



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EL  
HOTEL “PASTORURI” INDEPENDENCIA –  
HUARAZ, 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**AUTORA: Br. NICES PERPETUA MANRIQUE TORRE**

**ASESOR: DR. C.P.C.C. NAZARETH RUTH VELASQUEZ PERALTA**

**Chimbote – Perú**

**2015**

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EL  
HOTEL “PASTORURI” INDEPENDENCIA –  
HUARAZ, 2014.

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Dr. CPCC. Luis Torres García**  
**PRESIDENTE**

-----  
**Mg. CPCC. Mirian Rodríguez Vigo**  
**SECRETARIO.**

-----  
**Mg. CPCC. Mario SOTO Medina**  
**Vocal**

-----  
**Dr. CPCC. Nazareth Ruth Velásquez Peralta ASESOR.**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar mi camino y dármele fuerza necesaria para culminar con éxito mi tesis, a pesar de las adversidades durante todo este tiempo, en quienes muchos no creen y se respeta, pero a ese ser que es omnipotente, quien me regalo a mi familia, quien me regalo cada amanecer y por sobre todo quien me regala el entendimiento para realizar cada reto de vida.

Dr. Nazareth Ruth Velásquez quiero agradecer sinceramente sus valiosos conocimientos, enseñanzas y apreciables asesorías, ha aportado grandes beneficios para la realización de esta investigación, además su amistad que hacen en la vida un sabor especial y una experiencia en cada vivencia. Gracias por brindarme todo estos valiosos detalles que me llevaron a la culminación de este gran trabajo.

Gracias a mis compañeros, por su gran ayuda cuando me enfrentaba con ciertos problemas que me brindaron su colaboración.

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme la fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, para mi madre por su apoyo consejos, comprensión amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme en los recursos necesarios para estudiar me han dado todo lo que soy como persona, mis valores mis principios, mi carácter, mi empeño mi perseverancia, mi coraje para seguir mis objetivos.

Gracias también a mi querido esposo por su apoyo incondicional.

## RESUMEN

El objetivo logrado en la presente investigación fue: Determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: la ficha y el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis. Resultados: Se Logró determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del **Hotel “Pastoruri”** con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes, así mismo se concluye que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; de acuerdo a los resultados empíricos obtenidos en la aplicación del instrumento de medición, relacionados con las propuestas teóricas de otros investigadores en los antecedentes y las bases teóricas.

**Palabras Clave:** Control interno, gestión de recursos humanos, empresa hotelera.

## SUMMARY

The goal achieved in this research was to determine that the internal control affects the human resources management in the "Pastoruri" Independence Hotel - Huaraz in 2014. The research was quantitative approach and the descriptive level, the design was simple descriptive, it worked with a sample population of 30 managers and employees of the hotel "Pastoruri" techniques used were documentary technique analysis and survey instruments used were: the ad and the structured questionnaire, met the analysis plan . Results: It was determined that 61% of respondents believe that it would be optimal to apply internal controls and 75% of respondents believe that it would be optimal to implement the internal control for good Human Resources Management and achieve the objectives of the Hotel "Pastoruri "in order to increase good governance and efficient guest service, also it concludes that internal control affects the management of human resources in the Hotel" Pastoruri "Independencia - Huaraz in 2014; according to the empirical results obtained in implementing the measuring instrument, related to the theoretical proposals of other researchers in the background and theoretical basis.

**Keywords:** Internal control, human resource management, hotel company.

# ÍNDICE GENERAL

Pág.

RESUMEN .....	vi
SUMMARY .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Bases teóricas .....	15
2.2. Marco Conceptual .....	29
2.3. Hipótesis .....	38
2.4. Variables .....	38
III. METODOLOGÍA .....	39
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	39
3.2. Diseño de la investigación .....	39
3.3. Población y muestra .....	39
3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores .....	40
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación .....	41
3.6. Plan de análisis .....	42
3.7. Matriz e consistencia.....	43
IV. RESULTADOS .....	44
4.1. Resultados .....	44
4.2. Análisis de resultados .....	64
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
5.1. Conclusiones. ....	68
5.2. Recomendaciones: .....	69
Referencias bibliográficas .....	71
ANEXOS.....	73



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y figura N° 01	44
Tabla y figura N° 02	45
Tabla y figura N° 03	46
Tabla y figura N° 04	47
Tabla y figura N° 05	48
Tabla y figura N° 06	49
Tabla y figura N° 07	50
Tabla y figura N° 08	51
Tabla y figura N° 09	52
Tabla y figura N° 10	53
Tabla y figura N° 11	54
Tabla y figura N° 12	55
Tabla y figura N° 13	56
Tabla y figura N° 14	57
Tabla y figura N° 15	58
Tabla y figura N° 16	59
Tabla y figura N° 17	60
Tabla y figura N° 18	61
Tabla y figura N° 19	62
Tabla y figura N° 20	63

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión de recursos humanos es un problema complejo y generalizado en las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz debido a un conjunto de factores de nivel de calidad de formación profesional u ocupacional responsables de la gestión de recursos humanos; en muchos casos no se cumplen con los procesos de la gestión en cuanto a la publicación de los requisitos del puesto laboral, la convocatoria, el concurso, la inducción al trabajo, la supervisión y monitoreo y el cese o retiro del trabajador. Esta situación se estaría generando, debido a la falta de un control interno adecuado a este tipo de empresas donde se ofrece servicios múltiples como: servicio de alojamiento, habitaciones y camas, servicio de comedor, servicio de comunicaciones, servicio de limpieza, servicio de recreación, transportes; características propias del hotel “Pastoruri” de Huaraz. Las limitaciones y deficiencias se estarían generando por la falta de un control interno oportuno para la mejora continua de los servicios que presta.

En el aspecto de la gestión de recursos humanos no se estarían aplicando los enfoques teóricos y estratégicos de la gestión de recursos humanos por lo que no se estarían logrando los objetivos de crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización; tampoco no se estarían estableciendo, conservando y asesorando condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales; por lo que no se alcanzarían la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

Menos aún se estarían considerando los aspectos de los recursos humanos, como el aspecto financiero de los recursos humanos, aspecto laboral, aspecto tributario de recursos y el aspecto contable de los recursos humanos; sin una planeación para la gestión de los recursos humanos donde se consignen las necesidades futuras a base de decidir cuanta gente y con qué habilidades necesitará la empresa. Estos hechos serían los efectos del deficiente sistema de control interno donde no se estarían cumpliendo con los objetivos del control interno, faltando el logro de la eficiencia y eficacia de la de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. El hotel “Pastoruri” no estaría cumpliendo con las clases de control interno previo, simultáneo y posterior dando como resultado una deficiencia que se viene suscitando en el control interno de la gestión de recursos humanos, tanto en el aspecto organizacional como funcional.

Por estas razones el objeto de estudio será el Hotel de tres estrellas denominado “Pastoruri” en el Jr. Corongo tercera cuadra en el Barrio del Centenario; cuya cantidad de trabajadores son igual a 30, quienes laboran en los servicios de dormitorios - camas, lavandería, restaurante, limpieza, información, recepción, comunicación y seguridad. Los servicios de alojamiento y restaurante que brinda son casi exclusivamente para los ejecutivos de empresas que viajen de diferentes partes del país y del extranjero.

Por lo anteriormente expuesto, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: Determinar que el sistema de control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. Asimismo se proponen los siguientes **objetivos específicos**: **1.** Describir el actual sistema de control interno en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. **2.** Identificar los problemas en la gestión de recursos humanos en el hotel

“Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014; y 3. Determinar la importancia del informe COSO para fortalecer los procesos de gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014.

La justificación de la investigación, de acuerdo a las observaciones realizadas en el Hotel “Pastoruri”, que tiene por finalidad la atención de usuarios tanto del turismo receptivo como turistas del extranjero; se han detectado una serie de deficiencias y limitaciones en los diferentes servicios que brinda esta empresa; probablemente generado por la falta de una aplicación adecuada del control interno en sus diferentes servicios. Por esta razón el trabajo de investigación reviste mucha importancia para realizar un estudio y justificar desde diferentes puntos de vista. La justificación teórica: el trabajo de investigación adoptó las teorías de cada una de las variables, las definiciones, conceptos, principios y postulados y una vez sistematizado servirá para dar un soporte teórico al trabajo de investigación. La justificación práctica: los resultados de la investigación servirán como un marco orientador a la gerencia del

Hotel “Pastoruri”, para la toma de decisiones que contribuya a la mejora continua de la prestación de servicios al usuario. Así mismo el propósito fundamental de este trabajo de investigación es determinar las deficiencias del control interno en la gestión de recursos humanos, así como demostrar los puntos débiles. Con esta información se busca corregir dichas debilidades. Por lo tanto resulta importante esta investigación porque va a permitir que la gestión de recursos humanos del hotel en estudio, estén segregadas en manos de personal idóneo, y los directivos hotel “Pastoruri” Independencia puedan tomar mejores decisiones a priori.

Así mismo cabe mencionar que la presente investigación se presentó algunas limitaciones al no contar con la totalidad de la documentación administrativa de la empresa.

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, los instrumentos utilizados fueron: la ficha y el cuestionario estructurado, se cumplió con el plan de análisis.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Bases teóricas**

#### **1. Antecedentes**

##### **A nivel Internacional**

**Espinoza (2013)** tesis de maestría titulada Propuesta de un sistema de control interno en las áreas de tesorería, cartera y recursos humanos del hotel de cinco estrellas Cruz-Blanca S.A. Ecuador. El objetivo fue de mejorar el sistema de control interno de las diferentes áreas de: tesorería, cartera y recursos humanos del hotel cinco estrellas Cruz Blanca S.A. Investigación descriptiva y práctica, ya que se utilizaron varias técnicas como la observación, indagación. El personal de cada área comprendido entre nivel directivo y operativo fue sujeto para la recopilación de información, evaluando mediante cuestionarios diferentes deficiencias presentadas en el control interno de la empresa. El resultado y propuesta de este trabajo, está a disposición de la Empresa para un análisis y aplicación dentro de las áreas estudiadas, con el fin de mejorar el control interno a los procesos realizados por la Empresa. Concluye: se elaboró un diseño de mejora del hotel Cruz Blanca S.A. Ecuador, dando énfasis en la gestión de los recursos humanos y el mejoramiento de los servicios de camas y restaurantes.

**Sierra (2013)** tesis de maestría titulada Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico en el hotel Emperador; realizado en Valladolid. El objetivo fue el potencial de la gestión de recursos humanos para retener el capital humano estratégico del hotel Emperador

como una vía para influir positivamente sobre la capacidad de innovación de la empresa, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad. La investigación en dirección estratégica de recursos humanos sugiere la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados con ellos. Conclusión: los resultados de la organización en concreto, el mantenimiento de dicho capital humano en la organización implicará no sólo retener los conocimientos y habilidades de los empleados también, retener sus afectos, actitudes, sus relaciones y sus interacciones con otros compañeros.

**Freire (2012)** en su tesis de maestría titulada Auditoria de gestión de los recursos humanos del hotel Cayambe-Ecuador. Investigación de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo; con una muestra de 67 trabajadores. Conclusión: Se manifestaron que el hotel Cayambe, no cuenta con los manuales de procedimientos, el control de asistencia del personal es obsoleto, se pudo observar que no reconocía las huellas lo cual ocasionaba tardanza, además de no contar con un software que envíe la información para el control de asistencia al área de talento humano. Recomendación: La dirección de Talento Humano debe manejar manuales de procedimientos para que se establezca claramente lo que debe desempeñar cada funcionario, con lo cual se evitaría la duplicidad de funciones, la dirección de Talento Humano debería establecer un nuevo sistema de control de asistencia de personal eficiente el cual debería estar

interconectado con un software que maneje recursos humanos, para así tener un control de las asistencias real.

**Tobar (2011)** tesis de maestría Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín en el I- semestre del 2010. El objetivo alcanzado fue: evaluar el buen desarrollo de las actividades dentro de una organización, representa un aspecto primordial para garantizar que la misma pueda alcanzar sus objetivos y metas. Para ello es de vital importancia que la empresa aplique sistemas de control interno eficientes que le permitan proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso inadecuado. La metodología operó basándose en la información proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de investigación documental y de campo, conformado por una población de 3 empleados relacionados con la partida en estudio. Concluye: los análisis se originaron evaluaciones que desarrollaron en el departamento de cuentas por cobrar, donde no se cobra intereses de mora, el cobrador no utiliza recibos de cobros, entre otras deficiencias.

**Broggi (2010)** tesis doctoral titulada Metodología para mejorar la administración de los recursos humanos en la gestión de la empresa hotelera la Habana; realizado en Cuba. La utilización del tablero de comando orientado al análisis de los Recursos Humanos indica que la empresa desea que sus empleados se conviertan en su activo más importante. Utilizar una metodología que permita mejorar la administración de los Recursos Humanos, identificando todos los subsistemas que posee el área de RRHH, ayudará a definir indicadores cuantificables y reportes complementarios que tengan un enfoque



cualitativo. Concluye que los recursos humanos son un activo fundamental en las empresas hoteleras en etapa de maduración, ya que contribuyen con las mejoras de procesos e innovaciones que ocasionan que la empresa continúe siendo competitiva. En caso de no intentar el perfeccionamiento de sus recursos, será cuestión de tiempo para que la empresa ingrese en la fase de declive.

**Quispe (2010)** tesis de maestría titulada Evaluación del sistema de control interno de recursos humanos del Hotel “San Juan de Dios” de Challapata Bolivia. El objetivo logrado fue: Evaluar el Sistema de Control Interno en el Hotel “San Juan de Dios” de Challapata, para determinar la eficiencia y eficacia en el área de Recursos Humanos. Método deductivo inductivo, técnicas: encuesta y entrevista. Resultado: Falta de un reglamento en el área de recursos humanos; falta de un manual de funciones para el área de Recursos Humanos; ausencia de un control en las horas de trabajo; falta de segregación de funciones para un buen desempeño de actividades; falta de capacitación en algunos cargos administrativos; falta de información confiable y oportuna. Conclusión: la ausencia de un control interno en las entidades públicas, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución, tal el caso del Hotel “San Juan de Dios” de Challapata, en el cual, por falta de implementación de reglamentos, manuales y de una evaluación; especialmente en el área de recursos humanos, todavía existe mala administración y atención deficiente a los clientes.

## **A nivel Nacional**

Barbarán (2013) tesis de maestría titulada Implementación del control interno en la gestión institucional del hotel Riviera de Lima. Cuyo objetivo fue implementar el control interno en la gestión administrativa del hotel Riviera de Lima. Se aplicó la técnica de la encuesta, con el fin de recoger información de interés para el estudio, de igual forma a expertos profesionales a quienes se les realizó la técnica de la Entrevista permitiéndonos la determinación de las debilidades y fortalezas, así como determinar si el personal se encuentra involucrado en las distintas actividades que ejecutan dentro del hotel Riviera. Concluye: la implementación del control interno incide en la gestión del hotel Riviera. La Implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control, sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos.

Samaniego (2013) tesis de maestría sobre Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas hoteleras del distrito de Chaclacayo. El objetivo fue Evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas hoteleras del distrito de Chaclacayo. Tipo de investigación cuantitativo, diseño descriptivo simple, se utilizó un cuestionario estructurado aplicado a los gerentes de las Mypes hoteleras de Chaclacayo. Concluyó: el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la

empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. La evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Vilca (2012) tesis de maestría titulada El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de hoteles turísticos en Lima metropolitana.

El propósito de la presente investigación fue establecer la adecuada implementación de los procedimientos de control interno la gestión financiera en las Mypes de hoteles turísticos en Lima Metropolitana. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 12 empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. Concluye: el análisis de la investigación demostró que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el

cumplimiento de los objetivos principales de toda Mype hotelera inmersa en este rubro.

De la Cruz (2010) tesis de maestría titulada La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en los hoteles turísticos de Huamanga. Cuyo objetivo fue Analizar que las acciones de motivación y programas de incentivos influyen de manera positiva en los desempeños laborales en la nueva gestión del potencial humano en los hoteles turísticos de Huamanga. El tipo de investigación fue básica y de nivel descriptivo y explicativo; se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Concluye: se demostró con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

**Bautista & Quispe (2010)** tesis de maestría titulada Propuesta de un sistema de control interno para las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes, el objetivo de la investigación fue: proponer un sistema de control interno para las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes. Un sistema de control interno aplicado a las empresas hoteleras logrará salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y obtener información correcta y segura. La investigación es de tipo descriptivo y el diseño: no experimental. La población del

presente estudio estuvo conformada por 8 empresas hoteleras del departamento de Tumbes. La muestra del estudio de investigación estuvo conformada por 2 de las 8 empresas hoteleras, para lo cual se utilizó un muestreo en base a la disponibilidad de información, la información se obtuvo fundamentalmente a través de entrevistas y cuestionarios. Conclusión: el estudio realizado muestra que las empresas hoteleras en estudio presentan deficiencias en el control interno de sus operaciones. Finalmente se recomienda implementar esta propuesta del sistema de control interno aplicable a las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes tomando en cuenta el ambiente de control: para marcar las pautas del comportamiento del personal respecto al control aportando disciplina y estructura. Si la administración considera que el control es importante otras personas en la empresa lo sentirán y responderán observando convenientemente las políticas y procedimientos establecidos.

## **2. Sistema de control interno**

### **EL CONTROL INTERNO COSO (Committee of Sponsoring Organizations)**

El control interno es definido en forma amplia como un proceso efectuado por la Gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

- Adhesión a las políticas de la empresa.

La primera categoría apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo las metas de desempeño, de rentabilidad y salvaguarda de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros digno de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados, tales como ganancias por distribuir reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

La cuarta está vinculada con el desarrollo de estrategias de las empresas, la comunicación de las mismas y su cumplimiento.

En control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

### **La importancia del Control**

A partir de la publicación en Estados Unidos del informe COSO (Control interno – Estructura integrada) en septiembre de 1992 y en cuyo desarrollo participaron representantes de organizaciones profesionales de contadores, de ejecutivos de finanzas y de Auditores Internos, ha surgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo lo cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, esto ante los numerosos escándalos, crisis financieras, o fraudes, durante los últimos decenios. Al respecto, es importante resaltar el

concepto de la responsabilidad, como uno de los factores claves para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones. En este sentido, conviene recordar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad en relación a la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados.

En términos generales, conviene señalar que la importancia de un eficiente sistema de control radica en que el principal propósito es detectar con oportunidad cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; así mismos, es importante porque el control interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos que pudieran estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad de la información financiera y operacional, y proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables.

El modelo COSO, tanto en la definición de control que proporcione, como con la estructura de control que describe, impulsa una buena cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de control a nivel internacional. En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos, prosiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticos, muestran mucha similitud.

Por lo anterior y por ser el modelo mayoritariamente adoptado a la fecha, tomamos como referencia la definición del control interno que establece el informe COSO, de la siguiente manera:

Control interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el concejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro

de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y normas aplicables.

## **LOS COMPONENTES DEL COSO**

Son los siguientes:

- **Ambiente de Control**

Abarca actitudes, habilidades, percepciones y acciones del personal de una empresa, particularmente de su administración. La actitud de la dirección y la participación activa de los miembros clave de la administración en los resultados financieros y de operación son ejemplos de factores que pueden contribuir a la calidad del ambiente de control. Es el fundamento de todos los otros componentes del control interno; provee disciplina estructurada.

Algunos factores importantes del ambiente de control son:

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso de competencia.
- Rol del directorio y comité de auditoría.
- Filosofía de la gerencia y el estilo de operación.
- Estructura organizacional.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

- **Evaluación de Riesgos**

Cada entidad afronta una variedad de riesgos de origen interno y externo que deben ser valorados. La condición previa para la evaluación de riesgo es el establecimiento de objetivos, articulados a diferentes niveles e internamente consistentes, la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes a la ejecución de los objetivos, formando



una base para determinar cómo deben ser manejados. Debido a que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuaran cambiando, son necesarios mecanismos que identifiquen y se ocupen de los riesgos especiales asociados con el cambio.

Los riesgos pueden surgir o cambiar debido a las siguientes circunstancias:

Cambios en el ambiente de operación.

Nuevo personal.

Sistemas de información nuevos o reorganizados.

Crecimiento rápido.

Nuevas tecnologías.

Nuevas líneas, productos o actividades.

Reestructuración de la compañía.

Operaciones externas.

Pronunciamientos contables.

- **Actividades de Control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control relevantes para la compañía, se relacionan con lo siguiente:

- Revisiones.
  - Procesamiento de información.
  - Controles físicos.
  - Segregación de funciones.
- **Información y comunicación**

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la agente cumplir sus responsabilidades.

Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria, que hacen posible controlar y manejar los negocios. El sistema de información incluye el sistema contable. Consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las operaciones de la compañía. La calidad de la información generada por el sistema afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas, para controlar las actividades y preparar la información financiera confiable, la comunicación involucra proveer un entendimiento de las responsabilidades sobre la información financiera.

Por lo antes expuesto se desprende que todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta dirección en el sentido de que las responsabilidades de control deben ser tomadas muy seriamente. Ellos deben entender claramente el significativo comunicativo de la inmediatez de la información. También es necesario tener una comunicación útil con el exterior como clientes, proveedores, entidades gubernamentales y accionistas.

El sistema de información comprende:

- Las clases de operaciones relevantes para los estados financieros.

- Como son iniciadas estas operaciones.
- Los registros contables.
- El proceso contable involucrado desde el inicio de una operación hasta su inclusión de los estados financieros.
- El proceso de información financiera usado para reparar estados financieros, incluyendo estimaciones contables significativas y relevaciones.

- **Monitoreo y supervisión**

Un sistema de control interno necesita ser supervisado, es decir debe comprender un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema simultáneo a su actuación. Eso es actividades de supervisión que se desarrollan adecuadamente con evaluación separada o una combinación de los dos. Los aspectos de supervisión ocurren en el transcurso de las operaciones.

El monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo. Todo el proceso debe ser monitoreado y las modificaciones deben ser realizadas según necesiten. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando según las condiciones lo requieran.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **Control**

Es el proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización. Control interno.

El control interno

Es una función esencial de la gerencia, es un factor básico que opera en una o en otra forma en la administración de cualquier organización.

### **Control Administrativo**

Incluye planes, procedimientos y registros concernientes al proceso de decisión sobre la autorización de la dirección sobre las transacciones en el logro de los objetivos de la organización.

### **Control Contable**

Es el sistema de autorización y aprobación, separación de obligaciones concernientes al mantenimiento de registros e informes contables y los implicados en la custodia de activos y operaciones a los controles físicos de activos y auditoría interna.

### **Gestión rentable**

Se llama gestión rentable de una empresa la que no solo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa.

### **Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización

representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (Chiavenato, 2006, p. 43).

Es la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano. El objetivo de la gestión de recursos humanos son las personas y sus relaciones en la organización, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar las habilidades y capacidad de los trabajadores, que permitan el desarrollo individual y organizacional sostenido.

### **El enfoque estratégico de recursos humanos**

Sin duda, uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de empresa, son los recursos humanos. La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas o instituciones, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de recursos humanos, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde una perspectiva académica, como una extensión del enfoque de recursos y capacidades, surge el enfoque de dirección estratégica de recursos humanos como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al recurso humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible.

### **Del enfoque de recursos y capacidades al enfoque estratégico de recursos humanos.**

Como ya hemos anticipado, el enfoque de recursos y capacidades es el marco teórico básico de este trabajo, principalmente, porque es la disciplina que permite tender un puente conceptual entre la gestión de recursos humanos y la competitividad empresarial, así como por su capacidad para ofrecer “una

explicación convincente sobre por qué las prácticas de recursos humanos permiten lograr ventaja competitiva, este enfoque se ha convertido en la teoría más utilizada en el campo de la dirección y gestión de recursos humanos ( Holtbrugge, Friedmann y Puck, 2010, entre otros).

En este sentido, Hernández y Perlina (2008) señalan la utilidad del enfoque de recursos y capacidades al campo de la investigación en la dirección y gestión de recursos humanos, resumiéndola en tres grandes aportaciones que, además, representan los axiomas del enfoque de dirección estratégica de recursos humanos. Primero, permite reconocer la necesidad de aplicar sistemas o conjuntos de prácticas de recursos humanos para mejorar la competitividad de la empresa. Así, en el análisis de la relación entre los recursos humanos y los resultados, se ha pasado del estudio de prácticas aisladas al estudio de sistemas de prácticas coherentes entre sí.

### **Objetivos de la gestión de recursos humanos**

Según López (2011) los objetivos de la gestión de recursos humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

### **Procesos de la gestión del talento humano**

Las políticas y prácticas de la gestión del talento humano se pueden resumir en 6 procesos básicos:

- **Admisión de personas:** proceso utilizado para incluir nuevas personas en la institución. Incluyen reclutamiento y selección de personas.
- **Aplicación de personas:** proceso utilizado para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de puestos, análisis y descripción de puestos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.
- **Compensación de personas:** proceso utilizado para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades más sentidas. Incluye recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.
- **Desarrollo de personas:** proceso empleado para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal de los empleados. Incluyen entrenamiento, programas de cambio y desarrollo de carrera y programas de comunicación e integración.
- **Mantenimiento de personas:** procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las

actividades de las personas. Incluye administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de las relaciones sindicales.

- **Evaluación de personas:** Proceso empleado para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye bases de datos y sistemas de información gerencial (Telis, 2011).

### **Aspectos de los recursos humanos**

- **Aspecto financiero de los recursos humanos**

Perea (2008), afirma que actualmente, cuando se habla de recursos humanos, los especialistas lo consideran como el capital humano. Esto conlleva a considerarlo como una de las inversiones más importantes dentro de la empresa. En ese sentido si las empresas quieren disponer del mejor cuadro de directivos, funcionarios, trabajadores operativos y otros, tiene que disponer del financiamiento necesario para entrenar, capacitar y perfeccionar a dicho personal.

La utilización de recursos humanos por parte de una empresa conlleva a tener costos laborales, expresado en las remuneraciones, tributos y otros que son de cargo de los empleadores. El desarrollo de actividades laborales del personal, origina gastos para el pago de los beneficios sociales de los



trabajadores, como vacaciones, gratificaciones, compensación por tiempo de servicios y otros.

- **Aspecto laboral de los recursos humanos**

Evans y Lindsay (2010), sostiene que el aspecto laboral de las instituciones conlleva a muchos aspectos a considerar:

- a) Obligaciones y derechos del empleador,
- b) Obligaciones y derechos del trabajador,
- c) Supervisión y control por parte del Estado,
- d) Intervención del Poder Judicial.

- **Aspecto tributario de recursos**

El aspecto tributario de los recursos humanos, nos lleva a tener en cuenta las siguientes situaciones:

- a) Cumplimiento de obligaciones formales,
- b) Cumplimiento de obligaciones sustanciales,
- c) Planeamiento de los tributos laborales,
- d) Auditoría tributaria de las obligaciones laborales.

- **Aspecto contable de los recursos**

En este aspecto, lo que se debe considerar es lo siguiente:

- a) Valuación de los costos y tributos laborales,

- b) Registro contable mediante el Plan Contable General Revisado,
- c) Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad,
- d) Reglamento de Información Financiera.

### **Planeación de recursos humanos**

La planeación de recursos humanos es el proceso de determinar las exigencias de trabajo y los medios para satisfacer éstas, con objeto de llevar a cabo los planes integrales de la organización. "La planeación de recursos humanos se describe mejor como un procedimiento sistemático que forma una secuencia planeada de eventos o una serie de pasos cronológicos".

La planeación de recursos humanos es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que serían necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación, entre otras. Todas las organizaciones deberían identificar sus necesidades de personal a corto y largo plazos. A corto plazo se determinan las necesidades de personal a 1 año; a largo plazo se estiman las condiciones del personal en lapsos de por lo menos 5 años. El costo de la planeación es elevado, por lo que se ha difundido entre las empresas grandes.

La planeación trata con el porvenir de las decisiones actuales. Esto significa que la planeación de recursos humanos observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, relacionada con una

decisión real o intencionada que tomará el director. Si a este último no le agrada la perspectiva futura, la decisión puede cambiarse fácilmente.

La planeación de recursos humanos también observa las posibles alternativas de los cursos de acción en el futuro, y al escoger unas alternativas, éstas se convierten en la base para tomar decisiones presentes (Chiaventato, 2006).

### **Proceso de planeación de recursos humanos**

La planeación estratégica - que requiere la consideración tanto del ambiente externo como del interno- antecede a la planeación de recursos humanos. La planeación estratégica es el proceso por el cual la alta dirección determina los propósitos y objetivos globales y la forma en que deben alcanzarse. Existe una creciente convicción entre los gerentes profesionales respecto a la importancia que tiene incluir la administración de recursos humanos en el proceso de planeación estratégica. En el fondo la planeación de recursos humanos debe estar vinculada con la estrategia organizacional (Werther, 2011).

La planeación de recursos humanos se puede emprender después de haberse formulado los planes estratégicos de una organización. Los planes estratégicos se reducen a planes de recursos humanos específicos cuantitativos y cualitativos. Por ejemplo, una estrategia de crecimiento interno significa que se contratará empleados adicionales. Las adquisiciones y fusiones, por otro lado, probablemente significan que la organización necesitará planear despidos, ya que las fusiones tienden a

crear plazas duplicadas o traslapadas que se pueden manejar más eficientemente con menos empleados (Reyes, 2009).

La planeación de recursos humanos tiene dos componentes: requerimientos y disponibilidad. La proyección de requerimientos de recursos humanos significa determinar el tipo y número de empleados participantes por nivel de cualidades y de ubicación. Estas proyecciones reflejarán diversos factores, tales como los planes de producción y los cambios en la productividad. Con el fin de hacer las proyecciones de disponibilidad, el gerente de recursos humanos observa tanto las fuentes internas (personas empleadas actualmente) como las fuentes externas (mercado de trabajo).

Cuando se han analizado los requerimientos y la disponibilidad de personal, la empresa puede determinar si tendrá un exceso o una escasez de empleados. Deben encontrarse formas de reducir el número de empleados si se proyecta un excedente. Algunos de estos métodos incluyen las restricciones en la contratación, la reducción en la jornada de trabajo, las jubilaciones tempranas y las suspensiones. Si se anticipa una escasez, la empresa debe obtener la cantidad y calidad apropiada de trabajadores afuera de la organización. Se requieren el reclutamiento y la selección externas (Sikula, 2010).

La planeación de recursos humanos tiene cuatro aspectos básicos:

- Planeación para las necesidades futuras a base de decidir cuánta gente y con qué habilidades necesitará la empresa.

- Planeación para balances futuros a base de comparar el número de empleados necesarios, con el número de empleados contratados de quienes se puede esperar que permanezcan en la organización.
- Planeación para el reclutamiento o el despido de empleados.
- Planeación para el desarrollo de los empleados, para asegurarse de que la organización tiene un suministro estable de personal experto y capaz (López, 2011).

### **Importancia de los recursos humanos en las organizaciones**

Según Peter (2010), la gestión de los recursos humanos, sin lugar a dudas, constituye, en la actualidad, el activo más valioso con que cuenta una organización. La tecnología, los materiales, hasta el capital financiero, que son recursos organizacionales, no son importantes por sí mismos sin la intervención humana. Es el hombre, quien con sus conocimientos, experiencia, sensibilidad, compromiso, esfuerzo y trabajo, quien hace posible integrar y potenciar estos recursos a fin de lograr el desarrollo de la organización, y por ende, el de su misión, mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios que produce.

#### **2.3. Hipótesis**

No aplica

#### **2.4. Variables**

##### **A. Variable independiente (causa)**

Control interno

##### **B. Variable dependiente (efecto)**

Gestión de recursos humanos

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

Fue de enfoque cuantitativo, no correlacional porque se utilizó la matemática y la estadística en el procesamiento y análisis de datos.

El nivel fue descriptivo, porque se registraron los datos de la realidad natural. Es decir se estudió de como el hecho o fenómeno contable se presenta en la realidad empírica.

#### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño fue descriptivo – no experimental – de corte transversal.

Descriptivo, porque se estudió de como el hecho o fenómeno se presentó en la realidad empírica.

No experimental, porque no se manipuló deliberadamente ninguna de las variables; y de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un sólo momento o en un tiempo único.

Cuyo diagrama es: M  $\longrightarrow$  O

**Donde**

M = Muestra

O = Observación

#### 3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por un total de 30 directivos y trabajadores del Hotel “Pastoruri” varones y mujeres, con nivel educativo superior universitario, superior técnico y secundaria.

N = 30 directivos y trabajadores del Hotel “Pastoruri”

La muestra estuvo constituida por los directivos y trabajadores del Hotel “Pastoruri”.

n = 30 directivos y trabajadores

### 3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable independiente: Control Interno</b>	Control Interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización (gerente y trabajadores) con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.	Son las estrategias y procedimientos que utilizan los directivos y trabajadores de las empresas comerciales del distrito de independencia para el logro de los objetivos.	Objetivos del control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia y eficacia de la operatoria.</li> <li>- Fiabilidad de la información financiera</li> <li>- Cumplimiento de las leyes y normas</li> </ul>	Nominal
			Características	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concordantes con el Marco Legal vigente</li> <li>- Compatibles con los principios de control interno</li> <li>- Sencillas y claras en su redacción</li> <li>- Flexibles,</li> </ul>	Nominal
			Clases de control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control interno previo</li> <li>- Control interno simultaneo</li> <li>- Control interno posterior</li> </ul>	Nominal
			Componentes del control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de control</li> <li>- Evaluación de riesgo</li> <li>- Actividades de control gerencial</li> <li>- Información y comunicación</li> </ul>	Nominal
<b>Variable dependiente: Gestión de recursos humanos</b>	La gestión de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.	Consiste en la aplicación de normas, procedimientos e instrumentos en el proceso de gestión de recursos humanos y se midió con el cuestionario estructurado.	Objetivos de la gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear, mantener y desarrollar un conjunto personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes</li> <li>- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales</li> <li>- Desarrollo y satisfacción plena de las personas</li> <li>- Alcanzar la eficiencia y</li> </ul>	Nominal
			Procesos de la gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Admisión y aplicación de personas</li> <li>- Compensación y desarrollo de personas</li> <li>- Mantenimiento y evaluación</li> </ul>	Nominal
			Aspectos de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspecto financiero de los recursos humanos</li> <li>- Aspecto laboral de los recursos humanos</li> <li>- Aspecto tributario de los recursos humanos</li> <li>- Aspecto contable de los</li> </ul>	Nominal
			Planeación de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación para las necesidades futuras</li> <li>- Planeación para balances futuros necesarios</li> <li>- Planeación para el reclutamiento o el despido</li> <li>- Planeación para el desarrollo</li> </ul>	

### 3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

Es la técnica más difundida para investigar consiste en la recolección de datos e información de las fuentes bibliográficas y hemerográficas con una transcripción, descripción o comentario objetivo y sistemático donde se manifieste concretamente la comunicación entre el autor y el investigador

**Encuesta:** Es un conjunto de normas establecidas para la recolección de datos de la realidad empírica, elaboradas con base a las variables de indicadores de estudio.

**Fichas:** son formatos pequeños, medianos y grandes que se utilizan para la recolección de datos de las fuentes bibliográficas y hemerográficas son:

Fichas de registro:

- a) Bibliográficas
- b) Hemerográficas

Fichas de investigación: a) textual

- a) Resumen
- b) Comentario
- c) Paráfrasis
- d) Mixta

**Cuestionario estructurado:** Fue un formato elaborado específicamente con base a las variables e indicadores, operacional izados adecuadamente.

Tendrán las siguientes partes: título, objetivo, instrucción, datos



informativos, preguntas y alternativas de respuesta de la variable 1, preguntas y alternativas de respuesta de la variable 2, responsable.

### **3.6. Plan de análisis**

En esta fase se utilizó la estadística descriptiva con la finalidad de hallar los valores de frecuencia absoluta y la frecuencia relativa o porcentual. Después de la tabulación y el procesamiento estadístico de datos se presentan las tablas y figuras para su respectiva interpretación y posterior análisis y discusión de los resultados.

### 3.7. Matriz e consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Metodología
<b>Problema General</b> ¿De qué manera el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014?	<b>Objetivos general</b> Determinar qué manera el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia Huaraz en el 2014.	<b>Variable 1:</b> <b>control interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tipo de investigación</b> cuantitativo de nivel descriptivo -</li> <li>- <b>Diseño de investigación:</b> Diseño descriptivo – no experimental – de corte transversal.</li> <li>- <b>Población</b> N = 30 Directivos y trabajadores del Hotel “Pastoruri”</li> <li>- <b>Muestra</b> n = 30 Directivos y trabajadores del Hotel “Pastoruri”</li> <li>- <b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> cuestionario Estructurado</li> </ul>
	<b>Objetivos específicos</b> 1. Describir el actual el control interno en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014. 2. Identificar los problemas en gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014 3. Determinar la importancia de informe COSO para fortalecer los procesos de gestión de recursos humanos en el hotel “Pastoruri” Independencia Huaraz en el 2014.	<b>Variable 2:</b> <b>gestión de recursos humanos</b>	

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### Pregunta 1

¿Sabe usted qué es el Control Interno y cuáles son sus beneficios?

**Tabla 01: Control Interno y sus beneficios**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	1	5%
No	20	65%
No Sabe	8	26%
No Opina	1	4%
Total	30	100%

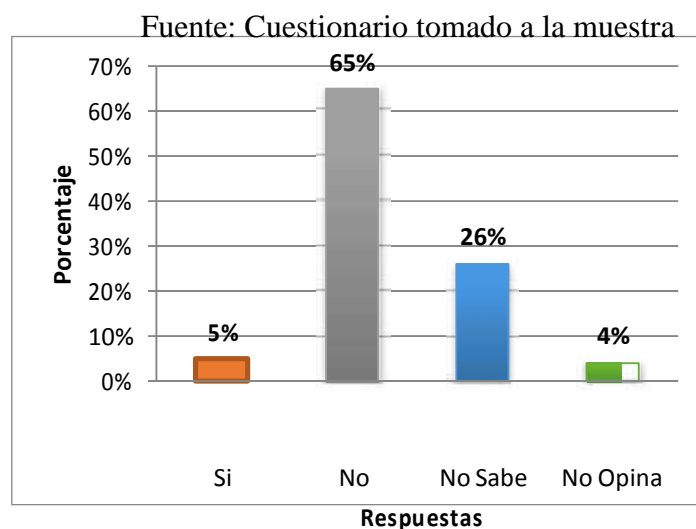


Figura 01: Control Interno y sus beneficios

Fuente: Idem Tabla 01

#### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 65% de los encuestados no sabe sobre el control interno y cuáles son sus beneficios, un 26% no conoce, mientras que un 4% no opina y solo el 5% tiene conocimiento de éste.

## Pregunta 2

¿En su opinión el hotel “Pastoruri” emplea la Evaluación de objetivos?

**Tabla 02: Emplea la Evaluación de objetivos**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	0	0%
No	20	65%
No Sabe	10	35%
No Opina	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

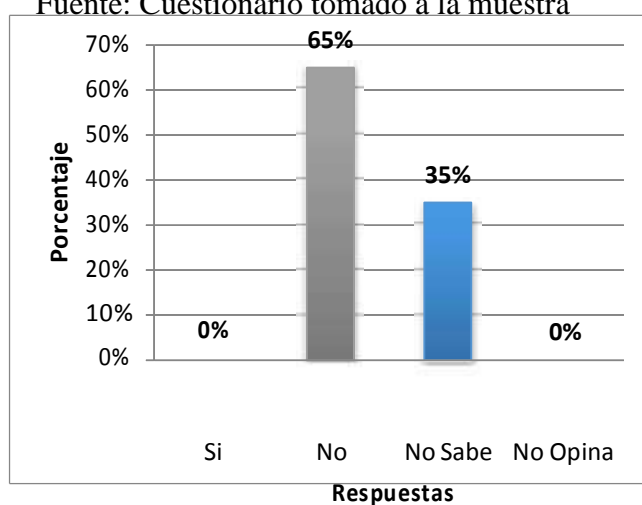


Figura 02: Empleo de la Evaluación de objetivos

Fuente: Idem Tabla 02

### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 65% de los encuestados responde que el hotel “Pastoruri” no emplea la Evaluación de objetivos y el 35% restante no sabe sobre el tema.

### Pregunta 3

¿Está Ud. de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control hotel “Pastoruri”?

**Tabla 03: Implementación de las Actividades de Control**

Respuestas	Personal	Porcentaje
No	3	12%
Si	18	60%
No Sabe	8	27%
No Opina	1	1%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

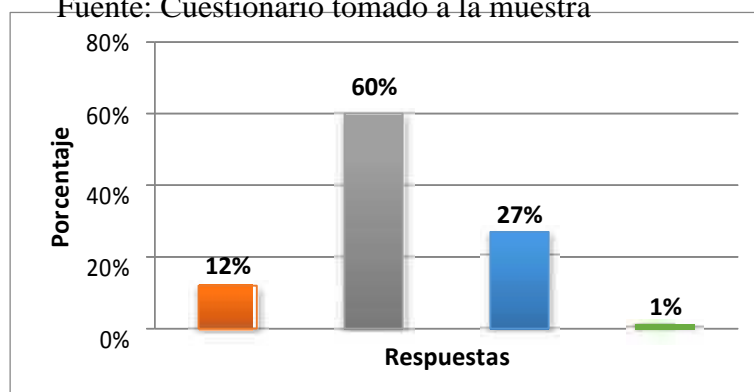


Figura 03: Implementación de las Actividades de control  
Fuente: Idem Tabla 03

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 60% de los encuestados está de acuerdo con la Implementación de las Actividades de control en el hotel “Pastoruri”, un 27% no conoce, mientras que un 1% no opina y solo el 12% no considera necesario la implementación del control interno.

#### Pregunta 4

¿Cree Ud. que el control interno contribuye a la evaluación de riesgos?

**Tabla 04: Contribución del control interno a la evaluación de riesgos**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	5	16%
No	18	61%
No Sabe	3	9%
No Opina	4	14%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

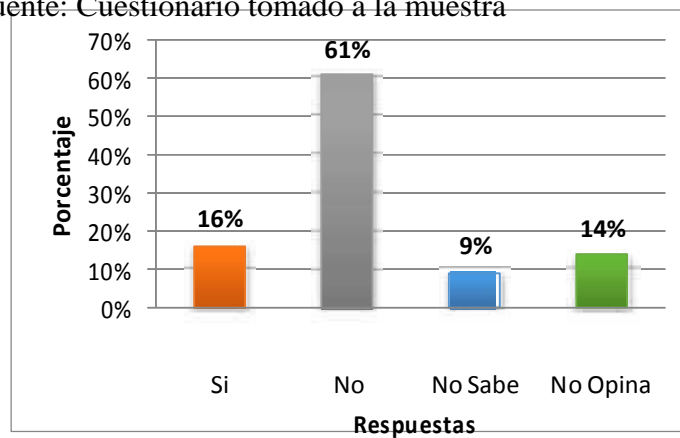


Figura 04: Contribución del control interno a la evaluación de riesgos

Fuente: Idem Tabla 04

#### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 16% de los encuestados si cree que el Control Interno contribuye a la evaluación de riesgos, un 61% no lo cree así, mientras que un 9% no sabe y solo el 14% no opina.

## Pregunta 5

¿El ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel “Pastoruri” es adecuado?

**Tabla 05: Ambiente de control hotel “Pastoruri”**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	4	12%
No	13	43%
No Sabe	11	39%
No Opina	2	6%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

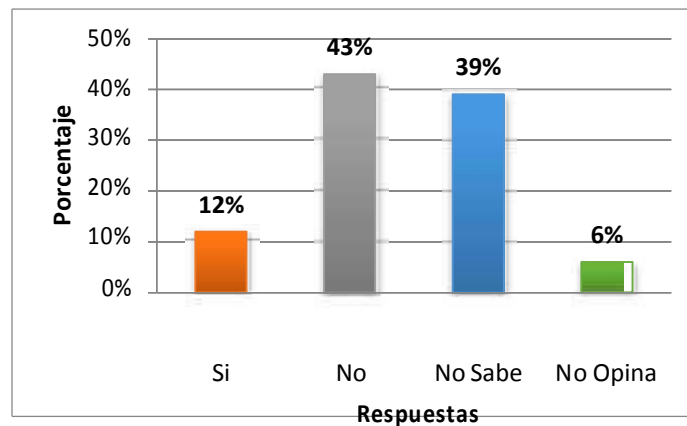


Figura 05: Ambiente de control hotel “Pastoruri”

Fuente: Idem Tabla 05

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 12% de los encuestados responde que el ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel “Pastoruri” es el adecuado, un 43% opina que no es así, mientras que un 39% no opina y solo el 6% no opina.

### Pregunta 6

¿Cree Ud. que un control interno va a minimizar los riesgos en la gestión de recursos humanos del hotel “Pastoruri”?

**Tabla 06: Respuesta a los riesgos en la gestión de RRHH del hotel “Pastoruri”**

Respuestas	Personal	Porcentaje
No	3	11%
Si	14	47%
No Sabe	11	38%
No Opina	2	4%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

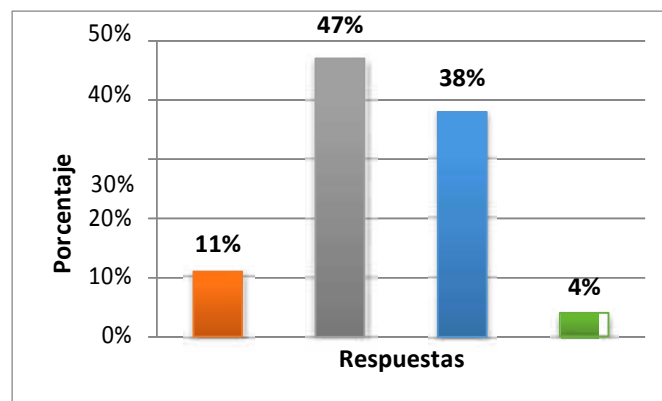


Figura 06: Respuesta a los riesgos en la gestión de recursos humanos del hotel “Pastoruri”

Fuente: Idem Tabla 06

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 11% de los encuestados no cree que un control interno da respuesta a los riesgos en la gestión de recursos humanos, un 47% si cree en ello, mientras que un 38% no sabe y solo el 4% no opina.



### Pregunta 7

¿Utiliza Ud. los componentes del control interno en las labores que desempeña?

**Tabla 07: Uso de los componentes del control interno según labor desempeñada**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	4	12%
No	13	43%
No Sabe	10	35%
No Opina	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

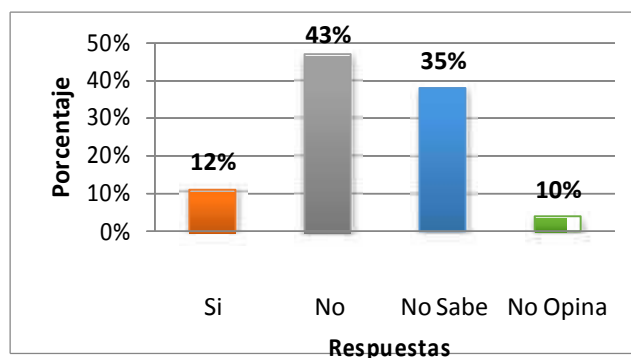


Figura 07: Uso de los componentes del control interno según labor desempeñada

Fuente: Idem Tabla 07

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 12% de los encuestados si utiliza los componentes del control interno en las labores que desempeña, un 43% no lo utiliza, mientras que un 35% no sabe al respecto y solo el 3% no opina.

## Pregunta 8

¿Sabe Ud. que un control interno en una empresa permite la prevención de los riesgos?

**Tabla 08: Prevención de los riesgos a través del control interno**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	3	11%
No	14	47%
No Sabe	13	42%
No Opina	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

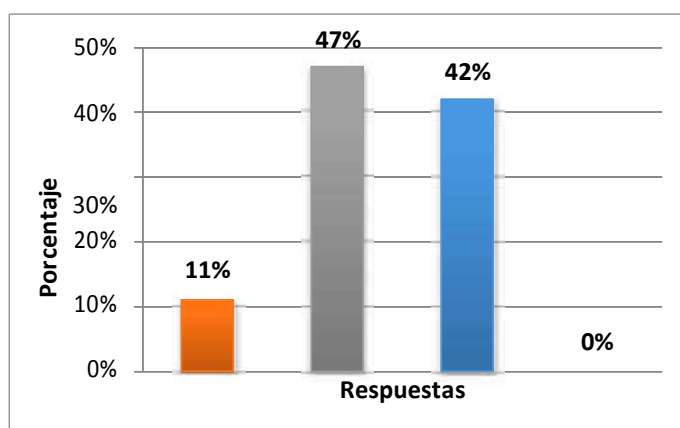


Figura 08: Prevención de los riesgos a través del control interno

Fuente: Idem Tabla 08

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 47% de los encuestados considera que no se aplica la prevención de los riesgos, un 11% que si se aplica, mientras que un 42% no sabe al respecto y el 0% no opina.

### Pregunta 9

¿Se utiliza el Control Previo en las funciones asignadas al personal del hotel “Pastoruri”

**Tabla 09: Uso del Control Previo en las funciones asignadas al personal del hotel “Pastoruri”**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	4	12%
No	14	47%
No Sabe	12	41%
No Opina	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

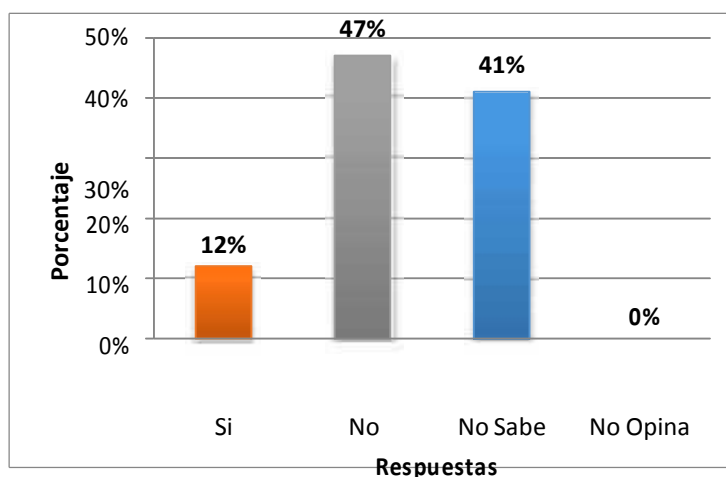


Figura 09: Uso del Control Previo en las funciones asignadas al personal del hotel “Pastoruri”

Fuente: Idem Tabla 09

#### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 12% de los encuestados considera que si se aplica el control previo en las funciones asignadas, un 47% que no se aplica, mientras que un 41% no sabe al respecto y el 0% no opina.

### Pregunta 10

¿El hotel “Pastoruri” aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de recursos humanos?

**Tabla 10: Aplicación del Control Simultáneo para la mejora de la gestión de recursos humanos**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	16%
No	19	63%
No Sabe	4	13%
No Opina	2	8%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

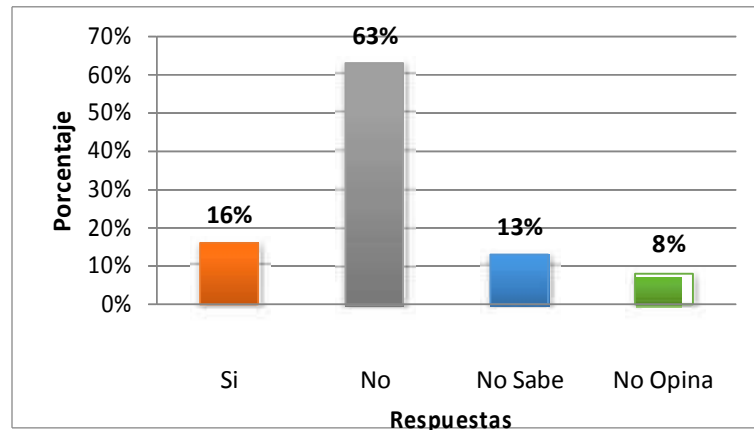


Figura 10: Aplicación del Control Simultáneo para la mejora de la gestión de RRHH.

Fuente: Idem Tabla 10

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 16% de los encuestados indica el hotel “Pastoruri” si aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión, un 63% responde que no lo aplica, mientras que un 13% no sabe al respecto y el 8% no opina.

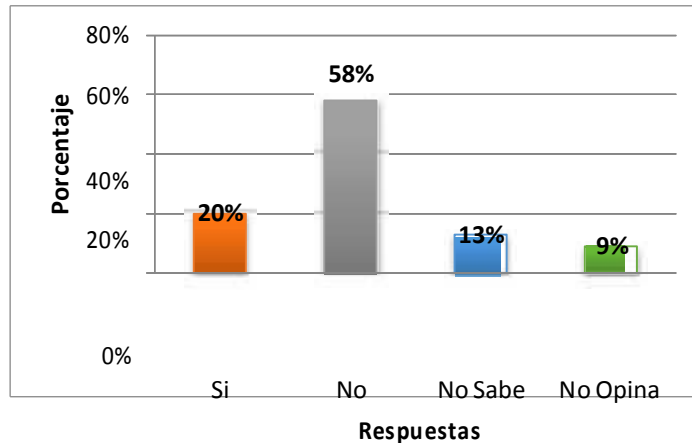
### Pregunta 11

¿Cree Ud. Que el hotel “Pastoruri” realiza un adecuado Desempeño organizacional?

**Tabla 11: Desempeño organizacional de del hotel “Pastoruri”**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	20%
No	17	58%
No Sabe	4	13%
No Opina	3	9%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra



**Figura 11: Desempeño organizacional del hotel “Pastoruri”**

Fuente: Idem Tabla 11

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 20% de los encuestados responde que si existe un buen Desempeño Organizacional, un 58% indica que no realiza, mientras que un 13% no sabe al respecto y el 9% restante no opina.

## Pregunta 12

¿Considera que la Asignación de roles presenta deficiencias del hotel “Pastoruri”

**Tabla 12: Asignación de roles del hotel “Pastoruri”.**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	20%
No	17	57%
No Sabe	1	2%
No Opina	6	21%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

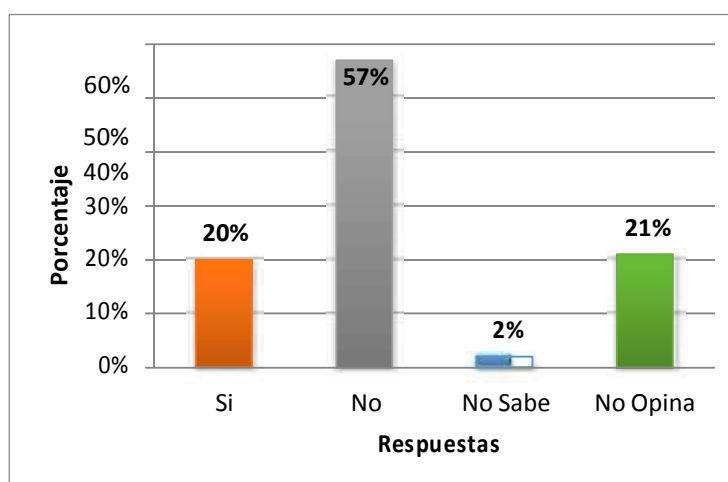


Figura 12: Asignación de roles en del hotel “Pastoruri”

Fuente: Idem Tabla 12

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 20% de los encuestados si considera que la asignación de roles presenta deficiencias en el hotel “Pastoruri”, un 57% no lo considera así, mientras que un 2% no sabe al respecto y un 21% no opina.

### Pregunta 13

¿El hotel “Pastoruri” cuenta con un Plan de participación del personal en capacitación?

**Tabla 13: Plan de participación del personal en capacitación**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	20%
No	18	59%
No Sabe	3	10%
No Opina	3	11%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

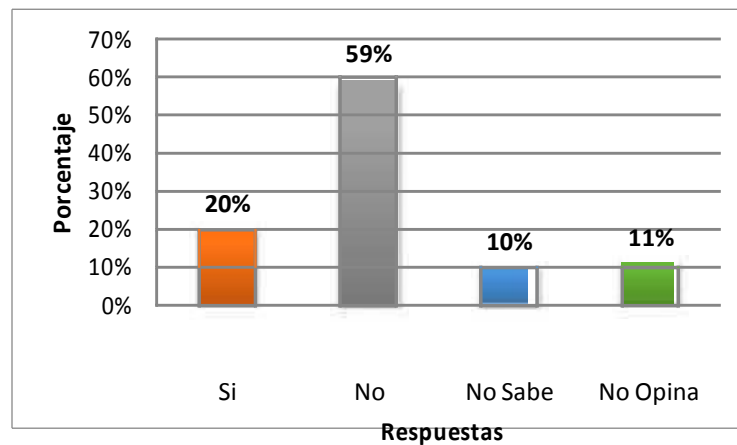


Figura 13: Plan de participación del personal en capacitación

Fuente: Idem Tabla 13

#### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 20% de los encuestados considera que el hotel “Pastoruri” si cuenta con un Plan de participación del personal en capacitación, un 59% considera que si se cuenta con un Plan de participación del personal en la capacitación pero que no se ejecuta de acuerdo a lo planificado , mientras que un 10% no sabe al respecto y el 11% no opina.

### Pregunta 14

¿El hotel “Pastoruri” diseña políticas para mejorar el Comportamiento organizacional?

**Tabla 14: Diseño de políticas para la mejora del Comportamiento organizacional**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	8	26%
No	16	55%
No Sabe	4	14%
No Opina	2	5%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

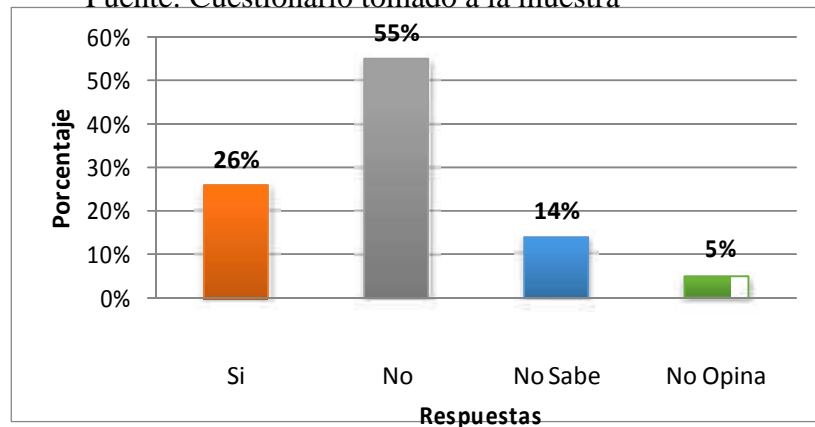


Figura 14: Diseño de políticas para la mejora del Comportamiento organizacional

Fuente: Idem Tabla 14

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 26% de los encuestados considera que el hotel “Pastoruri” si diseña políticas para mejorar el Comportamiento Organizacional, un 55% indica que no, mientras que un 14% no sabe al respecto y el 5% no opina.



### Pregunta 15

¿Se le ha designado responsabilidades en el hotel “Pastoruri”?

**Tabla 15: Asignación de responsabilidades**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	4	12%
No	13	43%
No Sabe	11	38%
No Opina	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

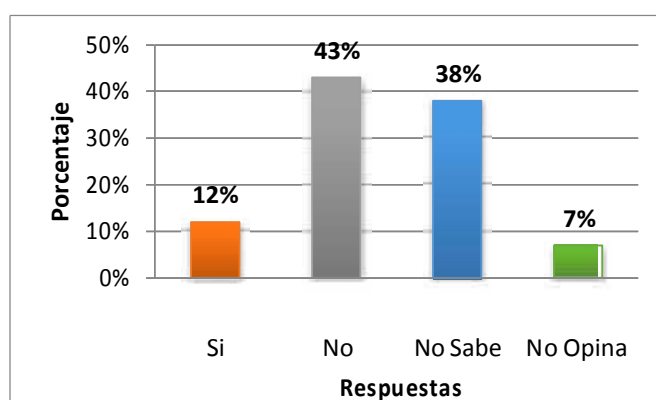


Figura 15: Influencia de la asignación de responsabilidades

Fuente: Idem Tabla 15

#### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 12% de los encuestados si tuvieron responsabilidades asignadas en el hotel “Pastoruri”, un 43% no, mientras que un 38% no sabe al respecto y el 7% restante no opina.

## Pregunta 16

¿Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal que garantice un monitoreo apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en el hotel “Pastoruri”

**Tabla 16: Control de las Asistencias del personal**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	3	12%
No	14	47%
No Sabe	12	40%
No Opina	1	1%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

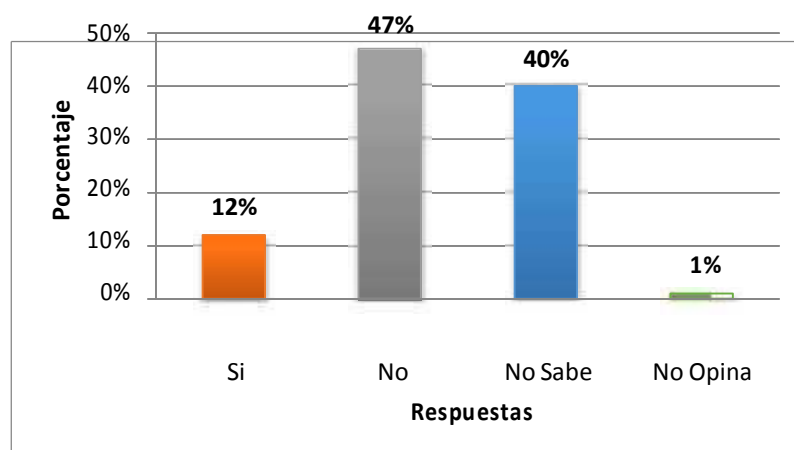


Figura 16: Control de sistema de registro de asistencia al personal  
Fuente: Ídem Tabla 16

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 12% de los encuestados indica que si se lleva un control adecuado de las asistencias del personal del hotel, un 47% indica que no, mientras que un 40% no sabe al respecto y solo el 1% no opina.

### Pregunta 17

¿Considera positivo las condiciones físicas en las que se desenvuelven los empleados del hotel “Pastoruri”?

**Tabla 17: Información de las condiciones físicas y de infraestructura que se desenvuelven los trabajadores**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	8	26%
No	16	53%
No Sabe	4	13%
No Opina	2	8%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

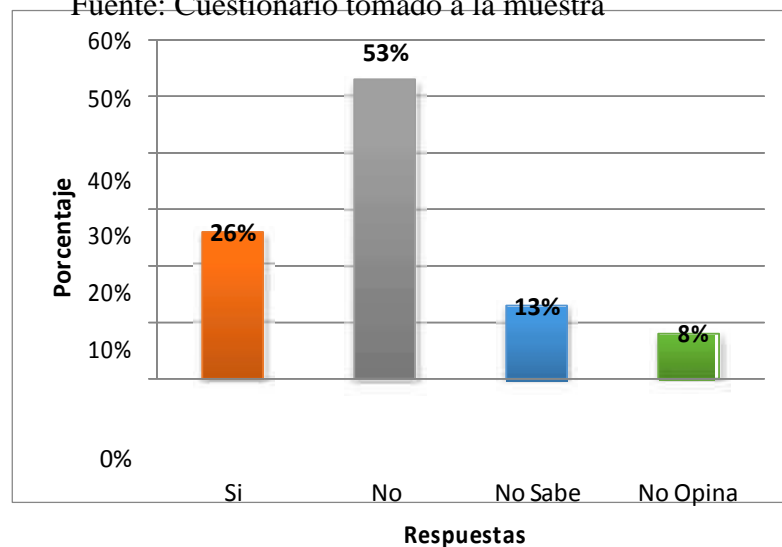


Figura 17: Información de las condiciones físicas

Fuente: Idem Tabla 17

#### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 26% de los encuestados responde que si se informa de las condiciones físicas, un 53% indica que no se informa, mientras que un 13% no sabe al respecto y solo el 8% no opina.

### Pregunta 18

¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizados las capacitaciones para determinar la mejora en el desempeño del trabajador?

**Tabla 18: Evaluación antes, durante y después de las capacitaciones**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	6	20%
No	17	58%
No Sabe	3	9%
No Opina	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

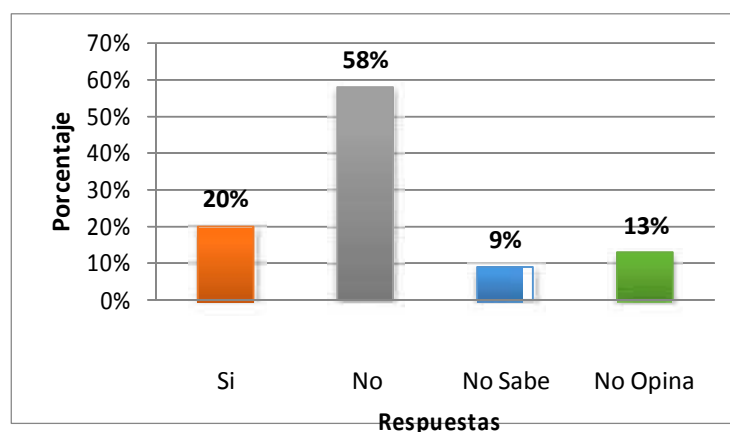


Figura 18: Evaluación antes, durante y después de las capacitaciones  
Fuente: Ídem Tabla 18

### Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 20% de los encuestados responde que si se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizadas las capacitaciones, un 58% responde que no cuenta, mientras que un 9% no sabe al respecto y un 13% no opina.

### Pregunta 19

¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores del hotel “Pastoruri”?

**Tabla 19: Políticas de méritos e incentivos**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	3	12%
No	18	60%
No Sabe	8	27%
No Opina	1	1%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

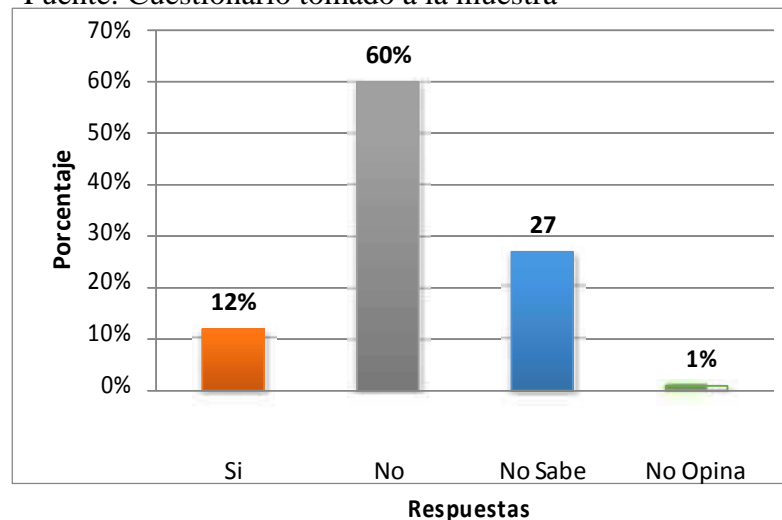


Figura 19: **Políticas de méritos e incentivos.**

Fuente: Idem Tabla 03

#### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 12% de los encuestados manifiesta que la empresa aplica políticas de motivación como incentivos y méritos al desempeño laboral, el 60% de los encuestados manifiesta que la empresa no tiene políticas de retribución para méritos o incentivos, 30 % no sabe, mientras que un 1% no opina.

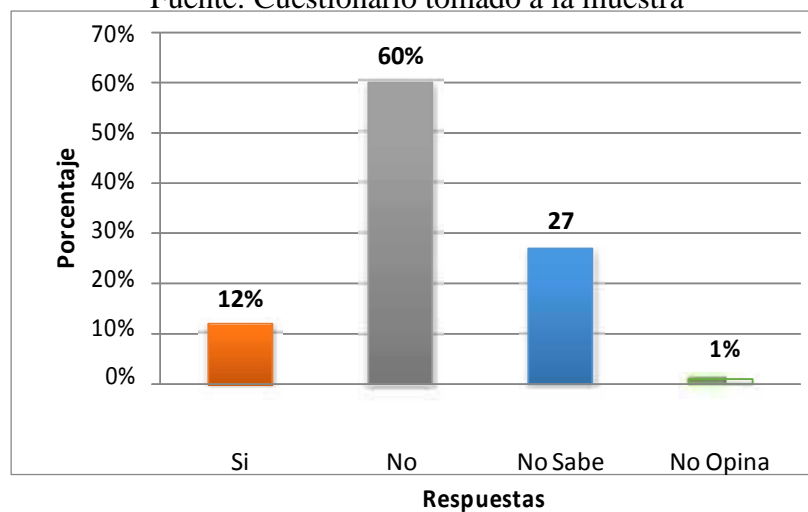
## Pregunta 20

¿Conoce del Manual de organización y funciones que define las actividades de cada uno de los puestos, niveles de autoridades y responsabilidad en el hotel “Pastoruri”?

**Tabla 20: Manual de Organización y funciones**

Respuestas	Personal	Porcentaje
Si	3	12%
No	18	60%
No Sabe	8	27%
No Opina	1	1%
Total	30	100%

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra



**Figura 20: Manual de Organización y Funciones**

Fuente: Ídem Tabla 03

### **Interpretación:**

Estos resultados nos demuestran que el 60% de los encuestados contestaron no conocen todas sus funciones, mientras el 12 % contestó que si conoce, el 30% no sabe que existía un manual de organización y funciones y el 1% no opina.

## 4.2. Análisis de resultados

En relación a los Antecedentes del trabajo de investigación se logró determinar los siguientes aspectos:

En relación a los Objetivos del trabajo de investigación se logró determinar los siguientes aspectos: Se logró verificar el objetivo general, determinando que existe relación entre las variables en estudio como son el Control Interno y la gestión de recursos humanos en el Hotel "Pastoruri" Independencia- Huaraz en el 2014, la misma que se tuvo como instrumento base a las encuestas.

**CUADRO 01**

PREGUNTA	TABLA N°	COMENTARIOS
CONTROL INTERNO Y SUS BENEFICIOS	1	El 65% desconoce del control interno y sus beneficios, el resto no sabe, no opina.
EVALUACION DE OBJETIVO	2	El 65% responden que el hotel no emplea la evaluación de objetivos y el 35% que si emplea, el resto no sabe, no opina.
IMPLEMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL	3	El 60% está de acuerdo que se implementa las actividades del control en el hotel, el 12% no lo considera necesario, el resto no sabe, no opina.
EVALUACION DE RIESGO	4	El 16% considera que el control interno constituye la evaluación de riesgo, y el 61% no lo considera necesario, el resto no sabe, no opina.
CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS	5	El 12% considera que es adecuada, el 43% no lo considera positivo, y el resto no sabe, no opina.
CONTROL INTERNO Y EL RIESGO EN LA GESTION DE	6	El 47% considera que si podría minimizar, el 11%no

RECURSO HUMANO		lo considera así, y el resto no sabe, no opina.
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	7	El 12% aplica los componentes, el 43% no aplica y el resto no sabe, no opina.
PREVENCION DE RIESGOS A TRAVES DEL CONTROL INTERNO	8	El 47% considera que no se aplica el control interno de prevención de riesgo, el 11% que si se aplica y el resto no sabe, no opina.
CONTROL INTERNO PREVIO EN LAS FUNCIONES ASIGNADAS	9	El 47% considera que no aplica el control interno previo en la asignación de funciones, el 12% que si se aplica y el resto no sabe, no opina.
CONTROL SIMULTANERO PARA LA MEJORA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS	10	El 63% considera que no se aplica, el 16% que sí y el resto no sabe, no opina.
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	11	El 58% de los encuestados responden no existe un buen desempeño organizacional, el 20% que sí, y el resto no sabe, no opina.
ASIGNACION DE ROLES	12	El 20% considera que la asignación de funciones es deficientes, el 57% considera que no y el resto no sabe, no opina.
PLAN DE PARTICIPACION DEL PERSONAL EN CAPACITACION	13	El 20% considera que el hotel cuenta con un plan de participación del personal en capacitación y el 59% considera que no, y el resto no sabe, no opina.
POLITICA DE MEJORA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	14	El 26% considera que si, el 55% considera que los empresarios se descuidan del personal, estructura, tecnología y el entorno en que opera en el hotel, y el resto no sabe, no opina.
ASIGNACION DE RESPONSABILIDAD	15	El 12% considera que se le ha asignado responsabilidades, 43% dice que no, y el resto no sabe, no opina.



CONTROL DE ASISTENCIAS DEL PERSONAL	16	El 12% afirma que si se lleva un control adecuado de las asistencias del personal del hotel, el 47% indica que no, y el resto no sabe, no opina..
INFORMACION DE CONDICIONES FISICAS Y DE INFRAESTRUCTURA	17	El 26% responde que si se informa de las condiciones físicas y de infraestructura, pero el 53% indica que no se informa, debido a que el personal se encuentra en planilla y la infraestructura no es adecuada, y el resto no sabe, no opina.
EVALUACION ANTES, DURANTE Y DESPUES DE LAS CAPACITACIONES	18	El 20% responde que sí, el 58% responde que no, y el resto no sabe, no opina.
¿POLIITCAS DE RETRIBUCION POR MERITOS E INCENTIVOS	19	El 12% que si tienen políticas de motivación como incentivos al desenvolvimiento laboral, el 60% que no, y el resto no sabe, no opina.
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	20	El 12% conoce sus funciones de acuerdo al manual de organización y funciones, el 60% que no, y el resto no sabe, no opina.

Fuentes: Figuras N° 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,, 18, 19, 20.

**Los resultados obtenidos 01:** Se relacionan con la tesis de Samaniego (2013) sobre Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas hoteleras del distrito de Chaclacayo. Concluye el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas Mypes no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. La evaluación de riesgos si influye de los resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.

Como se puede verificar existe una relación directa entre los resultados empíricos obtenidos en la presente investigación y la propuesta teórica de Samaniego (2013) que permiten lograr los objetivos .

**Resultado obtenido 02:** Se relacionan con la tesis de Quispe (2009) sobre Evaluación del sistema de control interno de recursos humanos del Hotel “San Juan de Dios” de Challapata, Bolivia, quien concluye que la ausencia de un control interno en el hotel, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución, tal el caso del Hotel San Juan de Dios de Challapata, en el cual, por falta de implementación de reglamentos, manuales y de una evaluación, especialmente en el área de recursos humanos, todavía existe mala administración y atención deficiente a los usuarios.

Como se puede observar en los resultados empíricos y teóricos obtenidos, existe una relación muy significativa de los resultados; por lo que se puede afirmar que se han logrado los objetivos.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones.

1. **Se cumplió con el objetivo específico 01**, debido a que se pudo describir la situación del control interno, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de control interno (CuadroN°01, según tablas del 01 al 10), dado que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno en el Hotel "Pastoruri", el mismo que debe realizarse en forma permanente para así detectar riesgos, fraudes o irregularidades.
2. **Se cumplió con el objetivo específico 02**, porque se pudo identificar los problemas en la gestión de recursos humanos de la empresa en estudio, tal como se demostró en el desarrollo del cuestionario de Gestión de Recursos Humanos (Cuadro N°01, según tablas del 11 al 20), donde el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del **Hotel "Pastoruri"** con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes
3. Se ha determinado que el control interno en los componentes de Comportamiento Organizacional, Evaluación de riesgos y en ambientes de control no incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel "Pastoruri" Independencia – Huaraz en el 2014 en los componentes teniendo como resultado de acuerdo a la agrupación de las preguntas el siguiente cuadro:

GESTION DE RECURSOS HUMANOS		
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	58.80%	Se concluyó que el Control interno no incide en la gestión de recursos humanos en un 58%, según los resultados obtenidos de las preguntas N°1, 11, 12, 13,14.
EVALUACION DE RIESGOS	37.33%	Se concluye que la ausencia de un control interno en el hotel, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados en la institución ya que no se realizan control previo a las funciones asignadas, no incidiendo en la gestión de recursos humanos en un 37.33%., teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Según resultados obtenidos de las preguntas N°2, 4, 8,9.
AMBIENTES DE CONTROL	38.50%	Considera que no se aplica de manera eficiente los componentes del control interno en las labores que desempeñan, así mismo que su ambiente de control y la evaluación de riesgos no inciden en la gestión de recursos humanos del Hotel "Pastoruri. Según resultados obtenidos de las preguntas N° 2, 3, 4,7.

## 5.2 Recomendaciones:

1. De acuerdo a las limitaciones y deficiencias encontradas en la aplicación del control interno en el Hotel "Pastoruri" de Huaraz es necesario que los directivos prioricen el logro de los objetivos del control interno con el fin de contribuir a la mejora continua de la atención al usuario extranjero y nacional.
2. Es necesario que los directivos del hotel "Pastoruri" utilicen una serie de incentivos a otorgarse al personal, tanto como la consideración personal, asistencia del personal a los cursos de capacitación y especialización, distinciones, recompensas económicas, etc. con la finalidad de desarrollar la

identificación del trabajador con la empresa y mejorar su producción y productividad.

3. Será necesario que toda actividad de control interno se implemente o ejecute, debe tener su base en el Informe COSO con la finalidad de cumplir con sus lineamientos fundamentales y lograr el éxito empresarial.
4. Los directivos de la empresa hotelera “Pastoruri” deben difundir e implementar los alcances del control interno con todos los trabajadores de la empresa para interiorizar las responsabilidades de cumplimiento de los principios, logro de los objetivos, ejecución de procesos y tipos de control interno que repercutirá en la mejor rentabilidad empresarial y fidelización de los clientes.
5. Se recomienda la concientización del personal sobre la necesidad de controlar eficazmente las actividades del hotel, mediante la realización de charlas informativas, círculos de trabajo, difusión de las normas y documentos institucionales y otras actividades relacionadas.

## Referencias bibliográficas

1. Barbarán, G. (2013) Implementación del control interno en la gestión institucional del hotel Riviera de Lima. Tesis de Maestría. Lima: Universidad San Martín de Porres.
2. Bautista, A. & Quispe, S. (2010) Propuesta de un sistema de control interno para las empresas hoteleras en el departamento de Tumbes. Tesis de Maestría. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
3. Benítez, J. (2009) La auditoría de gestión en la empresa moderna. Tesis de Maestría. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
4. Broggi, A. (2011) Metodología para mejorar la administración de los recursos humanos en la gestión de la empresa hotelera la Habana. Tesis de doctoral. Buenos Aires. Universidad Tecnológica Nacional.
5. Chiavenato, I. (2006). Administración de recursos humanos. México. Mc Graw Hill. Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway comisión (COSO) (1992). Control Interno: Estructura Conceptual Integrada. 2ed. Bogotá: ECOE.
6. De la Cruz, C. (2011) La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en los hoteles turísticos de Huamanga. Tesis de Maestría. Ayacucho: Universidad Nacional De San Cristobal De Huamanga
7. Espinoza, P. (2013) Propuesta de un sistema de control interno en las áreas de tesorería, cartera y recursos humanos del hotel de cinco estrellas CruzBlanca S.A. Tesis de Maestría. Ecuador: Escuela Politécnica del Ejército.
8. Evans y Lindsay (2010). Administración y control de la calidad. México: Grupo Editorial Iberoamérica SA.
9. Freire, C. (2012) Auditoria de gestión de los recursos humanos del hotel
10. CayambeEcuador. Tesis de Maestría. Quito: Universidad del Central del Ecuador.
11. Hernández, F. y Perlins, G. (2008). Efectividad de la estrategia de recursos humanos: Modelo integrador de la Teoría de Recursos y Capacidades y la Teoría del Comportamiento en las entidades financieras de la economía social. Revista de Estudios Cooperativos. (94), 27-58.
12. Holtbrügge, D. Friedmann, B. y Puck, J. (2010). Recruitment and Retention in Foreign Firms in India: A Resource Based View. Human Resource Management. 49(3), 439-455.

13. López, C. (2011). Indicadores de Gestión de recursos Humanos. Lima: CIRH.
14. López, J. (2011) Motivación laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. México: Editorial LIMUSA.
15. Perea, J. (2010). Gestión de recursos humanos: enfoques sistemático en una perspectiva global. Tesis de Maestría. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos.
16. Pollit y Hungler (1998). Metodología de la investigación en salud. México: Mc Grau Hill.
17. Quispe, L. (2010) Evaluación del sistema de control interno de recursos humanos del Hotel “San Juan de Dios” de Challapata Bolivia. Tesis de Maestría. Bolivia: Universidad Técnica de Oruro.
18. Reyes, A. (2009) Administración de Personal. México. Editorial LIMUSA.
19. Samaniego, C. (2013) Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas hoteleras del distrito de Chaclacayo. Tesis de Maestría. Lima: Universidad San Martín de Porres.
20. Sierra, C. (2013) Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico en el hotel Emperador. Tesis de Maestría. Valladolid: Universidad de Valladolid.
21. Sifuentes, V. (2009) Control interno. Bogotá: Ecoe Ediciones.
22. Sikula, A. (2010) Administración de Personal. México: Editorial Limusa.
23. Telis, (2011) Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw. Hill.
- Tobar, Y. (2011) Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín en el I- semestre del 2008. Tesis de Maestría. Maturín - Venezuela: Universidad de Oriente.
24. Vilca, L. (2012) El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de hoteles turísticos en Lima metropolitana. Tesis de Maestría. Lima: Universidad San Martín de Porres.

## **ANEXOS**



## ANEXO N° 1

1. ¿Sabe usted qué es el Control Interno y cuáles son sus beneficios?
2. ¿En su opinión el hotel “Pastoruri” emplea la Evaluación de objetivos?
3. Está Ud. de acuerdo con la implementación de las Actividades de Control hotel “Pastoruri”?
4. ¿Cree Ud. que el control interno contribuye a la evaluación de riesgos?
5. ¿El ambiente de control en la gestión de recursos humanos que se vive en hotel “Pastoruri” es adecuado?
6. ¿Cree Ud. que un control interno va a minimizar los riesgos en la gestión de recursos humanos del hotel “Pastoruri”?
7. ¿Utiliza Ud. los componentes del control interno en las labores que desempeña?
8. ¿Sabe Ud. que un control interno en una empresa permite la prevención de los riesgos?
9. ¿Se utiliza el Control Previo en las funciones asignadas al personal del hotel “Pastoruri”?
10. ¿El hotel “Pastoruri” aplica el Control Simultáneo para mejorar su gestión de recursos humanos?
11. ¿Cree Ud. Que el hotel “Pastoruri” realiza un adecuado Desempeño organizacional?
12. ¿Considera que la Asignación de roles presenta deficiencias del hotel “Pastoruri”?
13. ¿El hotel “Pastoruri” cuenta con un Plan de participación del personal en capacitación?
14. ¿El hotel “Pastoruri” diseña políticas para mejorar el Comportamiento organizacional?
15. ¿Se le ha designado responsabilidades en el hotel “Pastoruri”?
16. ¿Se lleva un control adecuado de las asistencias del personal que garantice un monitoreo apropiado de la hora de ingreso y salida del personal que labora en el hotel “Pastoruri”?
17. ¿Considera positivo las condiciones físicas en las que se desenvuelven los empleados del hotel “Pastoruri”?
18. ¿Se realizan evaluaciones antes, durante y después de realizados las capacitaciones para determinar la mejora en el desempeño del trabajador?
19. ¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores del hotel “Pastoruri”?
20. ¿Conoce del Manual de organización y funciones que define las actividades de cada uno de los puestos, niveles de autoridades y responsabilidad en el hotel “Pastoruri”?