



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
HOTELERO EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES,
CASTILLA - PIURA Y SU IMPACTO EN LOS
RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL AÑO 2017.**

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

AUTORA

EDERMINDA ZEÑA CARRASCO

ASESORA

CPC. EDMÈ MARTHA GARCIA MANDAMIENTOS

PIURA – PERÚ

2019

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR HOTELERO EN LA URBANIZACION
MIRAFLORES, CASTILLA – PIURA Y SU IMPACTO
EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN EL AÑO
2017.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero

Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Jannyna Reto Gómez

Miembro

CPC. Edmé Martha García Mandamientos

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud para seguir adelante día a día, y la Virgen María, por todas las bendiciones que a diario recibí especialmente por permitirme poder cumplir con cada meta trazada.

A la Mgtr. CPC. María Fanny Martínez Ordinola y a la CPC. Edmé Martha García Mandamientos, por asesorarme, por ser el gran soporte profesional y humano para concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres por mostrarme en cada momento su apoyo incondicional y el interés para que estudie y me desarrolle completamente en todos los aspectos de mi vida, y a Dios por haber sido mi motivación y más grande inspiración para seguir adelante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A Uladech católica, prestigioso claustro del saber, por permitirme realizar uno de mis mejores anhelos: “Ser una profesional al servicio de mi país.”

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: Determinar los mecanismos de control interno en las micro y pequeñas empresas del sector Hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla - Piura; y su impacto en los resultados de gestión en el año 2017. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño. No experimental, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con 65 preguntas de fácil respuesta en base a alternativas, el mismo que fue aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de los establecimientos de hospedaje , obteniéndose como principales resultados que el 70% son propietarios de las empresas y todos los establecimientos están en la actividad hace más de 10 años, lo cual una gran mayoría se encuentra adscrita al Régimen tributario General de Renta, en las empresas en estudio aplicaron los mecanismos de control interno para la protección de sus activos y su patrimonio ,en cuanto al entorno laboral la mayoría estimulan las buenas relaciones en el ámbito de trabajo, finalmente se concluye que la gran mayoría de las empresas han aplicado las normas, procedimientos y políticas del control interno favoreciendo sus resultados de gestión en el año 2017.

Palabras Clave: Mecanismos de control interno, Sector Hotelero

ABSTRACT

The objective of the research was to: Determine the internal control mechanisms in the micro and small companies of the Hotel sector in the Miraflores Urbanization, Castilla-Piura; and its impact on management results in 2017. The methodology was descriptive, quantitative level, design. Not experimental, descriptive. Applying the technique of bibliographic and documentary review and as an instrument for gathering information, the interview, direct observation and the pre-structured questionnaire with 65 easy-to-answer questions based on alternatives, the same one that was applied to the owner, manager and / or The legal representative of the lodging services, the obtaining of main results, 70%, the owners of the companies and all the services, are in the activity for more than 10 years, what a great majority is assigned to the Tax Regime General Income, in the companies in the study they applied the internal control mechanisms for the protection of their assets and their patrimony, in the work environment most of the relations in the scope of work, finally it is concluded that the great majority of companies have applied good internal control, favoring their management results in 2017.

Keywords: Internal control mechanisms, Hotel Sector.

CONTENIDO

	Pág.
TITULO.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Internacionales.....	4
2.1.2 Nacionales.....	6
2.1.3 Locales.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.3 Marco Conceptual.....	17
III. HIPOTESIS.....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1 Diseño de la investigación.....	35
4.2 Población y muestra.....	36
4.2.1 Población.....	36
4.2.2 Muestra.....	36
4.3 Técnicas e instrumentos.....	37
4.3.1 Técnica.....	37
4.3.2 Instrumento.....	37
4.4 Plan de análisis.....	37
4.5 Operacionalización de Variables.....	38
4.6 Matriz de consistencia.....	39
4.7 Principios Éticos.....	40
V. RESULTADOS.....	41

5.1	Resultados.....	41
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1.....	41
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2.....	43
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3.....	49
5.1.4	Respecto al objetivo específico 4.....	70
5.2	Análisis de resultados.....	74
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	74
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	74
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3.....	75
5.2.4	Respecto al objetivo específico 4.....	78
VI.	CONCLUSIONES.....	80
6.1	Respecto al objetivo específico 1.....	80
6.2	Respecto al objetivo específico 2.....	80
6.3	Respecto al objetivo específico 3.....	81
6.4	Respecto al objetivo específico 4.....	83
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	85
	Recomendaciones.....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
	ANEXOS.....	92

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Edad del representante.....	41
Tabla 2: Sexo del representante legal.....	41
Tabla 3: Grado de instructor del representante legal.....	42
Tabla 4: Cargo del dueño que ocupa en la empresa.....	42
Tabla 5: Tiempo de desempeño del representante legal.....	43
Tabla 6: Tiempo de la empresa en la actividad comercial.....	43
Tabla 7: Constitución legal de la empresa.....	44
Tabla 8: Estado de la empresa.....	44
Tabla 9: Régimen tributario de la empresa.....	45
Tabla 10: Tipo de comprobante de pago que emite la empresa.....	45
Tabla 11: Número de trabajadores de la empresa.....	46
Tabla 12: Control contable de la empresa.....	46
Tabla 13: Tipo de capital de la empresa.....	47
Tabla 14: N.º de establecimientos que tiene la empresa.....	47
Tabla 15: Propiedad del local comercial.....	48
Tabla 16: Tipo de licencia que tiene la empresa.....	48
Tabla 17: Consideración de la empresa en su localidad.....	49
Tabla 18: ¿Existe un organigrama en la empresa?.....	49
Tabla 19: ¿Existe un manual de organización y funciones?.....	50

Tabla 20: ¿Existe segregación de funciones en el personal?.....	50
Tabla 21: ¿Hay adecuada rotación del personal?.....	51
Tabla 22: ¿Existe control e identificación en la admisión de los huéspedes?.....	51
Tabla 23: ¿Se controla que los huéspedes entren sin coacción?.....	52
Tabla 24: ¿Existen cámaras de video vigilancia en admisión del local?....	52
Tabla 25: ¿Existen manuales, normas e instrucciones escritas?.....	53
Tabla 26: ¿Existen diagramas de flujo?.....	53
Tabla 27: ¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?.....	54
Tabla 28: ¿Existe registro de firmas del personal autorizado a aprobar documentos?.....	54
Tabla 29: ¿Se encuentran definidas y segregadas las funciones en el área contable?.....	55
Tabla 30: Las funciones del contador son independientes de:.....	55
Tabla 31: ¿Se utiliza un catálogo de cuentas para los registros contables?..	56
Tabla 32: ¿Existe control de costos y gastos por medio de presupuestos?..	56
Tabla 33: ¿Con qué medio se procesa la información contable?.....	57
Tabla 34: ¿Se ejerce un control contable del efectivo?.....	57
Tabla 35: ¿Existe autorización previa a las salidas de dinero?.....	58
Tabla 36: ¿Existe un manual de funciones específico para el área de tesorería?.....	58

Tabla 37: ¿Se mantiene el efectivo en custodia contra robo o incendio?...	59
Tabla 38: ¿Cuenta con formularios pre numerados?.....	59
Tabla 39: ¿Se prevé el número de copias y el destino de cada una?.....	60
Tabla 40: ¿Se asigna responsabilidad por su custodia y control de formularios pendientes de uso?.....	60
Tabla 41: ¿Existe un protocolo que garantice seguridad en la manipulación, custodia y transporte del efectivo?	61
Tabla 42: Se realizan conciliaciones bancarias	61
Tabla 43: ¿Las operaciones de cobranza y pago están respaldadas por comprobantes de pago?.....	62
Tabla 44: ¿Las facturas canceladas se encuentran selladas para evitar duplicidad de pago?.....	62
Tabla 45: ¿Cuenta con fondo fijo de caja chica?.....	63
Tabla 46: ¿Los gastos de caja chica son autorizados por una persona distinta a su responsable?.....	63
Tabla 47: ¿Se realizan arquezos sorpresivos?.....	64
Tabla 48: ¿Cuenta con un archivo físico organizado?.....	64
Tabla 49: ¿Se encuentran los documentos debidamente protegidos?.....	65
Tabla 50: ¿Existe restricción de acceso de personal a los archivos físicos?.....	65
Tabla 51: ¿Cuenta la entidad con mecanismos de restricción de	

acceso al computador y protección física de los equipos y programas?.....	66
Tabla 52: ¿Existe backup (copia de seguridad) de archivos?.....	66
Tabla 53: La contratación, reclutamiento y selección del personal se realiza por:.....	67
Tabla 54: ¿Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a los trabajadores?.....	67
Tabla 55: ¿Se controla el ingreso y salida del personal?.....	68
Tabla 56: ¿El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial?.....	68
Tabla 57: ¿Se encuentran claramente identificados los activos fijos?.....	69
Tabla 58: ¿Se ha establecido un sistema de codificación para identificar los activos fijos?	69
Tabla 59: ¿Se realiza la toma física de inventarios periódicos para verificar existencia y estado de los activos fijos?.....	70
Tabla 60: ¿La aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?	70
Tabla 61: ¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?.....	71
Tabla 62: ¿Considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones?.....	71
Tabla 63: ¿Considera que la aplicación de las normas de control	

interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua
en la organización?.....72

Tabla 64: ¿Considera que las aplicaciones de las normas de
control interno velan por procesos de planeación y mecanismos
adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.....72

Tabla 65: ¿Considera que el control interno aplicado garantizó
el logro de los objetivos empresariales?.....73

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas hoteleras tienen la finalidad de brindar un servicio de calidad, lograr una grata satisfacción de turistas locales, nacionales e internacionales para ello se plantea una buena y adecuada rentabilidad el cual se lograra a través de un sistema de control interno que los hoteles deben de implementar esto mediante los componentes del informe COSO que es más usual en empresas de sector privado teniendo como componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, información o comunicación y Supervisión y monitoreo.

El sector hotelero constituye un sector fundamental en la economía de la mayoría de los países, presentando características que justifican los enfoques específicos en finanzas y contabilidad de gestión. Esto obliga a que los hoteles deban prestar parte de su atención al cliente, por lo tanto, necesiten información sobre sus necesidades, sus gustos, sus costumbres, su grado de satisfacción y cumplimiento de expectativas.

(Paredes, 2014)

El propósito de los mecanismos de control en las empresas es salvaguardar los recursos contra desperdicio, fraudes e insuficiencias, promover la contabilización adecuada de los datos, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa y juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las divisiones de la empresa. **(Santa, 2014).**

En la Urbanización Miraflores-Piura el sector hotelero forma parte del sector de servicios ligado al turismo, necesitando de un personal capacitado, que cuente con una formación adecuada y que sea altamente competitivo y todo esto es con el fin de que brinden un buen servicio a los clientes de este sector, las comodidades y servicios que éstos deben ofrecer son de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos en el reglamento. En dicha Urbanización se puede diferenciar dentro de cada grupo de establecimientos que muchos de los propietarios desconocen cómo plasmar un buen control interno y llevar a cabo los

procesos, actividades y operaciones con un enfoque sistémico y participativo de todos los trabajadores, dificultando la gestión, no existiendo variables e indicadores que permitan valorar la eficiencia y eficacia de la monitorización del control interno , así como las relaciones entre sus normas y sus componentes, evidenciándose la existencia de un control interno deficiente.

Por lo anteriormente expuesto la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla - Piura, y su impacto en los resultados de gestión del año 2017?, teniendo por objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero en la urbanización Miraflores, Castilla-Piura, y su impacto en los resultados de gestión del año 2017, y como objetivos específicos los siguientes:

1. Determinar las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio.
2. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas en estudio.
3. Determinar las principales características del Control interno de las micro y pequeñas empresas en estudio.
4. Determinar el Impacto en los resultados de gestión de las micro y pequeñas empresas en estudio en el año 2017.

La investigación tiene como enfoque metodológico de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño. No experimental, descriptivo, aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario.

Finalmente, la investigación se justifica porque es importante tener un conocimiento de cómo se manejan y qué tipo de mecanismos de control interno administrativo se utilizan al interior de las empresas hoteleras, ya que posibilita una adecuada utilización de sus recursos, lograr un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persigan las empresas Hoteleras.

Así mismo, la presente investigación nos permitirá tener una idea clara, concreta y práctica de cómo se manejan el control interno dentro de las empresas; así como la capacitación existente del personal que labora en esta área. Es necesario señalar que es indispensable contar con un buen sistema de control interno en las organizaciones que permita medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión.

Esta investigación servirá como base para realizar futuras investigaciones en empresas hoteleras para aquellas personas que estén realizando estudios similares en diferentes ámbitos geográficos del país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

IMCP (2011). Según su publicación denominada “El control interno en los hoteles”, concluyo que: el Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento de tipo s Holmes o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de del jefe- colaborador. Un sistema de Control Interno consta de todas las medidas que toma una organización con los siguientes objetivos: Proteger sus activos contra despilfarro fraude o ineficiencia, asegurar la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales, asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía, evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa, permitir la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera.

Paredes (2014) según su tesis titulada “Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo, C.A.” La investigación se realizó bajo el enfoque explicativo con diseño mixto (documental y de campo), tomando como población a todos los trabajadores del departamento de administración del Hotel VENETUR Maracaibo y como muestra los trabajadores del área de contabilidad a los cuales se les aplicó una encuesta mixta con el objetivo de conocer la opinión acerca del tema en estudio. Según los resultados evidencian que es importante la presencia de un auditor interno dentro de la organización, el cual mejoraría la calidad de los servicios, la optimización de los costos, esfuerzo y tiempo de trabajo dentro de la organización.

Detalló que la dirección de la empresa deberá preocuparse por el desarrollo de un eficaz

servicio interno, sistematizado o auto controlado, como único camino para poder dar un buen servicio externo. El propósito de los controles internos es brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización, puesto que en los últimos años la actividad de la auditoría ha pasado de una auditoría tradicional orientada en la protección de los activos de la empresa a una auditoría enfocada al control de los riesgos, para así fomentar la eficiencia, reducir los riesgos de la pérdida de activos y ayudar a asegurar la fiabilidad de la situación financiera y la conformidad con las leyes y las regulaciones.

Benítez (2010). Atraves de su investigación “La calidad del servicio en la industria hotelera”, concluye que la calidad de servicio es un aspecto clave para lograr el éxito en un sector tan competitivo como la industria hotelera. El sistema hotelero se sitúa dentro de las operaciones de alojamiento, y dentro de nuestro marco constitucional y los respectivos estatutos de autonomía, las comunidades autónomas han venido asumiendo las competencias exclusivas en materia de ordenación del turismo en su ámbito territorial, aprobando en consecuencia sus respectivas normas sectoriales reguladoras de los diferentes servicios turísticos. Los hoteles se pueden clasificar de acuerdo a su tamaño, de acuerdo al volumen de las instalaciones, la superficie, el índice de ventas y el beneficio neto. No obstante, en muchos casos estas variables pueden estar en función del número de habitaciones.

Martínez (2013). En su investigación “El servicio de Hotelería”, evaluó que los hoteles están normalmente clasificados en categorías según el grado de confort y el nivel de servicios que ofrecen. Concluyendo que un hotel se le puede considerar una empresa tradicional, se utiliza a menudo el término "industria hotelera" para definir al colectivo, su gestión se basa en el control de costes de producción y en la correcta organización de los

recursos (habitaciones) disponibles, así como en una adecuada gestión de las tarifas, muchas veces basadas en cambios de temporada (alta, media y baja) y en la negociación para el alojamiento de grupos de gente en oposición al alojamiento individual. Los hoteles ofrecen servicios de alojamiento y restauración básicamente, aunque dependiendo del tipo de hotel pueden ofertar también alquiler de sala de reuniones, banquetes o servicios de animación, siempre remunerado.

2.1.2 Nacionales

Díaz (2014). Según su tesis “Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel el gol Trujillo S.A”, teniendo como enfoque el método descriptivo y el método explicativo en el cual se utilizó las técnicas de recolección de datos como la entrevista, observación y documentaria, teniendo como instrumentos guía de entrevista, cuestionario, informes, documentos internos y Estados Financieros de la empresa.

Según su investigación tuvo como resultados que el aporte de un sistema de control interno es determinante para ejercer mejoras en el área de ventas de la empresa, pues, así como está compuesto de políticas, normas y procedimientos establecidos, también lo compone el efectivo accionar del personal que la integra que es lo que mantienen un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, así también entre obtener los resultados deseados y los medios realmente utilizados para lograrlos.

Concluye que implementar un sistema de control interno para una empresa que presta servicios diversos, es de suma importancia mantener un especial tratamiento tanto operativo como contable. Y es que un sistema de control interno aporta a la mejora de la empresa ya que crea mayores y mejores flujos operativos en el proceso de ventas e ingresos, contribuyendo con la salvaguarda de los activos y por ende mostrando una base de información confiable para la elaboración y presentación de la información económica

y financiera. Plasmar una propuesta de sistema de control interno significará asignar de manera formal funciones, políticas y procedimientos en el área de ventas que contribuirán con la reducción de posibilidades de fraude por parte de los colaboradores principalmente conculados con ciertos clientes; todo ello con la finalidad de lograr mejorar el transito operativo, que finalmente se reflejan en los resultados y por ende contribuirán con una buena gestión económica y financiera.

Alpiste, Carpio & Coll (2015). En su tesis “Análisis de la situación financiera y operativa y propuestas para mejorar la gestión del Hotel Inkallpa”. Según los resultados se detalla que, la industria hotelera también ha sido impactada por los avances tecnológicos, esto ha conllevado la necesidad de adaptarse a las nuevas tendencias digitales. Resulta importante por temas de imagen y marketing, contar con una página web y documentación de promoción e información dirigida al cliente que incluya las características del alojamiento, del entorno, precios, reservas on-line, geo localización y un sistema de reservas y cancelaciones on-line, entre otros.

Según su investigación se concluye que en lo que concierne al análisis del sector al haber barreras de entrada bajas, la amenaza que entren nuevos competidores es alta. Así también en el caso de los proveedores, si bien hay mucha competencia y tienen un poder de negociación bajo, se pueden plantear alianzas estratégicas para reducir aún más los costos logísticos. Así también es fundamental incrementar las ventas directas debido a que el poder de negociación de los compradores es alto en el caso de las agencias de viaje.

Tapia (2013). En su tesis “Evaluación de indicadores de eficiencia, calidad y oportunidad en las empresas hoteleras de cuatro estrellas, ciudad de Chiclayo, mediante una auditoría de gestión para mejorar su rentabilidad”, teniendo como objetivo principal: Proponer a las empresas hoteleras de cuatro estrellas indicadores de gestión que les permitan evaluar su

desempeño. Ante ello, el tipo de investigación utilizado, fue aplicada - no experimental, y de acuerdo al diseño; descriptiva – transaccional.

Según su investigación se concluye que las empresas de la industria hotelera, tienen como herramienta para elaborar la estrategia la auditoría de gestión. Ya que, mediante sus indicadores de eficiencia, calidad y oportunidad, éstas; podrán evaluar su gestión para la mejor efectividad de sus operaciones y su rentabilidad. Actualmente el número de establecimientos de hospedaje a nivel nacional supera los 7,300, de los cuales alrededor del 26% se encuentran categorizados de 1 a 5 estrellas, existiendo un gran porcentaje de no categorizados, reflejo de la informalidad, que grava el problema de calidad de oferta al no alcanzar estándares de calidad esperados.

Custodio (2015). En su ensayo “Organización de una empresa Hotelera” concluye que el conocimiento de un buen diseño organizacional permite mantener empresas eficaces, eficientes y con altos estándares de productividad, competir con éxito y aprovechar o crear oportunidades de negocios que den empleo y aseguren su crecimiento y desarrollo. Una empresa tiene que tener una estructura bien organizada cuenta, por lo general, con gerentes y empleados quienes cumplen una función importante dentro la empresa con lo cual se asegura el éxito de ésta.

Todos estos aspectos, entre otros, son motivo del presente trabajo como eje de referencia para estudios más amplios y consistentes de la organización de una empresa.

2.1.3 Locales

Toro (2011). Según su artículo publicado “Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero”, describe que la gestión de la calidad en el proceso de Alojamiento es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales; que requiere coordinar a múltiples

personas que están implicadas directas o indirectamente a prestar un servicio a un cliente que cada vez exige más y sobre todo donde pernocta.

Una correcta gestión de alojamiento debidamente organizada, orientada al cliente y que gestione la calidad de sus servicios conforme a alguna norma de reconocidos resultados, conseguirá aumentar la imagen respecto de los clientes, fomentando un aumento de los resultados empresariales. La calidad del servicio permite alcanzar el nivel de excelencia y fidelizar los clientes

Trelles (2015). Su investigación de la “Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel los Portales”; a través del análisis de sus expectativas y percepciones de la investigación se concluye que la calidad de servicio se ha convertido en un requisito imprescindible para sobresalir en un mercado tan competitivo como el actual; ésta se considera un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora, y con ella se logra la satisfacción total del cliente y por ende su futura fidelización. Es por ello que cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla. Sin embargo, debido a la naturaleza de los servicios, es complicado definir y medir la calidad de servicio, dado que a la intangibilidad de éstos se añaden los problemas asociados con la prestación y recepción simultánea del servicio. Si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad de servicio es un concepto abstracto, de naturaleza compleja, cuya evaluación incorpora dos componentes claramente subjetivos: las expectativas y percepciones de los clientes. En esta misma línea, al no contar con una adecuada herramienta de medición y análisis de la calidad, gran parte de las decisiones que toman los directivos de este tipo de empresas se basan en pura intuición, lo cual lleva a una inadecuada inversión de recursos.

Adrianzen (2011). En su investigación de “Diseño de operaciones y determinación de los indicadores de calidad del hotel Río Verde”, teniendo como metodología el método de entrevista abierta y de observaciones, aplicando el instrumento de la encuesta. Obteniendo como resultados lo importante que es definir el Manual de organización y funciones (MOF) porque permitirá conocer, dependiendo del puesto, las diversas responsabilidades y funciones a la que están sujetas cada una de las personas que laboran en el hotel. Es conveniente definir los procesos del hotel, porque permitirá conocer cuáles son los pasos que el cliente debe realizar para cada proceso, asimismo conocer cuáles son las personas con las que debe interactuar en cada proceso.

Se concluye que uno de las ventajas de usar los indicadores de calidad es que por medio de esta metodología se puede evaluar un determinado aspecto de la calidad de un servicio y realizar un seguimiento de dicha medida a lo largo del tiempo y poder comparar la calidad del bien en diferentes periodos de tiempo. Respecto a los indicadores de calidad se debe tener en cuenta que el hecho que un factor no sea relevante en la actualidad, no quiere decir que no lo sea en el futuro pues con el tiempo los factores pueden cambiar, originando cambios en la preferencia de los clientes.

Chávez (2010). Su evaluación del “Hostal el sol”, detalla que es importante tener en cuenta los gustos y preferencias del tipo de clientes que acuden al Hostal el Sol que generalmente son personas que vienen a la ciudad de Piura por asuntos de negocio y prefieren el hotel por su estratégica ubicación en el centro de la ciudad, así como por la limpieza, comodidad y calidad de servicio.

Dado que en la industria hotelera el precio se relaciona con calidad y comodidad, es de conocimiento de los clientes que al buscar un producto sustituto de menor precio las

condiciones de calidad y comodidad serán inferiores y viceversa. Hostal El Sol no compete por precios, sino por calidad y ubicación estratégica.

Cuando un cliente se decide por uno de estos sustitutos no se encuentra información al respecto ya que la mayoría de veces se realiza de manera informal. Se establece el perfil del cliente que prefiere Hostal El Sol: Personas de negocios, acuden generalmente solos. Rara vez se registran familias.

La estadía varía desde una noche como mínimo a tres o cuatro noches como máximo, es decir, que los huéspedes son personas de negocios o turistas que consideran la ciudad de Piura como lugar de paso para continuar su trabajo o viaje. o Buscan en orden de prioridad: ubicación estratégica para realizar sus negocios, calidad de servicio, comodidad, precio –tecnología (internet es la condición mínima).

Los factores que pueden llevar a los clientes acostumbrados a seleccionar Hospedajes de la misma o semejante categoría a Hostal El Sol a decidirse por algún sustituto pueden ser: económicos, políticos, seguridad de la zona, etc. Por lo que concluye que la amenaza que representan los sustitutos depende de cambios significativos en el entorno y por lo tanto es baja.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1.- Teorías del Control Interno

La teoría de la agencia

La aplicación de la teoría de la agencia aplicada a un entorno empresarial podría describirse de la siguiente manera:

- ✓ Una situación en la que una persona física o jurídica, realice un encargo de tipo laboral a otra persona, a través del cual se determinan los aspectos cualitativos y

cuantitativos del cometido que tendrá que realizare la gente en nombre del principal.

Esta teoría tiene un método de desarrollo empresarial mediante un sistema de subcontratación de diversas tareas de una empresa para conseguir una correcta adecuación de dicho trabajo. Este recuerdo, a pesar de ser aceptado por una segunda empresa, tendrá la validez legal y real.

Jensen y Meckling (1976), comienzan a desarrollar la Teoría de la Agencia, que plantea los conflictos de intereses que tienen lugar entre los diversos agentes interesados en la empresa, como por ejemplo propietarios y directivos. Esta Teoría analiza la forma de los contratos formales e informales mediante los que una o más personas denominadas como "el principal" (dueño) encargan a otra persona denominada "el agente" (administrador o gestor), la defensa de sus intereses delegando en ella cierto poder de decisión.

Según Soto, (2011) la importancia de esta Teoría radica en el hecho de que puede presentarse en cualquier forma de contrato laboral ya que un trabajador tiene, de acuerdo a su nivel jerárquico, cierta capacidad de decisión y con ello posee la posibilidad de eludir o desviar el resultado de su esfuerzo. Para tratar de evitar esta circunstancia las empresas pueden establecer diversos controles cuyo objeto será aumentar la eficiencia de los empleados y promover su lealtad a través de estímulos. Sin embargo, no podemos dejar de lado el hecho de que al implantar nuevas medidas éstas traen aparejado un costo, es por ello que regularmente en las empresas se fomenta la permanencia de los empleados al establecer complementos salariales por antigüedad, sistemas de promoción interna, reconocimientos, privilegios de rango y otros sistemas de incentivos a la lealtad y estabilidad.

La teoría de la contingencia o teoría situacional

Esta teoría plantea que hay una relación funcional entre las técnicas administrativas y las condiciones del ambiente apropiadas para alcanzar eficazmente los objetivos de la organización. En esta relación funcional, las variables ambientales se consideran variables independientes en tanto que las técnicas administrativas se toman como variables dependientes.

En esta teoría se tomaron empresas con diferentes maneras de producir:

- ✓ Producción unitaria o taller.
- ✓ Producción en masa o mecanizada.
- ✓ Producción en serie o automatizada

Se concluyó que:

- ✓ La tecnología utilizada por la organización afecta profundamente el diseño organizacional.
- ✓ Existe fuerte correlación entre estructura organizacional y previsibilidad de las técnicas de producción.
- ✓ Las empresas con operaciones estables necesitan estructuras diferentes a aquellas organizaciones con tecnología cambiante.
- ✓ Predominio de las funciones de la empresa, la importancia de ventas, producción o ingeniería, depende de la tecnología empleada.

La teoría de organización funcional según Frederick Winslow Taylor (1969)

Teoría de la racionalización del trabajo la cual se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, máquinas, productos y herramientas, , esta teoría busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una

baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información.

La teoría tiene los siguientes principios:

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

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

Cooperación entre directivos y operarios: Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal.

La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación: Remuneración por unidad de trabajo.

Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados.

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

Las organizaciones se parecen a sus dirigentes, experimentan grandes cambios y están en ambientes de incertidumbre.

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

La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing (1962)

El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

Según Chandler concluye que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas:

- a) Acumulación de recursos
- b) racionalización del uso de los recursos
- c) continuación del crecimiento
- d) racionalización del uso de los recursos en expansión.

El ambiente es el contexto dentro del cual una organización está inserta. Como la organización es un sistema abierto, mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. Esto hace que todo lo que ocurre externamente en el ambiente tenga influencia interna sobre lo que ocurre en la organización. Como el ambiente es vasto y complejo, pues incluye “todo lo demás” además de la organización, Chandler prefiere analizarlo en dos segmentos:

- El ambiente general
- El ambiente de tarea.
- ✓ **Ambiente general:** es el macro ambiente genérico y común a todas las organizaciones, el ambiente general está conformado por una serie de condiciones semejantes para todas las organizaciones.

Las principales condiciones son las siguientes: condiciones tecnológicas, condiciones legales, condiciones políticas, condiciones económicas, condiciones demográficas, condiciones ecológicas, Condiciones culturales. Todo lo que ocurre en el ambiente general afecta directa o indirectamente a todas las organizaciones.

- ✓ **Ambiente de tarea:** Es el segmento del ambiente general del cual una determinada organización extrae sus entradas y en el que deposita sus salidas.

El ambiente de tarea está constituido por:

- ✓ Proveedores de entrada,
- ✓ clientes o usuarios,
- ✓ competidores,
- ✓ entidades reguladoras

Cuando una empresa escoge su producto o servicios y cuando escoge el mercado donde pretende colocarlos, está definiendo su ambiente de tarea.

Es en el ambiente de tarea donde una organización establece su dominio, o por lo menos busca establecerlo. El dominio depende de las relaciones de poder o dependencia de una organización en cuanto a sus entradas o salidas.

Una organización tiene poder sobre su ambiente de tarea cuando sus decisiones afectan las decisiones de los proveedores de entradas o los consumidores de salidas.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definición de Control interno

2.3.1.1 Definición por varios autores

El control interno comprende de plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección. **(IMCP, 2011)**

El Control Interno es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable. **(Luppi, 2010).**

El control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos **(Fonteboa, 2005)**

Control Interno se entiende como el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes,

comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa (**Chapman, 1965**)

2.3.2 Importancia del Control Interno

El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, fomentando la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos a través de su implantación y fortalecimiento:

- a) La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores
- b) La mejora de la ética institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c) El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan
- d) La aplicación, eficiente de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e) La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones
- f) La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado
- g) La efectividad de las operaciones y actividades

2.3. 3 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Todos los objetivos de control interno tienen como base fundamental respaldar a la empresa de cualquier anomalía que pudiera existir. Si las PYMES cuentan con un adecuado control interno es menor el riesgo de fraude.

Se menciona los siguientes objetivos:

- ✓ 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 u 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 con 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.

2.3.4 TIPOS DE CONTROL INTERNO

El control interno puede ser clasificado en dos grandes grupos, así lo explica Cepeda (2005), que lo clasifica así:

2.3.4.1 El Control Interno Administrativo: Es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de la empresa, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que las funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas.

Características de los sistemas de control interno administrativo

De organización: control alcanzado por el modo en que la empresa asigna responsabilidades y delega autoridad, considera dos técnicas principales de control

organizativo: estructura organizativa y delegación de autoridad. Debe orientar sobre temas como las relaciones jerárquicas, las responsabilidades asignadas a cada función y los límites de autoridad y la responsabilidad de los individuos claves en cada función.

De operación: control alcanzado mediante la observación de políticas y procedimientos dentro de la organización. Los controles de operaciones son los métodos mediante los cuales una organización planifica, ejecuta y controla la marcha de sus actividades.

2.3.4.2 El Control Interno Contable: Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos.

Características de los sistemas de control interno contable

1. **Organización:** de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad a las actividades de la empresa.
2. **Autorización y registro operacional:** de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control.
3. **Eficiencia:** para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres personas para evitar fraude. Estas definiciones permiten que el control interno contable conlleve a la obtención de

información que tiene efecto directo sobre la cifra de los estados financieros y por lo tanto debe reunir condiciones tales como integridad, validez y exactitud.

2.3.5 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

El Control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones. Para un adecuado Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

- a) Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas
- b) Orientación al logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para evaluar su cumplimiento.
- c) Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, ya que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.
- d) Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia.
- e) Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.
- f) Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.
- g) Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

La aplicación de estos principios se vuelve importante para generar un ambiente de control adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte de la gerencia y su adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos.

2.3.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Para **González y Cabrale (2010)**, el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de Control Interno se requiere de los siguientes componentes:

a) El ambiente o entorno de control: Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa (**Toro, 2005**).

b) Evaluación de los riesgos: Las organizaciones de todos los tamaños se enfrentan a un sin número de riesgos desde fuentes internas y externas. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de aquellos que se relacionan con el logro de los objetivos, formando una base para determinar la forma en que deben controlarlos. Aunque tomar riesgos prudentes es necesario para crecer, la administración debe identificarlos y analizarlos, cuantificar su magnitud, y promover su probabilidad y sus posibles consecuencias. (**Fonteboa, 2005**)

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

c) Sistemas de información: La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera, necesaria para que los usuarios tomen decisiones,

estas decisiones se tomarán adecuadamente cuando la información financiera posea determinadas características: útil y confiable. Por lo tanto, el auditor usará la información financiera en el trabajo que realiza (**Armada, 2005**).

d) Procedimientos de control: Están constituidos por las prácticas y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable que establece la administración, para proporcionar seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. El hecho de que existan formalmente políticas y procedimientos de control no necesariamente significa que estos operen de manera eficiente (**Trelles, 2015**).

Las actividades de control existen y se dan en toda la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones; autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. En algunos entornos, a las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información y controles de la dirección.

e) Vigilancia o supervisión: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada 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.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión

continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados **(Toro, 2005)**.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes.

2.3.7 INFORME COSO

Santa (2014), dice que las empresas ahora han modificado sus controles, esquematizando su evaluación y conclusiones más en el riesgo de control que en los procedimientos, sabiendo lograr una adecuada estructura de control interno de la organización, afirmando que el COSO es el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas de control de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información.

El COSO establece los criterios para lograr la evaluación de los controles internos en las organizaciones y una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones, brindando un plan estratégico que incide esencialmente en los resultados de la gestión. **(Luppi, 2010)**.

El modelo COSO es un instrumento eficaz en la evaluación del control interno, ya que incluye todos los aspectos a ser considerados, tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo. Si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, este informe está especialmente orientado a aquellas en las que, por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como por clientes y proveedores. Al implementar las prácticas sugeridas en el modelo COSO, las organizaciones consiguen controlar más eficiente, eficaz y transparentemente su operatoria, de tal modo, que puedan parametrizar y formalizar las técnicas de medición, el control resulta simple y efectivo. (Luppi, 2010).

MODELOS DE INFORME COSO

Informe COSO I

En 1992 la Comisión Treadway publicó el primer informe Internal Control - Integrated Framework, destinado para que las organizaciones evalúen y mejoren los sistemas de Control Interno, generando una definición en común, integrando los diversos conceptos en una sola definición: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables”

La estructura del modelo COSO está conformada por cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

COSO II

Para el año 2004 la organización COSO mostró más relevancia posterior a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos, a partir de los años 2001 y 2002, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO-ERM, que da un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la organización se involucre.

COSO-ERM define la Gestión de Riesgos como: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporciona una seguridad razonable sobre el logro de objetivos.”

Roberto (2017). El COSO-ERM es una herramienta para la identificación, evaluación y gestión del riesgo, es muy importante tener en cuenta que COSO-ERM no suplanta el marco de control interno, sino que pasa a ser parte integral y permite la mejora en las prácticas de control interno. Esta herramienta ayuda a la organización a visualizar el riesgo de amenazas u oportunidades, el marco nos proporciona a considerar lo siguiente: ·

- Gestión del riesgo en la definición de la estrategia
- Eventos y riesgo

- Apetito de riesgo
- Tolerancia al riesgo
- Portafolio de riesgo

La novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho:

1. Ambiente de control
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de Riesgos
5. Respuesta a los riesgos
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Supervisión

COSO III

Romero. (2015). El modelo COSO se integra por cinco componentes y diecisiete principios, donde el principal propósito es reducir el riesgo de no alcanzar los objetivos establecidos por la Junta directiva y la alta dirección para obtener eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

2.3.8. Sector Hotelero

2.3.8.1. Definición

García (2005). El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas mediante precios, con o sin servicios de carácter complementarios. En los establecimientos hoteleros pueden distinguirse tres modalidades:

Hoteles: Se denominan a aquellos establecimientos con o sin servicios complementarios distintos a los correspondientes a cualquiera de las otras modalidades.

Hoteles – Apartamentos: Son aquellos establecimientos que, por su estructura y servicios, disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento.

Moteles: son aquellos establecimientos situados en las proximidades de carreteras, que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancias de corta duración.

2.3.8.2 La responsabilidad social corporativa en el ámbito Hotelero

El análisis de la aplicación de las políticas de Responsabilidad Social en el sector hotelero da lugar a distintos debates, desde cuáles deben ser las áreas operativas de integración, hasta la conveniencia o no de llevarlas a cabo, pasando por asuntos sobre la comunicación de dichas medidas, o el nivel de implicación con las mismas, ya que, en muchos casos, las medidas que pueden desarrollarse en uno de estos establecimientos son desarrolladas actualmente en cumplimiento de alguna normativa legal. Este hecho puede entenderse como un comportamiento socialmente responsable desde la perspectiva del continuo de Responsabilidad Social (**Fernández & cuadrado, 2011**)

Se trata de hacer ver las iniciativas en materia de Responsabilidad Social como una fuente de valor para la empresa y para los agentes relacionados con ella, ya sean internos o externos, y de esta creación de valor derivar las ventajas económicas, en contraposición a una visión de la Responsabilidad Social como fuente de beneficio económico directo (**Fernández & cuadrado, 2011**)

CARACTERISTICAS DE LOS COSTOS DE ACTIVIDADES HOTELERAS

Altamirano & Arévalo (2012). La actividad hotelera es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía, esta tiene características generales y

económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales.

Las características generales de este sector son:

1. Gran diversidad y complejidad
2. Rigidez de la oferta y demanda elástica

Las actividades características económicas y financieras especiales se destacan las siguientes:

- ✓ ***La naturaleza del producto hotelero.***
- ✓ ***El producto del hotel es enteramente diferente***
- ✓ ***Las características de su ciclo de operaciones:*** Las características básicas de la actividad económica financiera del hotel es lo corto de su ciclo de operaciones, ya que las operaciones son prácticamente diarias. Los comestibles recibidos por la mañana a menudo se procesan más tarde esa misma mañana y se venden el mismo día.
- ✓ ***La inestabilidad o fluctuación de los ingresos:*** Una de las características más importantes de la actividad hotelera, lo constituye la variabilidad de su ciclo de operaciones, ya sea el ciclo anual, los días de la semana o las horas del día, lo que provoca una inestabilidad o fluctuación en los ingresos, con las consiguientes implicaciones en el resultado final de la actividad.
- ✓ ***La estructura de costos de un hotel:*** El costo de la operación de un hotel, es decir el costo de la producción o prestación de sus servicios; que puede definirse como la expresión monetaria de los recursos de todo tipo empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los gastos por concepto de comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso, así como los gastos

por la remuneración del trabajo, la depreciación de equipos, edificios y otros medios, la promoción y el marketing, el mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y otros gastos que se originen como resultado de las actividades que desarrolle la entidad hotelera.

1. TIPOS DE SISTEMAS DE COSTEO

2. A continuación, señalamos las formas y registros que se usan en el sistema de costeo, que se clasifican en:

a) **SISTEMA DE COSTEO POR PROCESOS**

b) **SISTEMA DE COSTEO POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN.**

c) **SISTEMA DE COSTEO ABC.**

“Es un modelo que se basa en la agrupación en centro de costos que conforman una secuencia de valor de los productos y servicios de la actividad productiva de la empresa”

El sistema de costos ABC es una metodología para distribuir razonablemente los costos indirectos a los productos y medir el rendimiento de las actividades. El principal fin de este sistema de costeo es determinar la eficiencia en la utilización de los recursos y ser una herramienta para medir el desempeño empresarial.

Este sistema permite reconocer la relación causa-efecto entre los generadores del costo y las actividades, brindando el conocimiento necesario para el mejoramiento y la optimización de los procesos.

Vemos conveniente el uso de cualquiera de estos sistemas para la obtención de un costo más real en la producción de platos y la prestación de servicios bajo pedido que se ofrece en esta empresa.

DEPARTAMENTOS Y CENTROS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS DE UN HOTEL

Narro (2017). Es muy importante definir los departamentos y centros de producción y servicios que tiene generalmente un hotel. Tipos de departamentos.

- De producción y / u operativos
- No operativos y /o de servicios

DE PRODUCCIÓN Y / O OPERATIVOS. - Se definen como aquellos que conforman un conjunto de actividades productivas que generan la venta de productos terminados y / o servicios, y sus correspondientes costos y gastos dentro de los cuales podemos citar los siguientes:

- **ALOJAMIENTO.:** Departamento que concentra el conjunto de procesos para la prestación del servicio de alojamiento. Dichos procesos conducen a la a la apropiación de la siguiente estructura:

Ingresos

- Nómina (costos de personal)
- Otros gastos

= Utilidad departamental

- **ALIMENTOS Y BEBIDAS:** Departamento operado que concentra el conjunto de procesos para la producción y venta de comidas y bebidas conduciendo a la generación de las siguientes apropiaciones:

Ingresos

- Costo de venta
- Nómina (costos de personal)
- Otros gastos

= Utilidad departamental

- **LAVANDERÍA.** - Departamento que desarrolla los procesos de servicio de lavado de ropa del huésped e los servicios internos del hotel a través del servicio del lavado de la lencería, mantelería y uniformes del personal concentra un conjunto de procesos. Presentando toda una problemática para la estructura de costos, ya que estos costos se encuentran repartidos en los demás centros operativos del hotel. La estructura que presenta el departamento es el siguiente:

Ingresos (servicio lavandería al huésped)

- Costo de venta
- Nómina (costos de personal)
- Otros gastos

= **Utilidad departamental**

- **TELÉFONO.** - Departamento operado que desarrolla los procesos de servicio de comunicación con los huéspedes, generando la siguiente estructura:

Ingresos (servicio de teléfono al huésped)

- Costo de venta (servicio llamadas Huésped)
- Nómina (costos de personal)
- Otros gastos

= **Utilidad departamental**

El consumo de este servicio también es usado por los otros departamentos por lo tanto su costo debe figurar en su propia estructura.

- **FRIGOBAR.** – Este centro para efectos de gestión debe figurar en forma independiente, a pesar que el servicio se encuentra del área de alojamiento y/o alimentos y bebidas. Presenta la siguiente estructura:

Ingresos (venta de mercaderías)

- Costo de venta de mercaderías

- Nómina – de justificarse
- Otros gastos
- = **Utilidad departamental**

LOS CENTROS DE SERVICIO

Son los denominados departamentos no operados y se definen como aquellos que concentran un conjunto de actividades no productivas, pero son aquellos que dan el soporte y apoyo a los centros de producción; su función es la de ejercer el control administrativo.

Dentro de los centros de servicio tenemos:

- ✓ Administración Comercial y
- ✓ ventas Mantenimiento.

III. HIPOTESIS

Las hipótesis se formulan en investigaciones donde se trabajan relaciones causa-efecto que se van a verificar, específicamente en la confirmatoria y en la evaluativa. (**Hernández, Fernández & Baptista-2012**)

La investigación por ser una tesis descriptiva no aplica a una hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico. **(Sampieri, 2015)**

La investigación utilizó el diseño No experimental- transeccional- descriptivo.

4.1.1 No experimental

La investigación no experimental es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. **(Hernández, Fernández & Baptista-2012)**

4.1.2 Transeccional

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. **(Hernández, Fernández & Baptista-2012)**

4.1.3 Descriptivo

Según **Sabino (1986)** nos dice que la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando

criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población:

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. (S/N, 2013).

La Población considerada correspondió a las empresas del sector Hotelero ubicados en la Urbanización Miraflores del distrito de Castilla, Piura.

Criterios de inclusión:

- Empresas ubicadas en la Urbanización Miraflores, Castilla – Piura.
- Empresas Formalmente constituidas
- Empresas con más de dos años de actividad en el rubro.

4.2.2 Muestra

Grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. (S/N, 2013).

La muestra representativa no aleatoria por conveniencia corresponde a 10 empresas del sector Hotelero en la Urb. Miraflores de la ciudad de Piura.

MUESTRA REPRESENTATIVA EN ESTUDIO

N.º	Razón Social	Dirección
01	Hotel Rivera del Rio	Av. Guillermo Irazola Mza C Lote 33- Urb. Miraflores
02	Hostal Memo`s	Av. Guillermo Irazola S/N- Miraflores
03	Cacique Hotel	Av. Guillermo Irazola Mza C Lote 23 -Urb. Miraflores
04	Costa de Marbella EIRL	Av. Luis Montero Mza G lote 8-9 – Urb. Miraflores
05	Hostal Regional	Av. Las Dalias 579 -Urb. Miraflores
06	Hospedaje el Halcón	Mza. E' Lote. 27 – Urb. Miraflores
07	Hospedaje el Águila	Mza. LL Lote. 22 – Urb. Miraflores
08	Hospedaje costa verde	Av. Independencia 374 – Urb. Miraflores
09	Hospedaje la Siesta	Av. Independencia o`-2- Urb. Miraflores
10	Hospedaje las Dalias	Av. Las Dalias 579 – Urb. Miraflores

4.3 Técnicas e instrumentos

4.3.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental, así como también la técnica de la encuesta.

4.3.2 Instrumento:

Para el recojo de la información se utilizó la entrevista, la observación directa y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 65 preguntas de tipo cerrada, redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por los encuestados.

4.4 Plan de análisis

El análisis de datos es la efectuación de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio.

Una vez recopilados los datos por medio de los instrumentos diseñados para este fin, se procesaron y cuantificaron adecuadamente, para lo cual se hizo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación de los resultados se utilizaron los programas de Word y Excel.

4.5 Operacionalización de variables

Variable principal	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escala de Medición
Control interno	Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas los estados financieros. Una debilidad importante del Control Interno, o un Sistema de Control Interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (Catacora, 1996)	¿Usted cree tener la edad adecuada para gestionar su propia empresa?	Nominal: Sí No Desconozco
		¿Cumplen con las normas legas para la formalización de la empresa?	Nominal Si No
		¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?	Nominal Si No
		¿Se siguen normas contables internacionalmente aceptadas?	Nominal Si No
		¿Hay controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente?	Nominal Si No

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
<p>Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla-Piura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2017.</p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos de Control interno de la micro y pequeñas empresas del sector Hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla - Piura; y su impacto en los resultados de gestión en el año 2017?</p>	<p>Determinar los mecanismos de Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Hotelero en la Urbanización Miraflores, Castilla-Piura; y su impacto en los resultados de gestión en el año 2017.</p>	<p>Determinar las características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas Hoteleras en estudio.</p> <p>Determinar las características de los micros y pequeñas empresas hoteleras en estudio.</p> <p>Determinar las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas hoteleras en estudio.</p> <p>Determinar el impacto de los mecanismos de control Interno en los resultados de gestión de las micro y pequeñas empresas hoteleras en estudio en el año 2017.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> -No experimental - Transeccional - Descriptivo <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión bibliográfica y documental. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Observación directa - Cuestionario.

4.7 Principios Éticos

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el acatamiento de los principios éticos permitiendo asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS

5. 1 Resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1

Determinar las características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas en estudio.

TABLA 01

1. EDAD DEL REPRESENTANTE

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). De 20 a 30 años	-	-
b). De 31 a 40 años	1	10%
c). De 46 a 60 años	7	70%
d). Mayores de 60 años	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 01 que, el 70% de los propietarios y/o administradores de la empresa tiene entre 46-60 años, el 20% son mayores de 60 años y el 10% tienen de 31 a 40 años.

TABLA 02

2. SEXO DEL REPRESENTANTE LEGAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Masculino	10	100%
b). Femenino	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

En la tabla 02 se observa que 100% del sexo del representante legal son masculinos.

TABLA 03

3. GRADO DE INSTRUCCION DEL REPRESENTANTE LEGAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Secundaria	-	-
b). Superior Técnico	-	-
c). Superior Universitario	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 03 que, el 100% de los representantes legales su grado de instrucción es superiores universitarios.

TABLA 04

4. CARGO DEL DUEÑO QUE OCUPA EN LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Propietario	7	70%
b). Gerente	-	-
c). Administrador	3	30%
d). Representante Legal	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

En la tabla 04 se observa que el 70% son propietarios de las empresas y el 30% ocupan el cargo de administradores en dichas empresas.

TABLA 05

5. TIEMPO DE DESEMPEÑO DEL REPRESENTANTE LEGAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). De 3 a 5 años	3	30%
b). Más de 5 años	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa que en la tabla 05, el 70% de los propietarios se desempeñan en la actividad hotelera más de 5 años, mientras que el 30% su tiempo de desempeño es de 3 a 5 años.

4.1.2 Respecto al Objetivo específico 2

Determinar las características de las empresas en estudio

TABLA 06

6. TIEMPO DE LA EMPRESA EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). De 1 a 5 años	5	50%
b). De 6 a 10 años	2	20%
c). Más de 10 años	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 06 que, el 50% de las empresas se encuentran en actividad de 1 a 5 años, el 30% se encuentran más de 10 años en actividad y el 20% tiene tiempo de actividad de 6 a 10 años.

TABLA 07

7. CONSTITUCION LEGAL DE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Persona Natural	5	50%
b). Persona Jurídica	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta aplicado

Interpretación

Se observa en la tabla 07, que el 50% de la constitución de la empresa son personas naturales y el 50% son personas jurídicas.

TABLA 08

8. ESTADO DE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). En actividad	10	100%
b). Estacionaria	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 08 que, el 100% de las empresas se encuentran en Actividad.

TABLA 09

9. REGIMEN TRIBUTARIO DE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Régimen General	9	90%
b). Régimen Especial	1	10%
c). Nuevo RUS	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 09 que, el 90% de las empresas se encuentran en el régimen general, mientras que el 10% se encuentran en el régimen especial.

TABLA 10

10. TIPO DE COMPROBANTE DE PAGO QUE EMITE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Facturas	2	20%
b). Boletas de venta	8	80%
c). Ticket de caja registradora	-	-
d). Otros	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 10 que, el 80% de las empresas emiten como comprobantes de pago boletas de venta y el 20% emite facturas.

TABLA 11

11. NUMERO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). De 1 a 2	-	-
b). De 3 a 5	9	90%
c). De 6 a 10	1	10%
d). Más de 10 trabajadores	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 11 que, el 90% de las empresas cuentan con número de 3 a 5 trabajadores, y el 10% de las empresas cuentan con un número de 6 a 10 trabajadores.

TABLA 12

12. CONTROL CONTABLE DE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). No lleva ningún registro contable.	-	-
b). El propietario lleva sus cuentas personales.	4	40%
c). Servicios de un contador externo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 12 que, el 60% de las empresas cuentan con servicios de un contador, mientras que el 40% de las empresas los propietarios llevan sus cuentas personales.

TABLA 13

13. TIPO DE CAPITAL DE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Individual	10	100%
b). Social	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 13 que, el 100% de las empresas son de capital individual.

TABLA 14

14. N° DE ESTABLECIMIENTOS QUE TIENE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Ninguno	7	70%
b). 1 mas	3	30%
c). 2 mas	-	-
d). 3 mas	-	-
e). Más de 3 establecimientos	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 14 que, 70% de las empresas no cuentan con otros establecimientos, mientras que el 30% cuentan con más de 1 establecimiento propio, que ejercen la misma actividad.

TABLA 15

15. PROPIEDAD DEL LOCAL COMERCIAL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Propio	10	100%
b). Alquilado	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 15 que, el 100% del local de las empresas son de propiedad propia.

TABLA 16

16. TIPO DE LICENCIA QUE TIENE LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Vigencia Temporal	3	30%
b). Indefinida	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 16 que, el 70% de las empresas tiene tipo de licencias indefinidas, mientras que el 30% tienen licencia de vigencia temporal.

TABLA 17

17. CONSIDERACION DE LA EMPRESA EN SU LOCALIDAD

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Muy conocida	4	40%
b). Medianamente conocida	2	20%
c). Conocida	4	40%
d). Poco conocida	-	-
e). Desconocida	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 17, que el 40% de las empresas son muy conocidas, el 20% son medianamente conocidas y un 40% son conocidas en dicha zona.

4.1.3 Respecto al Objetivo específico 3

Características de los mecanismos del control interno administrativo de las empresas en estudio.

ORGANIZACION

TABLA 18

18. ¿EXISTE UN ORGANIGRAMA EN LA EMPRESA?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	2	20%
b). NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 18 que, el 80% de las empresas no cuentan con un organigrama, mientras que el 20% si cuentan con un organigrama.

TABLA 19

19. ¿EXISTE UN MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	4	40%
b). NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 19 que, el 60% de las empresas no cuentan con un manual de organización y el 40% de las empresas si cuentan con un manual de organización.

TABLA 20

20. ¿EXISTE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES EN EL PERSONAL?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	9	90%
b). NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 20 que, el 90% de la empresa si tienen segregación de funciones en el personal, mientras que el 10% no tienen segregación de funciones en el personal.

TABLA 21

21. ¿HAY UNA ADECUADA ROTACION DEL PERSONAL?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 21 que, el 100% de las empresas tienen una adecuada rotación del personal.

TABLA 22

22. ¿EXISTE CONTROL E IDENTIFICACION EN LA ADMISION DE LOS HUESPEDES?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	8	80%
b). NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 22 que, el 80% de las empresas tienen un control e identificación en la admisión de los huéspedes, y un 20% no cuentan con ningún control.

TABLA 23

23. ¿SE CONTROLA QUE LOS HUESPEDES ENTREN SIN COACION?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	8	80%
b). NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 23 que, el 80% de las empresas controlan que los huéspedes ingresen sin coacción, y un 20% no controlan que los huéspedes ingresen sin coacción.

TABLA 24

24. ¿EXISTEN CAMARAS DE VIDEO VIGILANCIA EN ADMISION DEL LOCAL?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	8	80%
b). NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 24 que, el 80% de las empresas cuentan con cámara de video vigilancias y un 20% no cuentan con cámaras de video vigilancia en la admisión del local.

CONTABILIDAD

TABLA 25

25. ¿EXISTEN MANUALES, NORMAS E INSTRUCCIONES ESCRITAS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	4	40%
b). NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 25 que, el 60% de las empresas no existen manuales, normas e instrucciones escritas para la contabilidad, y el 40% de las empresas si cuentan con manuales normas e instrucciones escritas.

TABLA 26

26. ¿EXISTEN DIAGRAMAS DE FLUJO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	3	30%
b). NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 26 que, el 70% de las empresas no cuentan con un diagrama de flujos den el área de contabilidad, mientras que el 30% de las empresas si cuentan con un diagrama de flujo.

TABLA 27

27. ¿CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	7	70%
b). NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 27 que, el 70% de las empresas cuentan con un manual de procedimientos contables, mientras que el 30% no cuentan con dicho manual.

TABLA 28

28. ¿EXISTE REGISTRO DE FIRMAS DEL PERSONAL AUTORIZADO A APROBAR DOCUMENTOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	7	70%
b). NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 28 que, el 70% de las empresas cuentan con un registro de firmas del personal con autorización para aprobar documentos mientras que el 30% de las empresas no cuentan con un registro.

TABLA 29

29. ¿SE ENCUENTRAN DEFINIDAS Y SEGREGADAS LAS FUNCIONES EN EL AREA CONTABLE?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	-	-
b). NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 29 que, el 100% de las empresas no tienen definido y segregadas las funciones en el área contable.

TABLA 30

30. LAS FUNCIONES DEL CONTADOR SON INDEPENDIENTES DE:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). La autorización de operaciones	1	10%
b). La ejecución de operaciones	8	80%
c). La custodia de valores	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 30 que, el 80% en las empresas, las funciones del contador son independientes en la ejecución de operaciones, el 10% son independientes de autorización de operaciones y el 10% son independientes de custodia de valores.

TABLA 31

31. ¿SE UTILIZA UN CATALOGO DE CUENTAS PARA LOS REGISTROS CONTABLES?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	7	70%
b). NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 31 que, el 70% de las empresas cuentan con un catálogo de cuentas para los registros contables, mientras que el 30% de las empresas no cuentan con un catálogo de cuentas.

TABLA 32

32. ¿EXISTE CONTROL DE COSTOS Y GASTOS POR MEDIO DE PRESUPUESTOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	6	60%
b). NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 32 que, el 60% de las empresas tienen un control de costos y gastos por medio de presupuestos, mientras que el 40% de las empresas no ejercen un control de costos y gastos adecuado.

TABLA 33

33. ¿CON QUÉ MEDIO SE PROCESA LA INFORMACIÓN CONTABLE?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Registro manual	2	20%
b). Procesamiento electrónico de datos	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 33 que, el 20% de las empresas procesan la información contable a través de registro manual, y el 80% de las empresas cuentan con procesamiento electrónico de datos.

AREA DE CAJA

TABLA 34

34. ¿SE EJERCE UN CONTROL CONTABLE DEL EFECTIVO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 34 que, el 100% de las empresas ejercen un control contable del efectivo en el área de caja.

TABLA 35

35. ¿EXISTE AUTORIZACIÓN PREVIA A LAS SALIDAS DE DINERO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	9	90%
b). NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 35 que, el 90% de las empresas cuentan con autorización previa a las salidas de dinero, mientras que el 10% de las empresas no existe una autorización adecuada con respecto a la salida de dinero del área de caja.

TABLA 36

36. ¿EXISTE UN MANUAL DE FUNCIONES ESPECÍFICO PARA EL ÁREA DE TESORERÍA?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	-	-
b). NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 36 que, el 100% de las empresas no cuentan con un manual de funciones en el área de tesorería.

TABLA 37

37. ¿SE MANTIENE EL EFECTIVO EN CUSTODIA CONTRA ROBO O INCENDIO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	6	60%
b). NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 37 que, el 60% de las empresas mantienen el efectivo en custodia contra robo o incendio, mientras que el 40% de las empresas no tienen una custodia contra robo o incendio del efectivo en el área de caja.

TABLA 38

38. ¿CUENTA CON FORMULARIOS PRE NUMERADOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	8	80%
b). NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 38 que, el 80% de las empresas en el área de caja cuentan con formularios pre numerado, mientras que el 20% de las empresas no cuentan con formularios pre numerados.

TABLA 39

39. ¿SE PREVÉ EL NÚMERO DE COPIAS Y EL DESTINO DE CADA UNA?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	8	80%
b). NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 39 que, el 80% de las empresas si proveen número de copias y el destino de los formularios, mientras que el 20% de las empresas no proveen número de copias ni destino de dichos formularios.

TABLA 40

40. ¿SE ASIGNA RESPONSABILIDAD POR SU CUSTODIA Y CONTROL DE FORMULARIOS PENDIENTES DE USO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	6	60%
b). NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 40 que, el 60% de las empresas asignan responsabilidad por custodia y control de formularios pendientes de uso, mientras que el 40% de las empresas no existe una asignación de responsabilidad en los formularios pendientes de uso.

TABLA 41

41. ¿EXISTE UN PROTOCOLO QUE GARANTICE SEGURIDAD EN LA MANIPULACIÓN, CUSTODIA Y TRANSPORTE DEL EFECTIVO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	4	40%
b). NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 41 que, el 40% de las empresas si cuentan con un protocolo de garantía en seguridad en la manipulación, custodia y transporte del efectivo, mientras que el 60% de las empresas no cuentan con un protocolo de garantía de seguridad en la custodia, transporte y manipulación del efectivo.

TABLA 42

42. ¿SE REALIZAN CONCILIACIONES BANCARIAS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Si	8	80%
b). No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 42 que, el 80% de las empresas realizan conciliaciones bancarias y el 20% de las empresas no realizan conciliaciones bancarias.

TABLA 43

43. ¿LAS OPERACIONES DE COBRANZA Y PAGO ESTÁN RESPALDADAS POR COMPROBANTES DE PAGO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 43 que, el 100% de las empresas respaldan las operaciones de cobranza con la emisión de comprobantes de pago.

TABLA 44

44. ¿LAS FACTURAS CANCELADAS SE ENCUENTRAN SELLADAS PARA EVITAR DUPLICIDAD DE PAGO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 44 que, el 100% de las empresas, los comprobantes que emiten se encuentran selladas para evitar la duplicidad de pago.

TABLA 45

45. ¿CUENTA CON FONDO FIJO DE CAJA CHICA?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 45 que, el 100% de las empresas cuentan con fondo de caja chica

TABLA 46

**46. ¿LOS GASTOS DE CAJA CHICA SON AUTORIZADOS POR UNA
PERSONA DISTINTA A SU RESPONSABLE?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	-	-
b). NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 46 que, el 100% de las empresas no existe autorización de personas distintas al responsable en los gastos de caja chica.

TABLA 47

47. ¿SE REALIZAN ARQUEOS SORPRESIVOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	-	-
b). NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 47 que, el 100% de las empresas no realizan arqueos sorpresivos en caja.

AREA DE ARCHIVO

TABLA 48

48. ¿CUENTA CON UN ARCHIVO FÍSICO ORGANIZADO?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 48 que, el 100% de las empresas cuentan con un archivo físico organizado en el área de archivo.

TABLA 49

49. ¿SE ENCUENTRAN LOS DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PROTEGIDOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	7	70%
b). NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 49 que, el 70% de las empresas en el área de archivo se encuentran debidamente protegidos los documentos, mientras que el 30% las empresas no tienen sus documentos protegidos.

TABLA 50

50. ¿EXISTE RESTRICCIÓN DE ACCESO DE PERSONAL A LOS ARCHIVOS FÍSICOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	6	60%
b). NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 50 que, el 60% de las empresas en el área de archivo se da una restricción de acceso de personal a los archivos físicos, mientras que el 40% de las empresas no restringen el acceso de personal en los archivos físicos.

TABLA 51

51. ¿CUENTA LA ENTIDAD CON MECANISMOS DE RESTRICCIÓN DE ACCESO AL COMPUTADOR Y PROTECCIÓN FÍSICA DE LOS EQUIPOS Y PROGRAMAS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	5	50%
b). NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 51 que, el 50% de las empresas cuentan con mecanismos de restricción de acceso al computador y protección física de los equipos y programas, mientras que el 50% de las empresas no tiene mecanismos de restricción.

TABLA 52

52. ¿EXISTE BACKUP (COPIA DE SEGURIDAD) DE ARCHIVOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	3	30%
b). NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación: Se observa en la tabla 52 que, el 30% de las empresas cuentan backup en los archivos, mientras que el 70% de las empresas no cuentan con copia de seguridad de archivos.

AREA DE PERSONAL

TABLA 53

53. LA CONTRATACIÓN, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL SE REALIZA POR:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). Convocatoria pública	5	50%
b). Recomendación	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 53 que, el 50% de las empresas reclutan, contratan y seleccionan al personal a través de convocatoria pública, mientras que el 50% de las empresas los hacen a través de recomendación.

TABLA 54

54. ¿EXISTEN PROGRAMAS CONCRETOS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES?

ALTER NATIV A	FRECUENCIA RELATIVA	%
a).SI	6	60%
b).NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 54 que, el 60% de las empresas cuentan con programas de entrenamiento y capacitación a sus trabajadores, mientras que el 40% no cuentan con ningún programa ni capacitación a su personal.

TABLA 55

55. ¿SE CONTROLA EL INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	9	90%
b). NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 55 que, el 90% de las empresas si controlan el ingreso y salida de su personal, mientras el 10% de las empresas no controlan el ingreso y salida del personal.

TABLA 56

56. ¿EL PERSONAL SE ENCUENTRA COMPROMETIDO CON LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 56 que, el 100% en las empresas, el personal de trabajo se encuentra comprometidos con la organización empresarial.

ACTIVOS FIJOS

TABLA 57

57. ¿SE ENCUENTRAN CLARAMENTE IDENTIFICADOS LOS ACTIVOS FIJOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 57 que, el 100% de las empresas tienen identificados sus activos fijos de que poseen.

TABLA 58

58. SE HA ESTABLECIDO UN SISTEMA DE CODIFICACIÓN PARA IDENTIFICAR LOS ACTIVOS FIJOS

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	-	-
b). NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 58 que, el 100% de las empresas no tienen un sistema de codificación establecido para identificar los activos fijos.

TABLA 59

59. ¿SE REALIZA LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS PERIÓDICOS PARA VERIFICAR EXISTENCIA Y ESTADO DE LOS ACTIVOS FIJOS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	6	60%
b). NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 59 que, el 60% de las empresas si realizan toma física de inventarios periódicos para verificar la existencia y estado de los activos fijos, mientras que el 40% de las empresas no realizan la toma física de inventarios en los activos fijos.

4.1.4 Respecto al Objetivo específico 4

Determinar el impacto de los mecanismos del control interno en los resultados de gestión en el año 2017.

TABLA 60

60. LA APLICACIÓN DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PERMITIÓ LA PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EVITANDO PÉRDIDAS POR FRAUDES O NEGLIGENCIAS?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI		
b). NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 60 que en el 100% de empresas la aplicación de mecanismos de control interno NO permitió la protección de los recursos de la empresa, debido a que no se encuentran codificados y no se realiza el inventario periódico para detectar su ubicación

y estado de conservación, lo que contraviene a las normas de control interno, cuya finalidad es la de custodiar y preservar los recursos y patrimonio de las empresas para evitar pérdidas.

TABLA 61

61. ¿CONSIDERA QUE EL CONTROL INTERNO ESTIMULA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ENTORNO LABORAL?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 61 que, el 100% de las empresas si consideran que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral.

TABLA 62

62. ¿CONSIDERA QUE EL CONTROL INTERNO GARANTIZÓ EFICACIA, EFICIENCIA Y ECONOMÍA EN LAS OPERACIONES?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	6	60%
b). NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 62 que solo el 60% de las empresas han garantizado la eficiencia y eficacia en sus operaciones, debido a que solo el 60% de estas cuentan con MOF (Manual de organización y funciones) que guían los procedimientos y asignan responsabilidad a las funciones de los trabajadores.

TABLA 63

63. ¿CONSIDERA QUE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO PROMUEVE LA SEGURIDAD, LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA EN LA ORGANIZACIÓN?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación: Se observa en la tabla 63 que, el 100% de las empresas si consideran que la aplicación de las normas de control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización.

TABLA 64

64. ¿CONSIDERA QUE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO VELAN POR PROCESOS DE PLANEACIÓN Y MECANISMOS ADECUADOS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	10	100%
b). NO	-	-
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación

Se observa en la tabla 64 que, el 100% de las empresas si consideran que la aplicación de las normas de control interno vela por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

TABLA 65

65. ¿CONSIDERA QUE EL CONTROL INTERNO APLICADO GARANTIZÓ EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a). SI	40	40%
b). NO	60	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Se observa en la tabla 65 que solo el 40% de las empresas en estudio, logró sus objetivos empresariales, como producto de la aplicación del control interno y el 60% no logro sus objetivos empresariales.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar las características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas hoteleras en estudio.

1. Según las tablas 1, 2, 3 y 4 se analiza que la mayoría de los propietarios son de sexo masculino encontrándose en una edad con mayor experiencia profesional para gestionar y optimizar el desarrollo de la actividad hotelera (tabla 05), lo que es de vital importancia a la hora de tomar importantes decisiones, y esto puede ser una gran ventaja como propietario de la empresa, ya que será más sencillo reconocer las tareas que es capaz de abordar por sí mismo, y las que debe delegar o contratar fuera del negocio. La edad de la mayoría de los propietarios esta entre 46 a 60 años, destacando así que dichos propietarios cuentan con respaldo financiero para poder invertir en sus actividades empresariales, así mismo para poder afrontar cualquier tipo de problema financiero que se presente.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar las características de las empresas hoteleras en estudio

1. Según los resultados se analiza que las empresas por el tiempo que llevan en actividad tienen mayor credibilidad y confianza por parte de los clientes, teniendo un buen posicionamiento en el mercado, para contar con un buen posicionamiento estos establecimientos están formalmente constituidas cumpliendo con las normas tributarias establecidas, ya que sabemos que hoy en día el Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, propiciando el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen una MYPE.

2. En los últimos años se ha visto que la actividad Hotelera ha ido desarrollándose por el crecimiento del turismo existiendo así una mayor competitividad en el mercado del sector hotelero, dando lugar a esto que los propietarios solo cuenten con un solo establecimiento contando con licencia indefinida.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Determinar las características de los mecanismos del control interno administrativo de las empresas hoteleras en estudio

ORGANIZACIÓN:

1. Según los resultados se analizó que la falta de un organigrama y la falta de un manual de organización y funciones, puede traer serios problemas como la dificultad que se den en los diferentes procesos e interrelaciones, ya que estos elementos son fundamental en una empresa, ya que el organigrama reflejara el cometido a todo el personal, su nivel de responsabilidad y aportación que trabaja en forma coordinada. Pero si la mayoría de las empresas no realizan una buena segregación de funciones entre su personal, funciones que se aplican de forma informal trayendo como consecuencias dobles mandos, tareas duplicadas o sin realizar, tiempos muertos, desaprovechamiento de recursos humanos.
2. Así mismo se pudo evidenciar que la gran mayoría de las empresas tienen un control e identificación en la admisión de los huéspedes para evitar ingresos de personas de menores de edad, personas forzadas a su voluntad o bajo efectos de alcohol, contando con video cámaras para registrar huéspedes que puedan utilizar los servicios de hospedaje para cometer algún delito.

CONTABILIDAD:

3. Según los resultados se determinó que en la mayoría de las empresas no cuentan con un manual de cargos y atribuciones que defina las actividades en el área de

contabilidad, la mayoría de las empresas cuentan con servicios profesionales de un contador externo, ya que la mayoría de los propietarios no cuentan con un tiempo para llevar sus propias contabilidades, por motivos de que aparte contar con sus establecimientos estos cuentan con un trabajo externo. Teniendo en cuenta que las funciones del contador son independientes en la ejecución de operaciones, la mayoría de los contadores de las empresas utilizan un catálogo de cuentas adaptado al tipo del negocio para sus registros contables.

4. La mayoría de las empresas tienen un control de costos y gastos por medio de presupuestos, cuentan con procesamiento electrónico de datos para la información contable estas empresas encuestadas se encuentra a la vanguardia tecnológica, utilizando sistema informático en sus registros contables a través de un software.

CAJA:

5. Según los resultados se ha determinado que todas las empresas ejercen un control contable del efectivo con formularios pre enumerados de ingreso y salida de caja, contando con autorización previa a las salidas de dinero manteniendo en custodia el efectivo contra robo o incendio, no existen protocolos que garanticen seguridad en la manipulación, custodia y transporte del efectivo.
6. Según los resultados se determinó que todas las empresas hoteleras cuentan con un fondo fijo de caja chica que es indispensable para hacer compras menores que solo se pueden hacer en efectivo como los gastos en insumos de oficina y gastos urgentes de los establecimientos, evidenciándose que en las empresas no existe autorización de personas distintas al responsable en los gastos de caja chica, así mismo se determinó que en ninguna las empresas se realizan arquezos sorpresivos en caja, dando lugar a que no se da un control en el conteo físico del efectivo, es decir que

en los establecimientos no se está comprobando que el manejo del efectivo se realizó sin inconvenientes y de forma transparente.

ARCHIVO:

7. Se ha determinado según los resultados que todas las empresas cuentan con un archivo físico organizado , permitiendo así acceder a una información fiable en el momento en que lo necesiten , en la mayoría de las empresas los documentos se encuentran protegidos debidamente existiendo una restricción de acceso al computador y protección física de los equipos y programas de personal no autorizado, pero en la mayoría de las empresas no cuentan con BACKUP (copia de seguridad) de los archivos, corriendo el riesgo de perder datos.

PERSONAL:

8. Según los resultados en todas las empresas el personal de trabajo se recluta a través de recomendación personal, familiares, amigos y por convocatoria. La capacitación y adiestramiento no se da en la todas las empresas lo que no permite contar con personal idóneo y con el perfil necesario para realizar sus funciones de manera eficiente, y ofrecer calidad en el servicio. La falta de capacitación podría terminar haciendo sus tareas de manera ineficiente generando malentendidos porque los empleados no son claros acerca de los requisitos, frustrándose ya que los empleados están cada vez más inciertos sobre su papel en la empresa. Y con la frustración viene el conflicto ya que los empleados pueden discutir entre sí o desafiar la gestión debido a una capacitación inadecuada.

ACTIVOS FIJOS:

9. Según los resultados se ha evidenciado que en todas las empresas tienen identificados sus activos fijos, pero ninguna de las empresas cuenta con un sistema

de codificación para identificar sus activos fijos, es conveniente para las empresas establezcan un sistema de control y captación del activo fijo, para que se puedan cotejar con el aspecto contable en cualquier momento con la satisfacción de que todo esté al día y en orden.

10. La mayoría de las empresas realizan toma física de inventarios periódicos para verificar la existencia y estado de sus activos fijos, evidenciándose que la mayoría de las empresas actualizan la existencia de sus bienes proporcionando información sobre el estado y condición físico de los bienes, así mismo verificándose si ha habido retiros o incorporaciones de algunos activos

5.2.4 Respecto al objetivo específico 4

Determinar el impacto de los mecanismos del control interno en los resultados de gestión en el año 2017.

1. Según los resultados se determinó que la aplicación de los mecanismos de control interno NO otorgo la protección de los recursos de las empresas evitando por pérdidas por fraudes o negligencias debido a que no se encuentran codificados y no se realiza el inventario periódico para detectar su ubicación y estado de conservación, lo que contraviene a las normas de control interno, cuya finalidad es la de custodiar y preservar los recursos y patrimonio de las empresas para evitar pérdidas.
2. Se determino que todas las empresas consideran que el control interno impulsa las buenas practica en el entorno laboral, En cuanto al entorno laboral, 4 de 10 establecimientos no capacitó a su personal, ocasionando bajo rendimiento, una no adecuada atención a los clientes, lo que favorece los problemas internos de trabajo, sanciones y despidos de personal.

3. La mayoría de las empresas han garantizado la eficiencia y eficacia en sus operaciones, debido a que solo el 60% de estas cuentan con MOF (Manual de organización y funciones) que guían los procedimientos y asignan responsabilidad a las funciones de los trabajadores.
4. Según los resultados se determinó que todas las empresas consideran que la aplicación de las normas de control interno genera la calidad, la seguridad y la mejora continua en la organización así mismo que estas normas vela por el proceso de la planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.
5. Se determinó que la mayoría de las empresas hoteleras no lograron sus objetivos empresariales y la minoría si logro sus objetivos empresariales como producto de la aplicación de los mecanismos del control interno.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar las características de los propietarios y/o representantes legales de las empresas hoteleras en estudio

1. Se concluye que el 100% de los propietarios y/o representantes legales de las empresas hoteleras en la urbanización Miraflores, Castilla-Piura, son de sexo masculino cuyas edades oscilan entre los 31 a más de 60 años, con grado de instrucción superior universitaria, el 30 % de los propietarios son los que administran sus establecimientos, siendo estos los representantes legales de las empresas hoteleras.
2. El 70% de los propietarios y/o representantes legales tienen más de 5 años desempeñando la actividad hotelera, esto indica que los propietarios cuentan con experiencia en el desarrollo de la actividad Hotelera.

6.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar las características de las empresas hoteleras en estudio

1. Se concluye según la investigación que el 30% de las empresas Hoteleras en estudio llevan en la actividad hace más de 10 años, de las cuales el 50% están constituidas como persona natural con negocio y el 50% constituidas como personas jurídicas, encontrándose todas en actividad. El 90% de los establecimientos se encuentran adscritas al Régimen tributario General de Renta, que es un régimen tributario que grava la renta que desarrollan las personas naturales y jurídicas por la realización de actividades empresariales provenientes del capital, del trabajo o de la aplicación conjunta de ambos factores. En este régimen se encuentran obligados a llevar Libros contables, a emitir comprobantes de pago por la venta de sus servicios y a

declarar según cronograma establecido por SUNAT mensualmente pagos a cuenta del IGV (Impuesto general a las ventas) y a declarar y pagar el 30% sobre la renta neta imponible (que es el monto sobre el cual se calcula el impuesto) al final del ejercicio contable. (Sunat, 2017).

2. Se determinó que el 80% de los establecimientos emiten como comprobante de pago las boletas de venta como respaldo por la prestación del servicio brindado, por otro lado, el 90% son Micro empresas ya que cuentan con menos de 10 trabajadores, el 100% de los hospedajes son de capital individual., siendo los locales de los establecimientos propios de los representantes.

6.3 Respecto al objetivo específico 3

Determinar las características de los mecanismos del control interno administrativo de las empresas hoteleras en estudio

1. Se concluye que el 80% de las empresas hoteleras no cuentan con un Manual de Organizaciones y funciones (MOF) que es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar su organización, contiene esencialmente la estructura organizacional, conocida como Organigrama, y la descripción de las funciones y responsabilidades de todos los puestos de trabajo en la empresa.
2. Asimismo, el 90% aplica una segregación de funciones adecuada, es decir separar las responsabilidades de cada trabajador, evitando que un mismo trabajador realice operaciones como aprobación, autorización, ejecución y registro de información, en prevención del fraude. Por otro lado, se concluye que el 80% de las empresas han implementado control en la identificación de los huéspedes, para evitar ingresos de menores de edad, personas forzadas a su voluntad o bajo efectos de alcohol, se

instalaron video cámaras para registrar huéspedes que puedan utilizar los servicios de hospedaje para cometer algún delito.

3. Con respecto a la contabilidad se concluyó que la mayoría de las empresas hoteleras cuenta con servicios profesionales de un contador externo utilizando este un catálogo de cuentas adaptado al registro de sus operaciones, siendo sus funciones independientes a la ejecución de las operaciones, el 60% cuentan con un control de costos y gastos por medios de presupuestos , así mismo se concluye que el 80% de las empresas se encuentra a la vanguardia tecnológica, utilizando sistema informático en sus registros contables a través de un software, lo que le permite contar con información actualizada a través de los reportes, cruzar información y detectar diferencias contables a tiempo.
4. Con respecto a caja se llego a la conclusión que la mayoría de las empresas hoteleras cumplen parcialmente con las buenas prácticas de Tesorería manteniendo el efectivo en custodia contra asaltos o robos a través de los depósitos diarios a las entidades financieras. El 100% de las empresas hoteleras cuentan con un fondo fijo de caja chica para gastos menores y urgentes, que no ameriten un retiro bancario o emisión de un cheque, pero no se realiza la verificación de los fondos a través de arqueos periódicos para evidenciar su manejo, el 80% de estas realizan conciliaciones bancarias, pero ninguna de las empresas cuenta con manuales escritos que detallen procedimientos para controlar y custodiar el efectivo, contraviniendo a las normas de control interno.
5. Respecto al archivo se concluye que el 100% de las empresas cuentan con respaldo documentario de sus operaciones económicas a través de archivos físicos restringidos a personal no autorizado, como medida de protección de la documentación, la misma que favorece la verificación de transacciones y

comprobación de operaciones así mismo que se controla el sello cancelado en las facturas y/o boletas de venta, pagadas para evitar duplicidad en el pago. También se concluyó que solo el 30% cuentan con un BAKCUP (Copia de seguridad).

6. Respecto al personal se llegó a la conclusión que el 50% de los establecimientos el reclutamiento del personal se da a través de recomendación personal, familiares, amigos y el 50% por convocatoria y que la capacitación y adiestramiento no se da en un 40% de los establecimientos lo que permite no contar con personal idóneo y con el perfil necesario para realizar sus funciones de manera eficiente, y ofrecer calidad en el servicio. Por otro lado, se concluye que el 90% de los establecimientos si controlan el ingreso y salida del personal.
7. En relación al control de su patrimonio, se concluyó que el 100% de las empresas hoteleras en estudio mantienen sus activos fijos ubicados, más no codificados para la verificación de su existencia, estado de conservación y depreciación correspondiente, llegándose también a la conclusión que el 60% de los establecimientos realizan la toma inventarios periódicos para detectar faltantes de sus activos fijos.

6.4 Respecto al objetivo específico 4

Determinar el impacto de los mecanismos del control interno en los resultados de gestión en el año 2017

1. Según la investigación se concluyó que, en relación a la protección del patrimonio de las empresas en estudio, no se aplicaron los mecanismos de control interno para custodiar ni el efectivo ni los activos fijos de la empresa, en cuanto al entorno laboral la mayoría de las empresas estimulan las buenas relaciones en el ámbito de trabajo, dando capacitación y adiestramiento al personal.

2. Los mecanismos de control interno tuvieron un impacto positivo en el 60% de los establecimientos, que implementaron controles básicos en el registro contable, protección de archivos, reclutamiento y capacitación de personal, así como en el control e identificación de huéspedes en resguardo y protección de su patrimonio, lo que favoreció sus resultados de gestión en el año 2017.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

1. Contar con el manual de organización y funciones y ejecutar el reglamento de trabajo, para que los empleados sepan que hacer y evitarse duplicidad de funciones, coadyuvando a la ejecución correcta de las labores encomendadas, y proporcionar la uniformidad en el trabajo.
2. Realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de los establecimientos con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.
3. Para que funcione un sistema de control interno con eficiencia se recomienda contar con programas de entrenamiento, motivación, participación y remuneración apropiada del recurso humano; creando en ella una cultura empresarial encaminada a evitar operaciones fraudulentas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Adrianzén, V. (2011). *Diseño De Operaciones Y Determinación De Los Indicadores De Calidad Del Hotel Río Verde*. Universidad de Piura- Perú. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1249/ING_500.pdf;jsessionid=25173CF05176E58BAE761C35FE858F23?sequence=1

Alpiste, M.; Carpio, A. & Coll, J. (2015). *Análisis de la Situación Financiera y Operativa y Propuestas para mejorar la Gestiona del Hotel Inkallpa*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC. Lima - Perú. Disponible en: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/599292>

Altamirano, G. & Arévalo, V. (2012). “*Propuesta de diseño de un sistema de contabilidad de costos aplicado al Hostal “La Casona” - cuenca*”. Universidad politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2926/6/UPS-CT002479.pdf>

Armada, E. (2005). *Control Interno*. CECOFIS. La Habana – Cuba. Consultado en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf

Benítez, J. (2010). *La calidad del servicio en la industria hotelera*. Universidad de las palmas de Gran canaria. Gran Canaria- España. Disponible en: http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5516/1/0628694_00000_0000.pdf

Chapman, W. (1965). *Procedimientos de Auditoría*, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires. Disponible en: <http://www.uba.ar/download/institucional/informes/manual.pdf>

Catacora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela. Disponible en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0060230/cap02.pdf>

Chávez, C. (2010). “*Hostal el Sol*”. Blog. Disponible en: <http://hostalelsof.blogspot.com/2010/12/2-proceso-administrativo.html>

Custodio, H. (2015). *Organización de una empresa Hotelera*. Instituto Peruano de Acción Empresarial. Ica – Perú. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos76/organizacion-empresa-hotelera/organizacion-empresa-hotelera2.shtml>

Díaz, E. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel el Gol Trujillo S.A.* Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/753/diaz_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, M. & Cuadrado, R. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero: Revisión De La Literatura Científica*. Universidad de Cádiz - España.

Cuadernos de Turismo, n° 28, pp. 47-57 ISSN: 1139-7861. Recuperado de:
<file:///F:/Users/HARRY/Downloads/147181-552271-1-SM.pdf>

Fonteboa, A. (2005). *Control Interno*. CECOFIS. La Habana – Cuba. Disponible en:
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf

Franco, Y (2014). *Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo*. [Blog Internet] Venezuela. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

García, S. (2005). *Generalidades y antecedentes sobre el sector Hotelero*. Cap.1. Disponible en: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6454/2/647.94-G216e-CAPITULO%20I.pdf>

Gonzales, A. & Cabrale, D. (2010). “*Evaluación del Sistema de Control Interno En La Ubpc Yamaquelles.*” Edición electrónica gratuita. Disponible en:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>

Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. México. Recuperado de:
<http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf

IMCP (2011). *El control interno en los Hoteles*. México - México. Disponible: <https://finanzasyhotelesia.wordpress.com/2011/08/19/el-control-interno-en-los-hoteles/>

Jensen, M. y Mekling, W. (1976). *Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure*. *Journal of Financial Economics*, 3 (4), 305-360. Disponible en: https://uclafinance.typepad.com/main/files/jensen_76.pdf

Luppi, H. (2010). *Control Interno-Informe coso 1*. Documento de Luppi Ciencias Gerenciales. Venezuela. Disponible en: <http://controlinternohoy.blogspot.pe/2010/10/el-informe-coso.html>

Martínez, R. (2013). *Servicio de Hotelería*. Universidad Tecnológica Intercontinental. Santa Rosa Del Aguaray – Paraguay. Disponible en: <http://utic.edu.py/investigacion/attachments/article/74/tesis%20completa.pdf>

Narro, J. (2017). *Hoteles. Gestión y costes*. Blog. Compartir. Disponible en : <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/5/hoteles-gestion-costes-12-26155-completo.pdf>

Paredes, J. (2014). *Determinar la importancia del control interno en el Hotel VENETUR Maracaibo*, C.A. Colegio Universitario Hotel Escuela De los Andes Venezolanos. Mérida - Venezuela. Disponible en <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/15/02/10/1151.pdf>

Revista El Buzón de Pacioli, (2012). *Importancia de control en las pequeñas y medianas empresas.* Año XII Número 76. México. Disponible en: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d - la importancia del contorl interno en las pequenas y medianas empresas en mexic ox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)

Roberto, J. (2017). *El informe COSO.* Blog. El auditor moderno. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Recuperado de: <https://elauditormoderno.blogspot.pe/search/label/COSO%201992>

Romero, J. (2015). *Modelo de control interno COSO III.* Colegio de contadores Públicos de Guadalajara Jalisco – México. Pags.5-8. Recuperado de: <http://www.ccpq.org.mx/blog/285-modelo-de-control-interno-coso-iii>

Santa, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO.* Revista de investigación de contabilidad Vol. N.º 01.pag. 35-39. Universidad Peruana Unión- Perú. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/334/342.

Sampieri, R. (2015). *Metodología de la investigación.* 5 edición. Disponible en: [http://www.academia.edu/6399195/Metodologia de la investigacion 5ta edicion Sampieri](http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_edicion_Sampieri)

Soto, M. (2011). *Financiera Rural, influencia en dispersoras e intermediarios financieros rurales, zona centro del Estado de Veracruz (Teoría de la agencia)"* pág. 22. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Disponible en : <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/mcsi/index.htm>

y <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PbUIhzHWGtGJ:www.eumed.net/>

tesis-doctorales/2009/mcsi/Teoria%2520de%2520la%2520Agencia.htm+%&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

S/N. (2013). *Metodología de la Investigación*. Blog. Cap. III. Recuperado de: <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>.

Tapia, R. (2013). *Evaluación de indicadores de Eficiencia, Calidad y Oportunidad en las Empresas Hoteleras de Cuatro Estrellas, Ciudad de Chiclayo, mediante una Auditoría de Gestión para mejorar su rentabilidad*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/472/1/TL_Tapia_Santiesteban_Roxana.pdf

Toro, M. (2011). *Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero*. Gestipolis. Piura - Perú. Disponible en: <http://www.gestipolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>

Toro, J. (2005). *Control Interno*. CECOFIS. La Habana – Cuba. Consultado en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf

Trelles, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*. Universidad de Piura. Piura – Perú. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2274/ING_552.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor empresario:

Reciba Usted mi cordial saludo: Agradeceré su participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi Proyecto de investigación titulado: LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO EN LA URBANIZACIÓN MIRAFLORES, CASTILLA-PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL AÑO 2017.

Encuestador: Ederminda Zeña Carrasco

Fecha:

Instrucciones: Sírvase a marcar con una "X" la opción que usted considere correcta.

	I. PERFIL DEL PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL	SI	NO
1	Edad del representante		
	a) De 20 – 30 años		
	b) De 31 a 45 años		
	c) De 46 a 60 años		
	d) Mayor a 60 años		
2	Sexo del representante legal		
	a) Masculino		
	b) Femenino		
3	Grado de Instrucción del representante legal		

	a) Secundaria		
	b) Superior técnica		
	c) Superior universitaria		
4	Cargo que ocupa en la empresa		
	a) Propietario		
	b) Gerente		
	c) Administrador		
	d) Representante legal		
5	Tiempo de desempeño del representante legal		
	b) De 3 a 5 años		
	c) Más de 5 años		
	II.- PERFIL DE LA EMPRESA		
6	Tiempo de la empresa en la actividad comercial		
	a) 1 a 5 años		
	b) 6 a 10 años		
	c) Más de 10 años		
7	Constitución legal de la empresa		
	a) Persona natural		
	b) Persona jurídica		
8	Estado de la empresa		
	a) En actividad		
	b) Estacionaria		
9	Régimen tributario de la empresa		
	a) Régimen General		
	b) Régimen Especial		
	c) Nuevo RUS		
10	Tipo de comprobante de pago emite la empresa		
	a) Facturas		
	b) Boletas de venta		
	c) Ticket de caja registradora		

	d) otros		
11	Número de trabajadores de la empresa		
	a) De 1 a 2		
	b) De 3 a 5		
	c) de 6 a 10		
	d) Más de 10		
12	Control contable de la empresa		
	a) No lleva ningún registro contable		
	b) El propietario lleva sus cuentas personalmente		
	c) Cuenta con los servicios de un contador		
13	Tipo de Capital de la empresa		
	a) individual		
	b) Social		
14	Nº de establecimientos que tiene la empresa		
	a) ninguno		
	b) 1 más		
	c) 2 más		
	d) 3 más		
	e) Más de 3 establecimientos		
15	Propiedad del local comercial		
	a) Propio		
	b) Alquilado		
16	Tipo de licencia que tiene la empresa		
	a) Vigencia temporal		
	b) Indefinida		
17	Consideración de la empresa en su localidad		
	a) Muy conocida		
	b) Medianamente conocida		

	c) Conocida		
	d) Poco conocida		
	e) Desconocida		
	III. RESPECTO AL CONTROL INTERNO		
	Organización		
18	¿Existe un organigrama en la empresa?		
19	¿Existe un manual de organización y funciones?		
20	¿Existe segregación de funciones en el personal?		
21	¿Hay una adecuada rotación del personal?		
22	¿Existe control e identificación en la admisión de los huéspedes?		
23	¿Se controla que los huéspedes entren sin coacción?		
24	¿Existen cámaras de video vigilancia en admisión del local?		
	Contabilidad		
25	¿Existen manuales, normas e instrucciones escritas?		
26	¿Existen diagramas de Flujo?		
27	¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?		
28	¿Existe registro de firmas del personal autorizado a aprobar documentos?		
29	¿se encuentra definidas y segregadas las funciones en el área contable?		
30	Las funciones del contador son independientes de:		
	a) La autorización de operaciones		
	b) La ejecución de operaciones		
	c) La custodia de valores		
31	¿Se utiliza un catálogo de cuentas para los registros contables?		
32	¿Existe control de costos y gastos por medio de presupuestos?		
33	¿Con qué medio se procesa la información contable?		
	a) Registro manual		
	b) Procesamiento electrónico de datos		
	Área de Caja		

34	¿Se ejerce un control contable del efectivo?		
35	¿Existe autorización previa a las salidas de dinero?		
36	¿Existe un manual de funciones específico para el área de tesorería?		
37	¿Se mantiene el efectivo en custodia contra robo o incendio?		
38	¿Cuenta con formularios pre numerados?		
39	¿Se prevé el número de copias y el destino de cada una?		
40	¿Se asigna responsabilidad por su custodia y control de formularios pendientes de uso?		
41	¿Existe un protocolo que garantice seguridad en la manipulación, custodia y transporte del efectivo?		
42	¿Se realiza conciliaciones bancarias?		
43	¿Las operaciones de cobranza y pago están respaldadas por comprobantes de pago?		
44	¿Las facturas canceladas se encuentran selladas para evitar duplicidad de pago?		
45	¿Cuenta con fondo fijo de caja chica?		
46	¿Los gastos de caja chica son autorizados por una persona distinta a su responsable?		
47	¿Se realizan arqueos sorpresivos?		
	Área de archivo		
48	¿Cuenta con un archivo físico organizado?		
49	¿Se encuentran los documentos debidamente protegidos?		
50	¿Existe restricción de acceso de personal a los archivos físicos?		
51	¿Cuenta la entidad con mecanismos de restricción de acceso al computador y protección física de los equipos y programas?		
52	¿Existe Backup (copia de seguridad) de archivos?		
	Área de Personal		
53	La contratación, reclutamiento y selección del personal se realiza por:		
	Convocatoria pública		
	Recomendación		

54	¿Existen programas concretos de entrenamiento y capacitación a los trabajadores?		
55	¿se controla el ingreso y salida del personal?		
56	¿El personal se encuentra comprometido con la organización empresarial?		
	Activos fijos		
57	¿Se encuentran claramente identificados los activos fijos?		
58	¿Se ha establecido un sistema de codificación para identificar los activos fijos?		
59	¿Se realiza la toma física de inventarios periódicos para verificar existencia y estado de los activos fijos?		
	Efectos del Control interno		
60	¿La aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?		
61	¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?		
62	¿Considera que el control interno garantizó eficacia, eficiencia y economía en las operaciones?		
63	¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?		
64	¿Considera que las aplicaciones de las normas de Control interno velan por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional?		
65	¿Considera que el control interno garantizó el logro de los objetivos empresariales?		

Gracias por su apoyo en la investigación

Anexo 2

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES 2018			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Revisión de la literatura (marco teórico y conceptual) y metodología de la investigación.	X			
Metodología de la Investigación		X		
Resultados y conclusiones de la investigación		X		
Revisión de informes – Turnitin			X	
Referencias Bibliográficas y Anexos			X	
Presentación del informe final de la investigación.			X	
Artículo de la Investigación				X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
TOTAL, S/.			35.00

SERVICIOS

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Internet	55	Horas	1.00	55.00
Impresiones Pre – banca	4	ejemplares	15.00	60.00
Taller de tesis				2000.00
Turnitin				100.00
Movilidad	40	Pasajes	5.00	300.00
TOTAL, S/.				2,515.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	35.00
Servicios	2,515.00
TOTAL, S/.	2,550.00

IV. FINANCIAMIENTO

Proyecto de investigación totalmente autofinanciado por el alumno investigador.

Anexo 3

Empresas Encuestadas

N.º	Razón Social	Dirección
01	Hotel Rivera del Rio	Av. Guillermo Irazola Mza C Lote 33- Urb. Miraflores
02	Hostal Memo`s	Av. Guillermo Irazola S/N- Miraflores
03	Cacique Hotel	Av. Guillermo Irazola Mza C Lote 23 -Urb. Miraflores
04	Costa de Marbella EIRL	Av. Luis Montero Mza G lote 8-9 – Urb. Miraflores
05	Hostal Regional	Av. Las Dalias 579 -Urb. Miraflores
06	Hospedaje el Halcón	Mza. E' Lote. 27 – Urb. Miraflores
07	Hospedaje el Águila	Mza. LL Lote. 22 – Urb. Miraflores
08	Hospedaje costa verde	Av. Independencia 374 – Urb. Miraflores
09	Hospedaje la Siesta	Av. Independencia o`-2- Urb. Miraflores
10	Hospedaje las Dalias	Av. Las Dalias 579 – Urb. Miraflores