



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA  
EMPRESA HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.-LIMA-2017.**

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

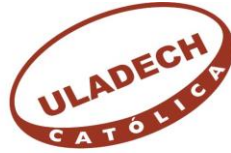
**AUTOR:**

**BC. DILCIA MADALEYNI MEJÍA LÓPEZ**

**ASESOR:**

**MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO**

**LIMA-PERÚ  
2018**



---

**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 LA EMPRESA  
HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.-LIMA-2017.**

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

**AUTOR:**

**BC. DILCIA MADALEYNI MEJÍA LÓPEZ**

**ASESOR:**

**MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO**

**LIMA-PERÚ  
2018**

**HOJA DE JURADO EVALUADOR**

---

DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLERO  
PRESIDENTE

---

MGTR. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO  
MIEMBRO

---

MGTR. VICTOR HUGO ARMIJO GARCÍA  
MIEMBRO

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo.

En segundo lugar a mis padres Presvitero Mejía y Fidelina López, por darme la vida, por su apoyo moral e incondicional por darme fuerzas para poder cumplir con mis sueños que tanto anhele llegar a ser una persona Profesional, en tercer lugar a mi profesor Mgtr. Fidel Dionicio Vilca Montoro asesor de tesis gracias a su paciencia y enseñanza; finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote la cual abrieron sus puertas para prepararnos para un futuro mejor y competitivo formándonos como personas de bien.

## **DEDICATORIA**

**A DIOS** quien es mi guía día tras día, por ser mi fuerza y fortaleza para seguir adelante y lograr mis metas y objetivos trazados.

**A MIS QUERIDOS PADRES:** Que son las personas más importantes de mi vida, que días a día me brindan su apoyo incondicional, con su motivación sus sabios consejos y valores hicieron que me desarrolle como persona y profesional

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar que el control interno incide en la gestión de los recursos humanos en la empresas Hostal “Monterrey”, 2017. La investigación fue descriptiva – bibliográfica - Documental y de Caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; el cuestionario pre estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación, dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado al propietario y a los trabajadores de la empresa en estudio, para la obtención de los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, El control Interno es una herramienta que contribuye sustancialmente al cumplimiento de los objetivos trazados y permite presentar oportunamente información confiable que son útiles para la adecuada toma de decisiones. En su forma previa, simultánea y posterior asegura un nivel razonable del cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos empresariales. Respecto a los resultados del caso, se logró determinar que el 70% de los encuestados indican que se debería aplicar un sistema de control interno para la gestión de los recursos humanos con un buen plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos de la empresa en estudio, con el fin de brindar una atención eficiente a los clientes mediante una buena gestión de recursos humanos, así mismo se concluye que el control interno incide eficientemente en los recursos humanos; Finalmente se concluye que el estudio de la investigación me ha permitido conocer la importancia de la incidencia del control interno en las gestión de recursos humanos y conocimiento sobre la situación actual de la empresa Hostal Monterrey.

**Palabras claves:** control interno, gestión de recursos humanos y hostales

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to: Determine that internal control affects the management of human resources in the Hostal "Monterrey" companies, 2017. The research was descriptive - bibliographic - Documentary and Case, for the collection of information, the bibliographic review technique and the interview were used, the instrument was bibliographic records and the questionnaire; he pre-structured questionnaire with 30 questions related to the research, aimed at responding to the specific objectives, which was applied to the workers of the company under study, to obtain the following results: Regarding the bibliographic review, Internal Control is a tool that contributes substantially to the fulfillment of the outlined objectives and allows to present opportunely reliable information that are useful for the adequate decision making. In its previous, simultaneous and subsequent form, it assures a reasonable level of compliance with the rules, processes and business procedures. Regarding the results of the case, it was determined that 70% of respondents believe that it would be optimal to apply an internal control system for good human resource management with a good strategic and operational plan for achieving the company's objectives under study, in order to increase good management and efficient attention to guests, Likewise, it is concluded that internal control affects the management of human resources in the company Hostal "Monterrey" Lima 2017; Finally, it is concluded that the study of the research has allowed me to know the importance of the incidence of internal control in the management of human resources and knowledge about the current situation of the company Hostal Monterrey.

**Keywords:** internal control, management of human resources and hostel.

## CONTENIDO

<b>CONTRACARATULA.....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE CUADROS.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>10</b>
<b>II. REVISION LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.1. Internacionales.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.2. Nacional. ....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.3. Regionales:.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>29</b>
<b>2.2.1. Teoría de control interno.....</b>	<b>29</b>
<b>2.2.2. El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations).....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.3. Componentes del control interno.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2.4. Normas del control interno.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2.5. Control interno .....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.6. Teorías de las empresas.....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.7. Empresa Hostal Monterrey E.I.R.L.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3. Marco Conceptual.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3.1. Definición de Control interno.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3.2. Propósito del control interno. ....</b>	<b>40</b>
<b>2.3.3. Responsabilidad del control interno.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3.4. Sistema del control interno.....</b>	<b>41</b>
<b>2.3.5. Implantación y Funcionamiento del Control Interno .....</b>	<b>41</b>
<b>2.3.6. Tipos de gestión.....</b>	<b>42</b>
<b>2.3.7. Definición de empresa.....</b>	<b>52</b>
<b>2.3.8. Definición de Empresas del Sector servicio.....</b>	<b>52</b>



2.4. Hipótesis.....	53
<b>III. METODOLOGIA.....</b>	<b>53</b>
3.1. Diseño de la Investigación.....	53
3.2. Población y muestra.....	53
3.3. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables.....	53
3.4. Técnicas e instrumentos.....	53
3.5. Plan de análisis.....	54
3.6. Matriz de consistencia.....	54
3.7. Principio éticos.....	55
<b>IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
4.1. Resultados.....	55
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1:.....	55
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:.....	58
4.1.3. Respecto Al Objetivo 3: .....	61
4.2. Análisis de resultado.....	64
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1.....	64
4.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	65
4.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	66
4.3. CONCLUSIONES.....	68
4.3.1 Gestión de recursos humanos.....	68
4.3.2. Conclusión general.....	69
<b>V. ASPECTO COMPLEMENTAROS.....</b>	<b>70</b>
5.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

### INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.....	56
Cuadro N° 2.....	59
Cuadro N° 3.....	62

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación cuyo título es el control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L. LIMA-2017. Tiene como objeto mejorar la gestión de recursos humanos en la empresa en estudio, de tal manera será de gran importancia para una adecuada toma de decisiones. La gestión de recursos humanos es un problema complejo y generalizado en las diferentes empresas debido a un conjunto de factores: nivel de calidad de formación u ocupación; en muchos casos no se cumplen con los procesos de gestión. Esta situación se genera por la falta de un sistema de control interno adecuado a este tipo de empresas que ofrece servicios múltiples.

En el aspecto del control interno desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera tenían tipos de control interno para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro (**Amaro, 2013**).

La percepción del control interno ha evolucionado y actualmente lo más acertado es considerar que el control interno es un proceso integrado a las operaciones con enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a

la gestión, efectuando por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas **(Rodríguez, 2011)**.

El control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la alta dirección de organización dar seguridad razonable, en relación con el logro de objetivos empresariales, por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, estas enmarcan la actuación administrativa. Se apoya en la gestión de procesos, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización, estas tienen como base el marco normativo nacional e internacional **(Rivera, 2015)**.

En el ámbito interno de la organización, tanto para las empresas industriales como para las comerciales, las existencias desempeñan un papel crucial ya que constituyen el soporte operativo de su actividad principal y son necesarias para la comunidad de negocio. Por consiguiente, su control y valoración son primordiales para determinar medidas de política económica como la fórmula para fijar el volumen óptimo de pedido la determinación del stock de seguridad o el momento

en que deben realizar los reaprovisionamientos. El control interno surge y se desarrolla en el ámbito de la gestión empresarial como la disciplina que tiene como propósito la propuesta de procedimientos, medida y técnica del control al servicio de la dirección, para abarcar los objetivos clasificados como operativos y contables. Su tratamiento y efectividad interesa a la dirección, en el aspecto operativo y contable. Los controles operativos se ocupan, entre otros, de aspectos como: la organización del almacén y el recuento de los inventarios (fijo en una fecha, permanente o rotativo). Los contables comprenden los métodos y procedimientos dirigidos a los logros de los objetivos. **(Sandoval, 2011).**

En la definición, queda claramente establecido que, el control interno es un proceso, que se lleva a cabo por personas que actúan en todos los niveles jerárquicos de la entidad, que en cada área de la organización el máximo responsable responde por su cumplimiento, que debe facilitar el alcance de todos los objetivos propuestos, aporta un grado de seguridad razonable y coadyuva al desarrollo del autocontrol, el liderazgo, el fortalecimiento de la autoridad y la responsabilidad de los colectivos laborales. Sin embargo, es importante señalar que, para que un control interno rinda su cometido, debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto tomando en cuenta que la clasificación de este puede ser preventiva o de detección para que sea originaria. El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados

financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. (Alvarez & Amada, 2011).

La empresa objeto de estudio **HOSTAL MONTERREY E.I.R.L.** Se encuentra en el sector servicio, con RUC: 20544656458, iniciando sus actividades desde el 01 de Setiembre del 2011, con Domicilio AV. La Marina, N° 1640 Distrito de Pueblo Libre, Provincia de Lima, Departamento de Lima, La empresa **HOSTAL MONTERREY E.I.R.L** es una empresa dedicada al servicio de alquiler de habitaciones matrimoniales, con jacuzzi y sauna, su funcionamiento es las 24 horas, lo cual cuenta con dos turnos: turno mañana y turno noche, para brindar un adecuado servicio, para esto la empresa cuenta con un aproximado de 15 personas distribuidas en el turno noche y turno mañana. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Determinar cuál es la incidencia del control interno en la gestión de recursos humanos de la empresa HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.-LIMA, 2017?**

Para dar respuesta al a este enunciado del problema, se planteó el siguiente objetivo general: **Determinar la incidencia del control interno en la gestión de los recursos humanos de la empresa HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.”-LIMA, 2017.**

Así mismo para poder lograr el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir la incidencia del control interno de las empresas del Perú, 2017.
- Describir la incidencia del control interno de la empresa HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L. –Lima, 2017.
- Hacer un análisis comparativo de la incidencia del control interno en la gestión de recursos humanos de la empresa HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.” – Lima, 2017.

La presente investigación en estudio se justifica, porque mediante su desarrollo se conocerá de manera más concreta y precisa si la empresa tienes implementado un sistema de control interno y si tiene relación en la incidencia de la gestión de recursos humanos, lo cual busca dar soluciones que nos permita tener una mejor visión de los problemas que afecta en los diferentes servicios que brinda la empresa, lo cual contribuirá a un adecuado sistema del control interno permitiendo realizar procedimientos correctos.

La presente investigación tiene como objeto dar un aporte en la gestión de recursos humanos, para la toma de decisiones que contribuya a la prestación de servicios al usuario, así mismo tiene como propósito determinar las deficiencias del control interno en la gestión de recursos humanos. Del mismo modo se justifica porque servirá como antecedentes y bases teóricas para futuras investigaciones. Finalmente se justifica porque esta investigación servirá para obtener mi título de Contador Público. Hecho que a su vez ha permitido la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cumpla con los estándares de calidad que establece la nueva ley universitaria N°30220.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1 Internacionales

(Guzman & Vera, 2015) En su investigación denominada: “**El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil**”, realizado en Ecuador, cuyo objetivo principal fue: Analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera del caso mencionado, la metodología empleada fue de tipo cualitativo, encontrando los siguientes resultados: En los centros de atención estudiados, no existen manuales, ni procedimientos por escrito; por lo tanto, la estructura del control interno es deficiente, lo que origina una distribución y reasignación de recursos inadecuada. Asimismo, hay falta de planificación, lo que origina que se cometan errores administrativos y financieros, lo que estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas.

(Narvarez, 2014) En su investigación "**Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel El Galpón en la ciudad de Riobamba**", concluyó que el sistema de control interno para un hotel, permite un mayor nivel de aprovechamiento de los recursos que posee, evitando sobretodo desperdicios de éstos. Para ello se realiza un estudio por dos factores importantes, los cuales conlleva a que en el hotel se deban tomar medidas de control y mejoramiento. El primer

factor es la presión a casusa de la competencia y el segundo, las exigencias de los clientes, ya que a medida de que los competidores van mejorando la calidad de sus servicios, los clientes desarrollan nuevas necesidades. Observó también que no existen los controles adecuados en algunos procesos, debido a que no existe una correcta asignación de funciones y muchas veces las mismas personas actúan como "juez y parte", por otro lado; refiere a que los trabajadores nuevos no tienen una correcta capacitación en cuanto a las funciones que le corresponden a cada uno. A su vez, indicó que a pesar de que cuente con un manual de políticas, éstas no son conocidas en su totalidad por sus trabajadores, por tanto, es una de las debilidades que se encuentra y para ello, plantea la capacitación total al personal de la empresa.

**Benalcázar (2014)**, en su trabajo de investigación denominado: **“EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA FUNDAMENTAL CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y FINANCIERA EN LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS”**, realizado en la ciudad de Machala en Ecuador, concluye que el sistema de control interno fue creado para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización



**(Bondarenko & Huenulef, 2007)** en su tesis; **CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APLICACIÓN EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, CASO DE ESTUDIO: 20 PYMES.** Valdivia, Chile. Su propósito fue demostrar que las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia emplean este instrumento de gestión con la única finalidad de salvaguardar sus activos. Cuya metodología fue: el diseño de investigación realizada fue de campo, el instrumento fue la encuesta a 20 Pymes. La técnica utilizada fue; revisión bibliográfica. Llegaron a los siguientes resultados: solo el 58% de las empresas de la muestra conocen el concepto de control interno y, por tanto, pueden aplicarlo de manera efectiva, no ocurriendo lo mismo con el 42% de las empresas restantes, las Pymes de la muestra realizan mayoritariamente control interno contable con la finalidad de resguardar activos, además otra técnica de control interno y más específicamente contable son las auditorías internas, las mismas que se realizan en menor medida debido a que en algunas empresas es considerada innecesaria y en otras que requiere demasiado tiempo.

### **2.1.2 Nacionales**

**Cuarto, (2018)** En su tesis **“Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Comercial Beatriz E.I.R.L. De Chimbote 2016”.**

Llegó a las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1; Los autores Nacionales y Locales revisados, establecen que las

Actividades de Control Interno repercutan en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error. Permite también establecer 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, así mismo establece que el control interno, es una gran herramienta de gestión programada para modernizar las empresas, así mismo ayuda y asesora a la gerencia.

Respecto al objetivo específico 2: Según la encuesta realizada al caso en estudio, de las 20 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno, 12 han sido SI y 8 NO, haciendo un 60% y 40%, respectivamente; teniendo deficiencias en cada uno de los componentes, por lo tanto, se concluye que control interno en si influye significativamente en Empresa Comercial Beatriz E.I.R.L pero no cuenta con un adecuado control, pero si cumple con sus objetivos y la evaluación de la eficacia, eficiencia dentro de ello.

Respecto al objetivo específico 3: De la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede decir que en la empresa Comercial Beatriz E.I.R.L de Chimbote. No tienen implementado un control interno para el desarrollo de sus actividades, pero si cumple con sus metas y objetivos; así mismo, esto se debe a que no está aplicando correctamente los componentes del control interno, situación que pone en riesgo los intereses de las empresas, pues esto se basa en revisión bibliográfica donde muchos investigadores coinciden

que es necesario implementar un buen sistema de control interno en cada empresa del Perú. Conclusión final De la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede definir que la empresa no tienen implementado un control interno adecuado para el desarrollo de sus actividades y para el cumplimiento de metas y objetivos; esto se debe a que no se está aplicando correctamente los componentes del control interno, situación que pone en riesgo los intereses MYPES y PYMES Peruanas, pues si bien es cierto como fundamentan los autores la mayoría de ellas fracasan en sus primeros años y no logran desarrollarse como se debe, siendo perjudicial para el País pues cumplen un importante papel en la economía de un país.

**Huaccha, (2017)** En su tesis denominada: **“Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Comercial Marc E.I.R.L. - Casma, 2016”**, cuyo objetivo general fue: “Determinar y describir las Características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Comercial Marc E.I.R.L.”. Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto al Objetivo específico 1; Después de haber analizado el trabajo de investigación, se concluye que los autores en su mayoría coinciden que el control interno tiene como características principales ser un proceso dinámico que se adapta a las circunstancias, cambios, necesidades y normativas de la empresa,

por lo que es susceptible de ser mejorado en forma continua, como parte del componente supervisión y monitoreo, del mismo modo coinciden que el control interno debe de ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, que les permita obtener la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control y para que este se aplique eficientemente, la entidad deberá contar con una organización bien estructurada.

Respecto al objetivo específico 2 se concluye que la empresa en estudio; si bien es cierto mantiene un ambiente y clima organizacional de respeto e integridad, que promueve una actitud de compromiso del trabajador, congruente con los valores éticos de la empresa, difunde entre su personal los objetivos y metas de la empresa con la finalidad de evitar riesgos, cuenta con un encargado de personal, que realiza evaluaciones periódicamente, para informarlo y comunicarlo a la más alta gerencia; la empresa en estudio carece de un sistema de control interno implementado, prueba de ello es que no cuenta con una oficina de control interno dentro de las instalaciones de la empresa, ni un organigrama actualizado, trabajando de forma empírica, lo que a la larga le conlleva a solucionar problemas conforme se presentan, realizando compras sin ser planificadas, creando áreas a medidas que

surgen las necesidades. Además, la empresa no realiza auditorías internas ni externas.

Respecto al objetivo específico 3 se concluye que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno, encontrándose mayor debilidad en el componente ambiente de control seguido del componente supervisión o monitoreo, en relación con los demás.

Finalmente concluye que la implementación de un control interno en las micro y pequeña empresa permite el logro de sus objetivos mejorando su situación administrativa y financiera, a la vez podemos decir que un sistema de control interno no es una actitud, no es una oficina, es un compromiso de todos y cada una de las personas que participan en las operaciones diarias, desde gerencia hasta el empleado con menor rango. Al finalizar la investigación podemos concluir que la empresa Comercial Marc E.I.R.L. no cuenta con un control interno implementado, no cuenta con un organigrama actualizado y por último no realiza auditorías internas y/o externas. Por lo que se le hace las siguientes recomendaciones: Implementación de un sistema de control interno, lo cual le permitirá la obtención de una información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control, además de adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la empresa promoviendo eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión. Dado el alcance del negocio la empresa tendría que instalar la

oficina de control interno; Implementación de organigrama actualizado, como instrumento para la gestión y óptimo funcionamiento del negocio, reflejando el nivel de responsabilidad, ya que el reparto formal de tareas y responsabilidades acabará con los típicos problemas de una empresa que no cuenta con organigrama o que aplica uno de forma espontánea o informal, como el solapamiento de tareas, dobles mandos, tiempos muertos, tareas duplicadas o sin realizar, desaprovechamiento de recursos humanos y, en fin, de ventaja competitiva, con la finalidad de mejorar el ambiente de control, optimizando los canales de información y comunicación, de forma clara, objetiva y directa. - Se recomienda a la empresa realizar auditorías internas y externas de forma voluntaria, llevadas a cabo por profesionales calificados, con la finalidad de asegurar la confiabilidad e integridad de la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones que nuestro estado peruano exige.

**(Martinez, 2015)** En su tesis “**Caracterización del Control Interno Administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014**”, concluye que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, el 100% tienen definido su misión y visión. El 60% cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que

oriente las actividades y garantice un buen control interno, El 70% cuentan con un organigrama estructural definido. Así mismo el 70% cuentan con un registro adecuado de los huéspedes, el 80% depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, el 50% se reservan el derecho de admisión, el 60% controla el ingreso de menores de edad, el 50% cuentan con libro de reclamaciones, el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal, el 60% cuentan con sistema de seguridad en sus instalaciones.

**(Ayasta, 2015)** En su tesis "**El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, hotel Los Portales de Piura**", concluyó que el control interno contribuye a la seguridad de manejo que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores pero a la vez propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración personal, los métodos que utilice, entre otros. Determinó que el hotel Los Portales, cuenta con las líneas de comunicación adecuadas entre las unidades administrativas del almacén con contabilidad, logística y caja, con ello sí describen los objetivos y funciones que se deben cumplir en el área de estudio, para Ayasta la gestión resultó favorable porque se establecieron normas de control interno administrativo y contable que salvaguardaron los activos de la empresa, especialmente en áreas vulnerables como son

caja y almacén, para el hotel, sí consideró que las normas de control interno permiten además una buena gestión gerencial, y que existe una sistematización de las actividades en el área de almacén con respecto a las entradas y salidas de bienes y que debe alimentar el Kardex computarizado.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

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

### 2.1.3 Regionales

**Cabello, (2013)** en su investigación titulada: **IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES, REALIZADO EN LA CIUDAD DE LIMA**, cuyo objetivo general fue: determinar porque es importante el control interno en la gestión de las empresas comerciales, para cual se realizó la muestra con una población constituida por las pequeñas, medianas y grandes empresas comerciales encontrando los siguientes resultados: Se ha determinado que el control interno en la gestión de las empresas comerciales es importante porque contando con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados fortalecerá y mejorará la gestión. Además, se ha determinado que los responsables de la implementación de los controles internos en las empresas comerciales son: el gerente como responsable principal, asumiendo la implementación del sistema de control; así también los encargados internos (Auditores Internos), quienes deben evaluar la efectividad del sistema de control, y, por último, pero no menos importante, todo el personal dependiendo de su nivel y ubicación funcional.

**Montoya, (2013)** en su trabajo de investigación **“INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO”** - Lima. Cuyo objetivo específico fue: Evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión del micro

empresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología fue: descriptiva-bibliográfica documental y de caso. Llegó al siguiente resultado: El control interno es importante en el manejo de cualquier empresa porque permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además porque de forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, de la misma manera, beneficiará en la gestión realizada por las empresas, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos, cumplan sus metas y que puedan plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

**(Samaniego, 2013).** Tesis de maestría **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.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Teorías del control interno.**

Según, **Reyes (2013)** indica El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas, fijando y evaluando los

procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables. Por otro lado, **Ordoñez (2012)** señala que el control interno es un sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de proteger los recursos contra despilfarros, fraudes e ineficiencia, asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales, evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos y divisiones de la empresa.

### **2.2.2. El Informe COSO**

Según el modelo COSO, el control interno consta de cinco componentes interrelacionados y dinámicos entre sí. Éstos se derivan de formas de dirección y manejo de negocios que se integran con los procesos de administración. Aunque estos componentes se aplican a todas las entidades, las empresas pequeñas y medianas los implementan de manera diferente a las grandes empresas. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, y sin embargo tener un control interno efectivo.

**Romero (2012)**, De acuerdo con el informe COSO, el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones.

### **2.2.3. Componentes del Control Interno:**

Según, **Informe Coso (2016)**, Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, el control interno fomenta la eficiencia, reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayuda a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

#### **El Informe COSO**

Señala cinco componentes, los cuales deben estar relacionados entre sí, derivando de la manera en que la dirección dirige la empresa. Los componentes de control son:

##### **a) Ambiente de Control**

Según, **Informe Coso (2016)**, el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos.

## **b) Evaluación de Riesgos**

Según, **Informe Coso (2016)** toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. A nivel de empresa los riesgos pueden ser la consecuencia de factores externos (avances tecnológicos, cambios económicos) como internos (problemas con los sistemas informáticos, cambios de responsabilidad de directivos, comité administrativo débil o ineficaz).

## **c) Actividades de Control**

Según, **Informe Coso (2016)** Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o



detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

#### **d) Información y Comunicación**

Según, **Informe Coso (2016)** los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa, teniendo que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores y accionistas.

#### **e) Supervisión y/o Monitoreo**

Según, **Informe Coso (2016)** Los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

## **2.2.4. Normas del Control Interno**

### **Contraloría general de la república (2006)**

Las normas de control interno constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos en las entidades del Estado y del sector privado. Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento. Las normas del control interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control.

#### **2.2.4.1. Objetivos**

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.

- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades en general

### **2.2.5. Control interno**

El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de esta, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos (**Contraloría general de la república, 2014**).

COSO define también al control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización (**Romero, 2012**).

#### **2.2.5.1. Objetivos del control interno**

**La contraloría general de la república (2014)** indica que entre sus objetivos el control interno busca:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como

contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

#### **2.2.5.2. Principios del control interno**

La Contraloría General de la República (2006) indica que el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

**a) Igualdad:** Consiste en que el sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de la estructura.

**b) Moralidad:** Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

**c) Eficiencia:** Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

**d) Celeridad:** Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.

**e) Imparcialidad de costo ambiental:** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.

**f) Valoración del costo ambiental:** Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias **(Contraloría General de la República, 2006).**

### **2.2.5.3. Importancia del control interno**

Según, **Gonzales (2014)** el contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

Para la **Contraloría General de la República (2014)** el Control Interno trae consigo beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos, así con su aplicación se presentan beneficios tales como:

- El Control Interno contribuye a obtener una gestión óptima, genera beneficios a la empresa, en todos sus niveles, procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

- Favorece el desarrollo de las actividades y mejora el rendimiento.
- El Control Interno fortalece a la entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- Es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- Facilita el aseguramiento de información financiera confiable y que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

#### **2.2.6. Teoría de las empresas**

Según, **Thompson (2006)** La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Así mismo, **Alvarado (2011)** menciona que la filosofía de la empresa es crecer junto con los clientes creando fuentes de trabajo, la meta es buscar el bienestar de los clientes satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, con un buen servicio y una organización confiable, esto quiere decir que las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y

tecnológicos, asimismo son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio

### **2.2.7. Empresa Hostal Monterrey E.I.R.L**

**2.2.7.1. Razón Social Empresa Hostal Monterrey E.I.R.L.** – Lima, con R.U.C. 20544656458.

**2.2.7.2. Domicilio fiscal Su domicilio fiscal** es AV. La Marina, N° 1640.

**2.2.7.3. Objetivo La empresa** Hostal Sauna Monterrey E.I.R.L, es una empresa dedicada al servicio de hospedaje y sauna.

**2.2.7.4. Misión No tiene.**

**2.2.7.5. Visión No tiene.**

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Definiciones de Control Interno.**

Según, **Mantilla (2010)** Nos explica que el control interno es el método de organización, coordinación, normas y procedimientos encaminados a permitir a la dirección el ejercicio efectivo de la gestión con el plan de alcanzar sus objetivos organizacionales, tales como la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

Por otro lado, **Alcagimi (2013)** afirma que el Control interno es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

### **2.3.2. Propósito del control interno.**

Según, **Meigs (2006)** indica que el propósito del Control Interno: “es promover la operación, utilización de dicho control en la manera de impulsar hacia la eficaz eficiencia de la organización, esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas, viéndose afectado el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia”

### **2.3.3. Responsabilidad del Control Interno**

Según, **Gomez (2001)** señala que todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la Eficiencia Total.



#### **2.3.4. Sistema de Control Interno**

Según, **Camacho, Gil & Pardes (2017)** mencionan que el sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contable.

#### **2.3.5. Implantación y Funcionamiento del Control Interno**

Según, **Olivares (2010)** menciona que corresponde al Titular y a los funcionarios responsables de los órganos directivos y ejecutivos de la entidad, la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación de dichos sistemas y que éstos sean oportunos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades. El funcionamiento del control interno (art. 5) es continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de la organización y actividades institucionales, desarrollándose en forma previa, simultánea o posterior, de acuerdo con lo establecido en el Art. 7 de la Ley 27785. Sus mecanismos y resultados son objeto de revisión y análisis permanente por la administración institucional, con la finalidad de garantizar la agilidad, confiabilidad, actualización y perfeccionamiento del control interno, correspondiendo al Titular de la entidad la supervisión de su funcionamiento, bajo responsabilidad.

### **2.3.6. Tipos de gestión**

#### **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 Perlínes (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.

## **Aspectos de los recursos humanos**

### ➤ **Aspecto financiero de los recursos humanos**

Según, **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:

- Obligaciones y derechos del empleador
- Obligaciones y derechos del trabajador

- Supervisión y control por parte del Estado
- Intervención del Poder Judicial.

➤ **Aspecto tributario de recursos**

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

- Cumplimiento de obligaciones formales
- Cumplimiento de obligaciones sustanciales
- Planeamiento de los tributos laborales
- Auditoría tributaria de las obligaciones laborales.

➤ **Aspecto contable de los recursos**

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

- Valuación de los costos y tributos laborales
- Registro contable mediante el Plan Contable General Revisado
- Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad
- 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.

Según, (**Chiaventato, 2006**) 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.

➤ **Proceso de planeación de recursos humanos**

Según, **(Werther, 2011)** 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.

Según, **(Reyes, 2009)** 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.

Según, (**Sikula, 2010**) 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 externos.

- 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.

### **2.3.7. Definición de Empresa**

Según, **Caude (2014)** define que la empresa es un conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o servicio, Grupo social en el que, a través de la administración del capital y del trabajo se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las comunidades.

Así mismo, **Thompson (2006)** manifiesta que la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado. Por ello, resulta muy importante que toda persona que es parte de una empresa (ya sea propia o no) o que piense emprender una, conozca cuál es la definición de empresa para que tenga una idea clara acerca de cuáles son sus características básicas, funciones, objetivos y elementos que la componen.

### **2.3.8. Definición de Empresas del Sector servicio.**

Son empresas dedicadas a prestar servicios (comercio, transporte, hotelería, turismo, sanidad, etc.) a satisfacer los distintos requerimientos del consumidor.

## **2.4. HIPÓTESIS**

Al ser un trabajo descriptivo no contiene hipótesis.

# **III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **3.1. Diseño De La Investigación**

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población:**

Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; no habrá población.

### **3.2.2. Muestra:**

Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; no habrá muestra.

## **3.3. Definiciones Conceptuales y Operaciones de Las Variables.**

No aplica.

## **3.4. Técnicas e Instrumentos**

### **3.4.1. Técnicas:**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de revisión bibliográfica documental.

### **3.4.2. Instrumentos:**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumentos las fichas bibliográficas.

## **3.5. Plan De Análisis**

**3.5.1. Para cumplir con el objetivo específico 1:** Se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

**3.5.2. Para cumplir con el objetivo específico 2:** Se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicó al gerente de la empresa del caso.

**3.5.3. Para cumplir con el objetivo específico 3:** Se hizo un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

## **3.6. Matriz de consistencia**

Ver Anexo 01

## **3.7. Principios éticos**

La investigación ha sido concluida, teniendo en cuenta las normas implantadas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de

proponer alternativas de mejora en el control interno para la buena gestión de los recursos humanos de la empresa HOSTAL MONTERREY E.I.R.L - LIMA 2017. La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, Independencia, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional, Cumpliendo las leyes y reglamentos, refutando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

#### **IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS**

##### **4.1. Resultados**

##### **4.1.1. Resultado respecto al objetivo específico 1:**

Describir la incidencia del control interno de las empresas del sector servicios del Perú 2017.

**CUADRO N° 1**  
**DESCRIBIR LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO DE LAS**  
**EMPRESAS DEL PERÚ 2017.**

AUTORES	RESULTADOS
<p align="center"><b>CUARTO (2018)</b></p>	<p>Establece que las Actividades de Control Interno repercutan en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error. Permite también establecer objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, así mismo establece que el control interno, es una gran herramienta de gestión programada para modernizar las empresas.</p>
<p align="center"><b>Huaccha (2017)</b></p>	<p>concluye que el control interno tiene como características principales ser un proceso dinámico que se adapta a las circunstancias, cambios, necesidades y normativas de la empresa, por lo que es susceptible de ser mejorado en forma continua, como parte del componente supervisión y monitoreo, del mismo modo coinciden que el control interno debe de ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, que les permita obtener la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.</p>
<p align="center"><b>Martínez (2015)</b></p>	<p>Concluye que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, el 100% tienen definido su misión y visión. El 60% cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, El 70% cuentan con un organigrama estructural definido.</p>



<p><b>Ayasta (2015)</b></p>	<p>Concluyó que el control interno contribuye a la seguridad de manejo que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, que ayudan a que la empresa realice su objeto.</p>
<p><b>MINCETUR (2012)</b></p>	<p>Indica establecer las funciones y responsabilidades desde el nivel gerencial hasta los más operativos. Asimismo, determina las interrelaciones de las unidades o áreas para alcanzar los objetivos deseados.</p> <p>Dicha estructura se representa gráficamente en un organigrama facilitando la visualización de las relaciones o líneas y los niveles de autoridad, cabe mencionar que el organigrama es un instrumento de análisis que permite detectar las fallas en la estructura de la empresa tales como la duplicidad o sobrecarga de funciones en las determinadas áreas o unidades.</p>
<p><b>DECRETO SUPREMO N° 001-2011 (2011)</b></p>	<p>Indica en su artículo 4° Características del libro de reclamaciones, exige que el establecimiento comercial abierto deba contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual.</p>
<p><b>Cabello (2013)</b></p>	<p>Concluye que el control interno en la gestión de las empresas comerciales es importante porque contando con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados fortalecerá y mejorará la gestión</p>

<p><b>Montoya</b> <b>(2013)</b></p>	<p>El control interno es importante en el manejo de cualquier empresa porque permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa, además porque de forma permanente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la empresa de los resultados, de la misma manera, beneficiará en la gestión realizada por las empresas.</p>
<p><b>SAMANIEGO</b> <b>(2013)</b></p>	<p>Determino que 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.</p>
<p><b>VILCA</b> <b>(2012)</b></p>	<p>Indico que el análisis de la investigación demostró que existe un inadecuado control interno.</p>

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes Nacionales y Regionales de la presente investigación.

**4.1.2. Resultado respecto al objetivo específico N° 02:**

Describir la incidencia del control interno de la empresa HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L. –Lima, 2017.

**CUADRO 02**

**Incidencia del control interno de la empresa HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.**

**–Lima, 2017.**

ITEMS		RESULTADO	
		SI	NO
<b>1. Ambiente De Control</b>			
<b>1.1</b>	¿Cree usted que la empresa cuenta con un sistema de control interno?	<b>x</b>	
<b>1.2</b>	¿Cree usted que el control interno ayuda a evaluar el grado de productividad y eficiencia en la empresa?	<b>x</b>	
<b>1.3</b>	¿La empresa cuenta con su misión, visión y metas?		<b>x</b>
<b>1.4</b>	¿La empresa cuenta con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente y garantice el buen control de ella?		<b>x</b>
<b>1.5</b>	¿La empresa cumple con los horarios de trabajo estipulados?	<b>x</b>	
<b>1.6</b>	¿El ambiente de control interno en la gestión de recursos humanos que se vive en el hostel "Monterrey" es adecuado?	<b>x</b>	
<b>2. EVALUACION DE RIESGO</b>			
<b>2.1</b>	¿Considera Ud. que una evaluación de riesgos permitirá identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?	<b>x</b>	
<b>2.2</b>	¿Tienen definidos los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos, de su empresa?		<b>x</b>
<b>2.3</b>	¿Cree Ud. que el control interno es una herramienta apropiada para brindar soluciones y enfrentar posibles problemas o riesgos?	<b>x</b>	
<b>2.4</b>	¿Cree Ud. que una evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a anticiparse y a una mejor toma de decisiones?	<b>x</b>	
<b>2.5</b>	¿La empresa cuenta con técnicas para identificación la evaluación de riesgos?		<b>x</b>

<b>2.6</b>	¿Su empresa tiene fijado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		<b>X</b>
<b>3. ACTIVIDAD DE COTROL</b>			
<b>3.1</b>	¿La empresa brinda comprobantes de venta a sus huéspedes?		<b>X</b>
<b>3.2</b>	¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de su cronograma de actividades?		<b>X</b>
<b>3.3</b>	¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores?		<b>X</b>
<b>3.4</b>	¿Considera que la asignación de roles presenta deficiencias en el hostal Monterrey?	<b>X</b>	
<b>3.5</b>	¿Se le ha designado responsabilidades en el Hostal Monterrey?	<b>X</b>	
<b>3.6</b>	¿La empresa cuenta con adecuado registro de huéspedes?		<b>X</b>
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
<b>4.1</b>	¿Recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?		<b>X</b>
<b>4.2</b>	¿Cree Ud. que la empresa brinda a los trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del Control Interno?		<b>X</b>
<b>4.3</b>	¿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?	<b>X</b>	
<b>4.4</b>	¿Se le da a conocer de forma inmediata a la administración los inconvenientes presentados?	<b>X</b>	
<b>4.5</b>	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	<b>X</b>	

4.6	¿En la empresa Hostal Monterrey la comunicación entre trabajadores es fluida?	X	
<b>5. SUPERVISION Y MONITOREO</b>			
5.1	¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X	
5.2	¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	X	
5.3	¿Se verifica si el personal comprende y cumple oportunamente con las actividades programadas?	X	
5.4	¿Se realizó las coordinaciones previas antes de la ejecución de las actividades programadas?	X	
5.5	¿Cree usted que se debe evaluar los componentes del control interno, para ver si están presentes y funcionan adecuadamente?	X	
5.6	¿Se utiliza el control previo en el desarrollo de las actividades?	X	

---

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al Gerente y trabajadores de la empresa “HOSTAL MONTERREY E.I.R.L”.

### **Resultados respecto al objetivo específico N° 03**

Hacer un análisis comparativo de la incidencia del control interno en la gestión de recursos humanos la empresa Hostal “Monterrey”-Lima, 2017.

### **CUADRO 03**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA INIDENCIA DEL CONTROL INTERNO  
EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA “HOSTAL  
MONTERREY”- LIMA, 2017.**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO N° 02</b>	<b>RESULTADOS OBJETIVO N° 02</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>Cuarto (2018)</b> las Actividades de Control Interno repercutan en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error. Permite también establecer objetivos y metas de la empresa.	El propietario de la empresa nos informa que la empresa cuenta con un sistema de control interno, pero tienes deficiencias en sus componentes.	<b>Si coincide</b>
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>	<b>Ayasta (2015)</b> el control interno contribuye a la seguridad de manejo que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, que ayudan a que la empresa realice su objeto	El propietario informa que la empresa no cuenta con técnicas para evaluar e identificar posibles riesgos que puedan presentarse dentro de la empresa.	<b>No coincide</b>
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>	<b>Cabello (2013)</b> Establece que el control interno en la gestión de las empresas comerciales es	En la empresa no existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el	<b>No Coincide</b>

	importante porque contando con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados fortalecerá y mejorará la gestión.	desempeño eficiente de los trabajadores. Así mismo tampoco existen actividades de control para el cumplimiento de sus funciones.	
<b>INFORMACION Y COMUNIACION</b>	<b>MINCETUR (2012)</b> Indica que el <b>Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes</b> permite su organización formal; es decir, establecer las funciones y responsabilidades desde el nivel gerencial hasta los más operativos.	El propietario informa que la a empresa hostel Monterrey lleva un control adecuado de las asistencias del personal que garantice un monitoreo apropiado y también informa a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades.	<b>Si Coincide</b>
<b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>	<b>Huaccha (2017)</b> indica que el control interno tiene como características principales ser un proceso dinámico que se adapta a las circunstancias, cambios, necesidades y normativas de la empresa, por lo que es susceptible de ser mejorado en forma continua, como parte del componente supervisión y monitoreo	El propietario indicó que si se verifica si el personal comprende y cumple oportunamente con las actividades programadas y realiza coordinaciones antes de las actividades, también verifica las deficiencias que se presentan para ser informadas a la brevedad a las personas encargadas para que tomen caratas en el asunto.	<b>Si Coincide</b>

## **4.2.Análisis de resultado**

### **4.2.1.Respecto al objetivo específico 1**

Describir la incidencia del control interno de las empresas del Perú, 2017.

Por su parte **Cuarto (2018) Huacha (2017) Martínez (2015) Ayasta (2015) MINCETUR (2012)** indican que el control contribuye a la seguridad de manejo que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, que ayudan a que la empresa realice su objeto.

Indica que el manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes permite establecer las funciones y responsabilidades desde el nivel gerencial hasta los más operativos. Asimismo **Cabello (2013) Montoya (2013) Samaniego (2013) Vilca (2012)** Coinciden en su resultado que la implementación del control interno incide en la gestión del hostales, también 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. Así mismo Indican que 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.



#### **4.2.2. Respecto al objetivo específico 2**

Describir la incidencia del control interno de la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L.- Lima, 2017.

##### **Respecto Al Ambiente De Control**

De la encuesta realizada según los resultados nos indica que la empresa en estudio si cuenta con un control interno, es por ello que la empresa cuenta con un manual de funciones por lo tanto el personal si tiene conocimiento de sus responsabilidades, así el mismo la empresa tiene un adecuado ambiente laboral que fortalece a la empresa.

##### **Respecto A la Evaluación de Riesgos**

De la encuesta realizada según los resultados La empresa Hostal Monterrey no tiene definido criterios para identificar los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades de su empresa, por ello considera que la evaluación de riesgos es un componente muy importante del control interno porque permite identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa y creen que es apropiado para brindar soluciones, minimizar riesgos y mejorar en la toma de decisiones para el buen desarrollo y funcionamiento de la empresa.

##### **Respecto A la Actividad de Control**

De la encuesta realizada según los resultados la empresa en estudio no tiene políticas de retribuir e incentivar al personal para un desempeño eficiente en la actividades programadas, así mismo la asignación de roles permite que la empresa tenga un mejor control de las actividades.

### **Respecto A la Información y comunicación**

De la encuesta realizada según los resultados es beneficioso para la empresa porque existe una comunicación fluida y un buen ambiente entre los trabajadores, así mismo se obtiene información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes. También se lleva un control adecuado de la asistencia del personal, finalmente también se detectó que la empresa no recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente.

### **Respecto A la Información Supervisión y monitoreo**

Este resultado es muy beneficioso para la empresa porque se realiza coordinaciones previas antes de la ejecución de las actividades. Así mismo se realiza el control durante el desarrollo de las actividades y se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tome acciones correspondientes.

#### **4.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

Análisis comparativo de las incidencias del control interno en la gestión de recursos humanos de la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L.-Lima, 2017.

### **Respecto Al Ambiente De Control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultado del objetivo específico 2) SI CONCIDE ya que la empresa en estudio cuenta con un control interno, pero tiene deficiencias en los componentes de control interno. Tal como dice **Cuarto (2017), Martínez (2015).**

### **Respecto A la Evaluación De Riesgo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultado del objetivo específico 2) NO COINCIDE debido a que la empresa no cuenta con técnicas para evaluar e identificar posibles riesgos que puedan presentarse dentro de la empresa.

### **Respecto A la Actividad de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultado del objetivo específico 2) NO COINCIDE debido a que la empresa no cuenta con políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores. Así mismo tampoco existen actividades de control para el cumplimiento de sus funciones

### **Respecto A la Información y Comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultado del objetivo específico 2) SI COINCIDE ya que la empresa Monterrey lleva un control adecuado de las asistencias del personal que garantice un monitoreo apropiado y también informa a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades como lo indica **MINCETUR (2012)**.

### **Respecto A la Supervisión y Monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultado del objetivo específico 2) SI COINCIDE ya que si se verifica si el personal comprende y cumple oportunamente

con las actividades programadas y realiza coordinaciones antes de las actividades, también verifica las deficiencias que se presentan para ser informadas a la brevedad a las personas encargadas para que tomen caratas en el asunto. Como indica **Haccha (2017)**.

#### **4.3.CONCLUSIONES**

A fin de dar cumplimiento al objetivo general de la investigación:  
 Determinar la incidencia del control interno en la gestión de recursos humanos de la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L”- Lima, 2017.

##### **4.3.1. Gestión de Recursos Humanos**

<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	
<b>Comportamiento organizacional</b>	Se concluyó que el Control interno incide en la gestión de recursos humanos.
<b>Evaluación de riesgos</b>	Se concluye que la ausencia de un control interno en el hotel, suman a aumentar el grado de incumplimiento de los objetivos trazados ya que la empresa no cuenta con criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos, no incidiendo en la gestión de recursos humanos .

<b>Ambiente de control</b>	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, la evaluación de riesgos y la actividad de control, no inciden en la gestión de recursos humanos
----------------------------	--

#### 4.3.2. Conclusión General

De los resultados encontrados, del análisis comparativo realizado, los autores de los trabajos de investigación indican que el control interno es un sistema que ayuda a las empresas en el cumplimiento de su misión, visión, metas y objetivos y también a detectar errores. Así mismo se concluye que en la empresa Hostal Monterrey se observó que en los 5 componentes del control interno se encuentra deficiencias por la falta de implementación de un manual adecuado de políticas y procedimientos. Por lo que es importante el debido uso de un control interno en la gestión de recursos humanos en la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L.

La administración de la empresa Hostal Monterrey deberá corregir las deficiencias encontradas en los componentes del control interno para una adecuada gestión de los recursos humanos. Así mismo obtener un mejor resultado.

## V. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 5.1. Referencias Bibliográficas

- Alvarez, & Amada. (2011). El Control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la Republica Dominicana.
- Amaro. (2013). importancia del control interno en la empresa. <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>.
- Ayasta. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, hotel Los Portales de Piura*.
- Barbaran. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del hotel Riviera de Lima*.
- Benalcazar. (2014). El control interno como herramienta fundamental contable, administrativo y financiera en las empresas constructoras. <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/7294>.
- Bondarenko, & Huenulef. (2007). Control interno contable y su aplicación en pequeñas y medianas empresas. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración, universidad Austral de Chile) . <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/feb711c/doc/feb711c.pdf>.
- Cabello. (2013). IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES, REALIZADO EN LA CIUDAD DE LIMA,. <https://es.scribd.com/document/298467643/IMPORTANCIA-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESAS-COMERCIALES-ANO-2013>.
- Cuarto. (2018). Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Comercial Beatriz E.I.R.L. De Chimbote 2016. Titulación Licenciatura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3507>.
- Flores, & Ibarra. (2006). "Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa". (Tesis para optar el título de licenciado en contaduría. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo). . : <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/649/>.
- INFORME COSO. (2016). componentes del control interno. <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>. Obtenido de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Martinez. (2015). *"Caracterización del Control Interno Administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014"*.

- MINCETUR. (2012). "Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes". La estructura del establecimiento de hospedaje.
- Montoya. (2013). Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo.  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf).
- Narvarez. (2014). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel El Galpón en la ciudad de Riobamba.*
- Ordoñez. (2012). Sistema de control interno de la información financiera (Tesis para optar el título de master en dirección de entidades aseguradoras y financieras, Universidad Barcelona de España).  
[http://www.servidorgestisqs.com/ub/intranet/pdf/tesis\\_alumnos/new/152\\_Elisabet\\_Ordo\\_769\\_n\\_771\\_ez\\_2011\\_2012.pdf](http://www.servidorgestisqs.com/ub/intranet/pdf/tesis_alumnos/new/152_Elisabet_Ordo_769_n_771_ez_2011_2012.pdf).
- PCM, D. S.-2. (2011). Características del libro de reclamaciones.
- Quispe. (2010). *Evaluación del sistema de control interno de recursos humanos del Hotel "San Juan de Dios" de Challapata Bolivia.*
- Reyes. (2013). Generalidades del control interno. .  
<https://prezi.com/oom1him2cuk3/generalidades-del-control-interno/>.
- Rodriguez. (2011). *El control interno* .
- Rojas. (2017). Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Atletas. – Tarapoto, 2016.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1886>.
- Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Samaniego. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas hoteleras del distrito de Chaclacayo.*
- Sandoval. (2011). La importancia del control de las existencias.  
[:http://elasesorcontableperu.blogspot.pe/2011/05/la-importanciadel-control-de-las.html](http://elasesorcontableperu.blogspot.pe/2011/05/la-importanciadel-control-de-las.html).
- THOMPSON. (2006). Tipos de empresa. . <http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>.
- Torres. (2017). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del 94 Perú: caso empresa "representaciones y comercialización Eslith sociedad de responsabilidad limitada" de lima, 2015.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3680>.
- Vilca. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de hoteles turísticos en Lima metropolitana.*

## 5.2. Anexos

### 5.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS
<p>El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en la empresa Hostal “Monterrey” E.I.R.L.” – Lima, 2017.</p>	<p>¿Determinar cuál es la incidencia del control interno en la gestión de recursos humanos de la empresa Hostal “Monterrey” E.I.R.L.-Lima, 2017?</p>	<p>Determinar la incidencia del control interno en la gestión de los recursos humanos de la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L. – Lima, 2017</p>	<p>Describir la incidencia del control interno de las empresas del Perú, 2017.</p> <p>Describir la incidencia del control interno de la empresa “Hostal” Monterrey E.I.R.L. – Lima, 2017.</p> <p>Hacer un análisis comparativo de la incidencia del control interno en la gestión de recursos humanos de la empresa Hostal “Monterrey” E.I.R.L” - Lima, 2017.</p>	<p>No aplica</p>

**Elaboración propia**



## 5.2.2. Anexo 02: Modelos De Fichas Bibliográficas

<b>FICHAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
TESIS, TESISNA, ESPECIALIDAD, ETC. AUTOR: _____	
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO _____	
Y SUBTITULO: _____	
LUGAR DE _____	
EDICION: _____	AÑO _____
EN QUE SE OBTUVO: _____	NUM. DE _____
PAGINAS: _____	NIVEL ACADÉMICO _____
OBTENIDO: _____	INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____
QUE OTORGA EL _____	
NIVEL ACADÉMICO: _____	
NOMBRE DEL ASESOR: _____	
APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACION DE LA OBRA: _____	

<b>Autor:</b>	<b>Año:</b>
<b>Titulo:</b>	
<b>Ciudad:</b>	
<b>Pais:</b>	
<b>Resumen de contenido:</b>	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

### 5.2.3. Anexo 03: Presupuesto

#### ➤ Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	FECHA	
	INICIO	TERMINO
Elaboración de proyecto de tesis	08/09/2018	21/10/2018
Recolección de información determinando los resultados	23/10/2018	05/11/2018
Elaboración del borrador de informe de tesis	05/11/2018	03/12/2018
Preparación del informe de tesis y pre-banca	04/12/2018	12/12/2018

#### ➤ Bienes:

DETALLES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond 80 gr.	2	Ciento	25.50	51.00
Resaltador	1	unidad	4.00	4.00
Dispositivo USB	1	unidad	23.00	23.00
Lápiz	1	unidad	1.00	1.00
Lapicero	2	unidad	1.50	3.00
<b>TOTAL</b>				<b>82.00</b>

#### ➤ Servicios:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	100	Hojas	0.20	20.00
Fotocopias	125	Hojas	0.10	12.50
Empastado	2	ejemplares	20.00	40.00
Internet	120	Horas	1.00	120.00
Movilidad	50	pasajes	2.00	100.00
Asesoría	0	unidad	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>				<b>292.50</b>

#### ➤ Resumen Del Presupuesto

RUBRO	IMPORTE
Bienes	82.00
Servicios	292.50
<b>TOTAL S/.</b>	<b>374.50</b>

#### 5.2.4. Anexo 04: financiamiento autofinanciamiento

Autofinanciamiento

#### 5.2.5. Anexo 07: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa “**Hostal Monterrey E.I.R.L.**”, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.-LIMA-2017.**

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

Entrevistador (a):.....

Fecha:...../...../.....

#### **I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL :**

1. **Edad del representante de la empresa: .....**
2. **Sexo**
  - Masculino ( )
  - Femenino ( )
3. **Grado de instrucción:**
  - Primaria completa ( )
  - Primaria incompleta ( )
  - Secundaria completa ( )
  - Secundaria incompleta ( )
  - Superior universitaria completa ( )
  - Superior universitaria incompleta ( )
  - Superior no universitaria completa ( )
  - Superior no universitaria incompleta ( )
4. **Estado Civil:**
  - Soltero ( )
  - Casado ( )
  - Conviviente ( )

- Viudo ( )  
Divorciado ( )  
5. Profesión:.....  
6. Ocupación: .....

## II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

7. Tiempo en año que se encuentra en el sector: .....
8. Formalidad de la empresa:
- Formal ( )  
Informal ( )
9. Número de trabajadores permanentes:.....
10. Número de trabajadores eventuales:.....
11. Motivos de formación de la empresa:
- Maximizar ingresos ( )  
Generar empleo familiar ( )  
Subsistir ( )  
Otros ( )

## III. AMBIENTE DE CONTROL

12. ¿Cree usted que la empresa cuenta con un sistema de control interno?
- Si ( )  
No ( )
13. ¿Cree usted que el control interno ayuda a evaluar el grado de productividad y eficiencia en la empresa?
- Si ( )  
No ( )
14. ¿La empresa cuenta con su misión, visión y metas?
- Si ( )  
No ( )

## IV. EVALUACIÓN DE RIESGO

15. ¿Considera Ud. que una evaluación de riesgos permitirá identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?
- Si ( )  
No ( )

**16. ¿Se tienen definidos los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos, de su empresa?**

Si ( )  
No ( )

**17. ¿Cree Ud. que el control interno es una herramienta apropiada para brindar soluciones y enfrentar posibles problemas o riesgos?**

Si ( )  
No ( )

#### **V. ACTIVIDAD DE CONTROL**

**18. ¿La empresa brinda comprobantes de venta a sus huéspedes?**

Si ( )  
No ( )

**19. ¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de su cronograma de actividades?**

Si ( )  
No ( )

**20. ¿Existen políticas de retribución por méritos e incentivos que permitan el desempeño eficiente de los trabajadores?**

Si ( )  
No ( )

#### **VI. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**21. ¿Recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?**

Si ( )  
No ( )

**22. ¿Cree Ud. que la empresa brinda a los trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del Control Interno?**

Si ( )  
No ( )

**23. ¿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?**

Si ( )  
No ( )

## VII. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

**24. ¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?**

Si ( )  
No ( )

**25. ¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?**

Si ( )  
No ( )

**26. ¿Se verifica si el personal comprende y cumple oportunamente con las actividades programadas?**

Si ( )  
No ( )

---

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al Gerente de la empresa “HOSTAL MONTERREY E.I.R.L”.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Hostal Monterrey E.I.R.L., con RUC N°: 20544656458. Para desarrollar el trabajo de investigación denominado. EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN EL HOSTAL “MONTERREY” E.I.R.L.- LIMA-2017.

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

**CUESTONARIO SOBRE EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA HOSTAL  
MONTERREY E.I.R.L. LIMA - 2017.**

**CUESTIONARIO APLICADO A \_\_\_\_\_**

**I. AMBIENTE DE CONTROL**

**27. ¿La empresa cuenta con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente y garantice el buen control de ella?**

Si ( )  
No ( )

**28. ¿La empresa cumple con los horarios de trabajo estipulados por el ministerio de trabajo?**

Si ( )  
No ( )

**29. ¿El ambiente de control interno en la gestión de recursos humanos que se vive en el hostal “Monterrey” es adecuado?**

Si ( )  
No ( )

## II. EVALUACIÓN DE RIESGO

30. ¿Cree Ud. que una evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a anticiparse y a una mejor toma de decisiones?

Si ( )

No ( )

31. ¿La empresa cuenta con técnicas para identificación la evaluación de riesgos?

Si ( )

No ( )

32. ¿Su empresa tiene fijado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?

Si ( )

No ( )

## III. ACTIVIDAD DE CONTROL

33. ¿Considera que la asignación de roles presenta deficiencias en el hostel Monterrey?

Si ( )

No ( )

34. ¿Se le ha designado responsabilidades en el Hostel Monterrey?

Si ( )

No ( )

( )

35. ¿Cuenta con contrato de trabajo y todos sus beneficios?

Si ( )

No ( )

## IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

36. ¿Se le da a conocer de forma inmediata a la administración los inconvenientes presentados?

Si ( )

No ( )

37. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?

Si ( )

No ( )



**38. ¿En la empresa Hostal Monterrey la comunicación entre trabajadores es fluida?**

Si ( )  
No ( )

## **VI. SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

**39. ¿Se realizó las coordinaciones previas antes de la ejecución de las actividades programadas?**

Si ( )  
No ( )

**40. ¿Cree usted que se debe evaluar los componentes del control interno, para ver si están presentes y funcionan adecuadamente?**

Si ( )  
No ( )

**41. ¿Se utiliza el control previo en el desarrollo de las actividades?**

Si ( )  
No ( )

---

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa “HOSTAL MONTERREY E.I.R.L”.