YANINA & VÁSQUEZ PACHECO FERNANDO, 2013** “*El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Las Empresas Privadas De Latinoamérica, Perú Y Chimbote*” obtenido de:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247/203>

**GONZÁLEZ, A. Y CABRALE, D., 2010.** —*Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles.*” Obtenido el 12 de diciembre de 2011, de la fuente:

<http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>

**GUTIERREZ DIAZ SUKY MILAGROS, 2012** “*los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de la gestión de la empresa Backus de Piura, 2012*” obtenido de:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/tesis-mecanismos-del-control-interno/45655042.html>

**GRANADILLO, ORLANDO N, - 2015** “*El Control Interno Y Los Sistemas De Información Contable en la ciudad de Morita-Venezuela en el periodo 2014*” Universidad De Carabobo Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales Morita - Venezuela. Obtenido de:

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1962/1/ogranadillo.pdf>

**MARCO TEÓRICO SOBRE: MODELO, AUDITORIA, CONTROL INTERNO E INFORME COSO** obtenido de:

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/657.45-L864m/657.45-L864m-Capitulo%20II.pdf>

**OLIVIA DEL CARMEN GONZALES RAMOS, 2001** “*Comentarios sobre la importancia del control interno en un hotel*” Coatzacoalcos 2001, Obtenido En:

<http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/26/1/GonzalezRamos.pdf>

**PORTERO QUITO JOSE DAVID, 2013** “*análisis de la política de compras de las empresas de servicios petroleros y su incidencia en el control interno de compras aplicado en hilog oil service & engineering Ecuador cía. Ltda. Año 2013*” Universidad Internacional Sek-Ecuador. Obtenido de:

<http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/722/1/Tesis%20HILONG%20final%20FINAL.pdf>

**SAAVEDRA CERDA MARÍA ELISA, 2013** “Control Interno En Los Procedimientos Administrativos Y Económicos En La Empresa América Express Perú” obtenido de:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/461/283>

**SÁNCHEZ, E. (2013).** “La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú.” 2013. Chimbote, De Santa, Perú. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

**VARGAS PAREDES DIANA NATALÍ & RAMÍREZ MUÑOZ ROBERTO CARLOS, 2014** “El Sistema De Control Interno Y La Gestión Comercial Trujillo, Junio 2014” Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de:

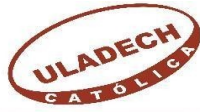
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS\\_DIANA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_COMERCIAL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf)

**VILLANUEVA CASTRO DORIS MARLENI, 2012** “Efectos Del Control Interno En La Gestión De Las Empresas Pesqueras De La Actividad Exportadora Paita – Piura. , Universidad San Martín De Porres Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Financieras, Obtenido de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/635/3/villanueva\\_dm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/635/3/villanueva_dm.pdf)

**VILCA NARVASTA LINDA PRISCE, 2012** “El Control Interno Y Su Impacto En La Gestión Financiera De Las Mypes De Servicios Turísticos En Lima Metropolitana Lima – Perú” UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Financieras Escuela Profesional De Contabilidad Y Finanzas.

## Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### **CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O REPRESENTANTES DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO – RUBRO HOSPEDAJE.- PIURA, 2014**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA DETERMINACION DE LOS RESULTADOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DE HOSPEDAJE EN LA PROVINCIA DE SECHURA-PIURA, PERIODO 2014.

La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**Encuestador(a): Mariela Carolina Martínez Belupú**

**Fecha:** 13 de Septiembre del 2015

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una —X‖ la alternativa correcta (solo una):

#### **I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES.**

##### **1. Edad del representante de la empresa:**

26 – 60

18 – 25

##### **2. Sexo:**

Masculino...

Femenino...

**3. Grado de instrucción:**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Ninguna.....             | Secundaria Incompleta.....                |
| Primaria Completa.....   | Superior no Universitaria Completa.....   |
| Primaria Incompleta..... | Superior no Universitaria incompleta..... |
| Secundaria Completa..... | Superior Universitaria Completa.....      |

**4. Estado Civil:**

Soltero..... Casado..... Conviviente..... Divorciado..... Otros.....

**II. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPE.**

**5. Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro:**

01 año..... 02 años..... 03 años..... Más de 03 años.....

**6. La MYPE es:**

Formal: ..... Informal: .....

**7. Número de trabajadores permanentes:**

1 Trabajador.....  
2 Trabajadores.....  
3 Trabajadores.....  
Más de tres trabajadores....

**8. Número de trabajadores eventuales:**

- 1 Trabajador.....
- 2 Trabajadores.....
- 3 Trabajadores.....
- Más de tres trabajadores....

**9. ¿Cuál es el objetivo de su empresa?**

Obtener ganancias  Dar empleo a la familia  Dar empleo a la comunidad

**10. ¿Su empresa lleva Contabilidad?**

Si  No

**11. Tiene asesoramiento profesional de un :**

Contador.  - Administrador.

Economista.  - Otro profesional.....

**III. ASPECTO DE CONTROL INTERNO**

**12. Tiene Ud. conocimiento del control interno que tiene su empresa?**

SI  NO

**13. ¿Hay controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?**

SI  NO

**14. ¿Hay controles para la preparación del pago de sueldos?**

SI ( )      NO ( )

**15. ¿Se siguen normas contables internacionalmente aceptadas?**

SI ( )      NO ( )

**16. ¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?**

SI ( )      NO ( )

**17. ¿Su negocio tiene definido su misión y visión?**

SI ( )      NO ( )

**18. ¿Tiene un organigrama estructural definido?**

SI ( )      NO ( )

**19. ¿Existe el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural?**

SI ( )      NO ( )

**20. ¿Existe un fondo de Caja Chica?**

SI ( )      NO ( )



**21. ¿Se realizan Arqueos Sorpresivos de Caja?**

SI ( )                      NO ( )

**22. ¿Realizan conciliaciones bancarias y cada que tiempo?**

SI cada 3 meses                      ( )                      NO nunca ( )

SI cada año                      ( )

SI cada 6 meses                      ( )

**23. ¿Se lleva un registro detallado de los ingresos?**

SI ( )                      NO ( )

**24. ¿Los ingresos diarios se depositan en cuentas bancarias?**

SI ( )                      NO ( )

**25. ¿Hay un registro adecuado de pasajeros?**

SI ( )                      NO ( )

**26. ¿Se reserva el derecho de Admisión?**

SI ( )                      NO ( )

**27. ¿Existe un programa de capacitación permanente y progresiva para el personal?**

SI ( )                      NO ( )

**28. ¿Sus habitaciones cuentan con sistema de seguridad?**

SI ( )                      NO ( )

**29. ¿Se controla el ingreso de menores de edad?**

SI ( )                      NO ( )

**30. ¿Cuenta con el libro de Reclamaciones?**

SI ( )                      NO ( )

**GRACIAS POR SU APOYO A LA INVESTIGACION**

## ANEXO 2

### CRONOGRAMA GANTT

#### I.- ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES                          | Meses |      |
|--------------------------------------|-------|------|
|                                      | SET   | OCT. |
| Presentación del Proyecto de Tesis I | X     |      |
| Recolección de información           | X     |      |
| Elaboración del informe de Tesis     | X     | X    |
| Presentación del Informe de Tesis    |       | X    |
| Sustentación de Tesis                |       | X    |

#### II.- PRESUPUESTO

##### BIENES

| Detalle          | Cantidad | Unidad de Medida | Precio S/.   |
|------------------|----------|------------------|--------------|
| Dispositivo USB  | 01       | Unidad           | 35.00        |
| <b>TOTAL S/.</b> |          |                  | <b>35.00</b> |

##### SERVICIOS

| Detalle          | Cantidad | Unidad de Medida | Precio         |         |
|------------------|----------|------------------|----------------|---------|
|                  |          |                  | Unitario       | Total   |
| Internet         | 50       | Horas            | 1.00           | 50.00   |
| Movilidad        | 20       | Pasajes          | 10.00          | 200.00  |
| impresiones      | 630      | hojas            | 0.20           | 126.00  |
| anillados        | 4        | juegos           | 10.00          | 40.00   |
| Taller tesis     |          |                  |                | 1700.00 |
| <b>TOTAL S/.</b> |          |                  | <b>2116.00</b> |         |

#### III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

| RUBRO            | IMPORTE        |
|------------------|----------------|
| Bienes           | 35.00          |
| Servicios        | 2116.00        |
| <b>TOTAL S/.</b> | <b>2151.00</b> |

#### IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.