

UNIVERSIDAD: ULADECH- CATOLICA

**CARACTERIZACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO EN EL
HOSTAL CESAR' S - PROVINCIA DE HUARAZ, 2017.**

***CHARACTERIZATION OF THE INTERNAL CONTROL COMPONENTS IN THE
HOSTEL CESAR'S- PROVINCE OF HUARAZ, 2017***

AUTORA:

CARMEN LILA FLORES SERPA

Correo electrónico: Carmen.serpa.flores25@gmail.com

HUARAZ – PERÚ

2019

DECLARACIÓN DE FINANCIAMIENTO Y DE CONFLICTOS DE INTERESES

El desarrollo de la presente tesis de investigación ha sido financiado con recursos propios de la investigadora; es decir, no ha recibido ningún apoyo económico en forma de subvención, donación de equipos u otro. Asimismo, declaro que no existe ningún conflicto de intereses de la autora, sean estos de orden académico, institucional, laboral ni personal.

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como problema general: ¿Cuáles son las características de los componentes del control interno en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017?, para dar respuesta a dicho problema se ha formulado el objetivo general: determinar las características de los componentes del control interno en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017; el estudio realizado fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple y diseño no experimental, la población estuvo conformado por los trabajadores del hostel, la muestra, fueron 12 trabajadores, la técnica y el instrumento fueron la encuesta y el cuestionario; se consignaron los principios éticos. Resultados, en el ambiente de control respecto a los documentos normativos que establecen las funciones de cada trabajador son desconocidos por el 17% de los trabajadores; en la evaluación de riesgos se observó que el 25% del personal desconoce que el hostel cuenta con un plan de actividades e identificación de riesgos; en las actividades de control, el 17% de los trabajadores desconocen que el hostel cuenta con un manual de autorización para realizar las actividades; en la información y comunicación, el 17% de los trabajadores tienen deficiencias de comunicación entre ellos; y en el monitoreo, el 33% de los trabajadores desconocen que el hostel realiza a través de la administración las actividades de monitoreo. Concluyendo que el control interno va a intervenir al momento de detectar deficiencias en el hostel direccionándose en los cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, ambiente de control, información y comunicación; y monitoreo.

Palabras clave: componentes del control interno, control interno y hostel.

Summary

The present research report had as a general problem: What are characteristics of the internal control components in Hostel Cesar's - province of Huaraz, 2017? To answer this question, the general objective has been formulated to: determine the characteristics of internal control components in the Hostel Cesar's - province of Huaraz, 2017. The study was quantitative, simple descriptive level and non-experimental design, the population consisted of 15 workers of which only 12 workers participated, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire; and the ethical principles were consigned. The results, in the control environment with respect to the normative documents that establish the functions of each worker are unknown by 17% of the workers. In the evaluation of risks, it was observed that 25% of the staff does not know that the hostel has a plan of activities and identification of risks; In the control activities, 17% of the workers do not know that the hostel has an authorized manual to carry out the activities; In information and communication, 17% of workers have communication deficiencies between them; and in monitoring, 33% of workers are unaware that the hostel carries out monitoring activities through the administration. Concluding, the internal control will intervene when detecting deficiencies in the hostel by addressing the five components that are: control environment, risk assessment, control environment, information and communication; and monitoring.

Key words: components of internal control, internal control and hostel.

Introducción

En la actualidad las empresas hoteleras emplean el control interno ya que se va a utilizar en todos los ámbitos por tal motivo el medio más efectivo donde se reflejan los resultados de un adecuado control interno, es la contabilidad; instrumento primordial de donde proviene la planeación y el control de transacciones que se realizan en los hoteles.

Asimismo, para lograr un control interno eficiente y eficaz se debe tener en cuenta los objetivos y las metas trazadas en el hostel, a través de la difusión de la implementación de los documentos normativos que establecen las funciones de cada trabajador, salvaguardando los activos del mismo, en cuanto a las actividades de control se refleja que carece la implementación de un manual de autorización para desarrollar las actividades, evaluando al final los resultados del monitoreo, para analizar el rendimiento de los trabajadores e implementar mejorar y dar respuesta al riesgo oportunamente en el momento que se detecten.

Por las razones descritas, analizadas y explicadas, se decidió responder al siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de los componentes del control interno en el Hostal Cesar's- provincia de Huaraz, 2017?; para dar respuesta a dicho problema se propusieron los siguientes objetivos, objetivo general: Determinar las características de los componentes del control interno en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017. Y para lograr el objetivo general se degradaron en los siguientes objetivos específicos: 1. Describir el ambiente de control en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017, 2. Describir la evaluación de riesgos en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017, 3. Describir las actividades de control en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017, 4. Describir la información y comunicación en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017, 5. Describir el monitoreo en Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017.

El tipo investigación fue de enfoque cuantitativo, porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizó la matemática y la estadística y de nivel descriptivo simple, porque se describieron las principales características de la variable en estudio y se recolectaron los datos en su realidad natural; no experimental, porque se realizó sin ninguna intervención y solo se basó en la observación de los hechos tal y como se mostraron en su contexto natural y transversal, porque se recopilaron los datos en un solo momento; el universo fue conformada por los trabajadores del hostel Cesar's y la muestra estuvo constituido por 12 trabajadores del hostel, la técnica a utilizar fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Con la finalidad de dar razones sobre la importancia que tiene la presente investigación fue necesario justificar de la siguiente manera.

Justificación teórica, el estudio comprendió un conjunto de teorías relacionados con la variable e indicadores del “control interno” el marco teórico estuvo conformado por las definiciones, componentes y principios acorde al modelo COSO III, que le dan un sustento teórico al trabajo de investigación.

Justificación práctica, se prevé que los resultados servirán como un marco orientador al hostel Cesar's, asimismo ayudará en la toma de decisiones y mejoramiento para el beneficio del mismo, para la comunidad académica ULADECH Católica servirá como fuente de información a los futuros investigadores de la especialidad, y para la responsable de la investigación constituirá una fuente de información en la solución de problemas prácticos en su vida laboral.

Justificación metodológica, el trabajo de investigación contribuyó a la elaboración de los instrumentos de medición y la aplicación de la técnica adecuado al estudio, con base a la variable e indicadores de la investigación.

El objetivo general fue determinar las características de los componentes del control interno en el hostel Cesar's- provincia de Huaraz en el 2017.

Material y métodos

Diseño de la investigación

Fue el diseño descriptivo simple, no experimental – transversal; descriptivo simple fue porque se describieron las principales características de la variable en estudio y se recolectaron los datos en su realidad natural; no experimental, porque se realizó sin ninguna intervención y solo se basó en la observación de los hechos tal y como se mostraron en su contexto natural y transversal, porque se recopilaban los datos en un solo momento. (Supo, 2014)

Población y muestra

Población

Estuvo conformada por 15 trabajadores del hostel Cesar's, así como el administrador, recepcionistas, vigilantes, cocinero y ayudante de cocina, personal de limpieza y personal de lavandería.

Muestra

Estuvo conformado por 12 trabajadores, entre el administrador, recepcionistas, vigilantes, cocinero y ayudante de cocina, personal de limpieza y personal de lavandería; todos ellos sirvieron de fuente de información respondiendo todas las preguntas del cuestionario estructurado para la recolección de datos.

Resultados

Ambiente de control

Tabla 1

Establecimiento de funciones acorde a los documentos normativos

Alternativa	Fi	%
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del hostel CESAR'S

Evaluación de riesgos

Tabla 1

Implementación de actividades e identificación de riesgos

Alternativa	Fi	%
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del hostel CESAR'S

Actividades de control

Tabla 1

Implementación del manual de autorización para desarrollar las actividades

Alternativa	Fi	%
Si	10	83%
No	2	17%

Total **12** **100%**

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del hostel CESAR'S

Información y comunicación

Tabla 1

Consideración de las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes

Alternativa	Fi	%
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del hostel CESAR'S

Monitoreo

Tabla 1

Realización de actividades de monitoreo a través de la administración

Alternativa	Fi	%
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del hostel CESAR'S

Discusión

De la variable control interno

Del 100 % de la distribución de la muestra equivale a 12 trabajadores, afirmaron que la administración establece un ambiente de confianza y apoyo; el 100 % afirmaron que el hostel tiene valores institucionales; el 100 % afirmaron que el hostel ha establecido su misión y visión; el 100% afirmaron que se ha elaborado un organigrama de acuerdo a su misión y visión; el 100% afirmaron que el personal que ocupa los cargos en el hostel cumple con el perfil requerido; el 83% afirmaron que se encuentran definidos los documentos normativos que establecen las funciones de cada trabajador; el 75% afirmaron que el hostel cuenta con un plan de actividades e identificación de riesgos; el 75% afirmaron que se establecen estrategias para superar los riesgos; el 83% afirmaron que el hostel cuenta con un manual de autorización para desarrolla las actividades; el 100% afirmaron que existe rotación de personal de acuerdo al perfil requerido; el 58% afirmaron que el hostel tiene procedimientos para la protección de archivos; el 100% afirmaron que se realizan rendición de cuentas de manera periódica; el 83% afirmaron que las áreas y/o unidades tiene comunicación entre ellos; el 100% afirmaron que se toma en cuenta las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes; el 75% afirmaron que el hostel tiene procedimientos para realizar la publicidad; el 67% afirmaron que el hostel realiza a través de la administración las actividades de monitoreo; el 92% afirmaron que existe oportunidad de mejora para superar los problemas detectados.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se diferencian con la tesis de Chancafe (2016) cuando afirma que se identificaron las siguientes deficiencias: El personal desconoce la operatividad del área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el área de tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal.

Los resultados encontrados en la presente investigación se diferencian con la tesis de Menacho (2015) cuando afirma en el componente evaluación de riesgos presenta una considerable influencia en el manejo del fondo de caja chica de la Unidad Ejecutora N° 02DIRECFIN-PNP, por ello es importante identificar los riesgos de control interno, y la forma en que afectan al mismo.

Los resultados encontrados en la presente investigación se asemejan con la tesis de Gomes (2013) cuando afirma que, con la creación de los manuales de procedimiento, instructivos y formatos se consiguió formalizar y documentar los diversos procesos que venía realizando la empresa para evitar riesgos inherentes a confusiones, errores y en algunos casos evitar fraudes.

Los resultados encontrados en la presente investigación se asemeja con la tesis de Chancafe (2016) cuando afirma que, hay inexistencia de manual de procedimientos para el área, desconocimiento de las normas de control interno para el Área de Tesorería, desinterés por la custodia y el buen uso de los recursos de la entidad, además no se prohíbe el ingreso de personas ajenas al área, inoportuna recepción de la información de recaudación por parte de los establecimientos de salud de la GERESA-Lambayeque, desinterés de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque en capacitar al personal.

Los resultados encontrados en la presente investigación se diferencian con la tesis de Chancafe (2016) cuando afirma que, hay poco interés por parte del personal en custodiar la documentación del área, cheques en cartera vencidos, falta de afianzamiento al recaudador y cajero pagador, cualquier persona ingresa al área de tesorería, el fondo para pagos en efectivo es administrado por un personal en una oficina distinta al área de tesorería, estos fondos no son arqueados, ni puesto en custodia en la caja fuerte al finalizar el día.

En este sentido, las conclusiones a la que se arribó son las siguientes.

1. Se ha descrito el ambiente de control en el hostel Cesar's en el 2017; con el 100% que afirmaron haber establecido un ambiente de confianza y apoyo; el 100 % afirmaron que conocen los valores institucionales que tiene el hostel; el 100 % afirmaron haber establecido su misión y visión; el 100% afirmaron haber elaborado un organigrama de acuerdo a su misión y visión; el 100% afirmaron haber logrado que el personal que ocupa los cargos en el hostel cumple con el perfil requerido; el 83% afirmaron haber visualizado los documentos normativos que establecen las funciones de cada trabajador.
2. Se ha descrito la evaluación de riesgos en el hostel Cesar's en el 2017; el 75% afirmaron haber visualizado que el hostel cuenta con un plan de actividades e identificación de riesgos; el 75% afirmaron haber establecido estrategias para superar los riesgos.
3. Se ha descrito las actividades de control en el hostel Cesar's en el 2017; el 83% afirmaron haber implementado el manual de autorización para desarrolla las actividades; el 100% afirmaron haber cumplido con la rotación de personal de acuerdo al perfil requerido; el 58% afirmaron haber implementado los procedimientos para la protección de archivos; el 100% afirmaron haber realizado la rendición de cuentas de manera periódica;
4. Se ha descrito la información y comunicación en el hostel Cesar's en el 2017; el 83% afirmaron haber logrado que las áreas y/o unidades tiene comunicación entre ellos; el 100% afirmaron haber tomado en cuenta las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes; el 75% afirmaron haber implementado los procedimientos para realizar la publicidad;
5. Se ha descrito el monitoreo en el hostel Cesar's en el 2017; el 67% afirmaron haber realizado a través de la administración las actividades de monitoreo; el 92% afirmaron

haber ejecutado que existe oportunidad de mejora para superar los problemas detectados

6. Queda determinada las características de los componentes del control interno en el hostel Cesar's en el 2017; de acuerdo a los resultados teóricos analizados y explicados en los antecedentes, las bases teóricas, el marco conceptual y los resultados empíricos obtenidos en la presente investigación.

Referencias bibliográficas

Azañero, F. (2016) Como Elaborar Una Tesis Universitaria (1a. Ed), ATE, LIMA ,2016.

Bravo, M. (2000). *Control interno. (1a. Ed, 3ª, cap.)*. Lima- Perú, Editorial San Marcos

Chancafe (2016) “*Evaluación Del Control Interno Para Identificar Las Deficiencias Sobre Las Operaciones En El Área De Tesorería De La Gerencia Regional De Salud*

Lambayeque,2016” tesis para optar el título profesional de contabilidad. Recuperado

de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/700/1/TL_Chancafe_Ucancial_Francisco.pdf

Código de ética para la investigación, aprobado con resolución N° 0108-2016-CU-

ULADECH Católica, 25 de enero de 2016. Recuperado de:

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Del Toro, J., Fanteboa, A., Armada, E., Santos C. (2005) *II Programa de preparación económica para cuadros*. La Habana, Cuba Ediciones CECOFIS

Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica (MIMI)*.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tercera edición.

Estupiñán, R. *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2015.

Hemeryth, F. Sánchez, J. (2013). *Implementación De Un Sistema De Control Interno Operativo En Los Almacenes, Para Mejorar La Gestión De Inventarios De La*

Constructora A&A S.A.C. De La Ciudad De Trujillo - 2013”. (2013). tesis Para

obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración.

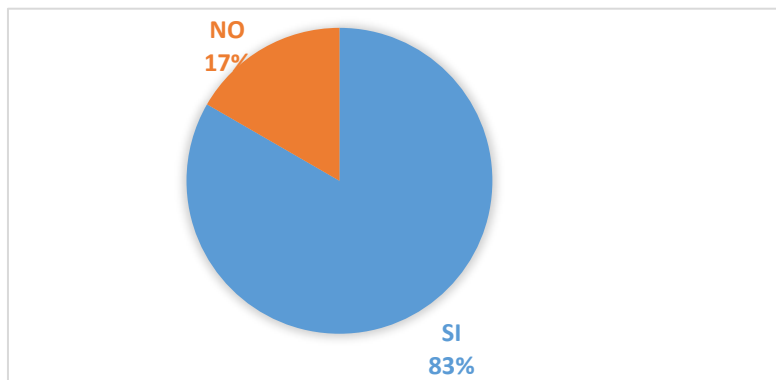
Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de :

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf

- Lázaro (2016) “*Caracterización Del Control Interno Del Área De Cobranza De Las Empresas De Servicios Del Perú: Caso Empresa Tv Cable Virgen De La Puerta. Otuzco, 2016*”. Tesis para obtener el título profesional de contador público, recuperado de: respectiva. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/443>
- Manrique, N. (2014). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Recursos Humanos En El Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2014.* (2015) Tesis Para Optar El Grado De Magister En Contabilidad Mención: Auditoría. Universidad Los Ángeles De Chimbote-Huaraz. Recuperado De:
<http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/116/1/042%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20EL%20SERVICIO%20EN%20LOS%20HOTELES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%81N%20-H.pdf>
- Sampieri, R. (2011) *Metodología De La Investigación 2 a ed.* Bogotá, eco ediciones.
Recuperado desde:
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Zafra, D. (2016) “*El Control Interno De Calidad Como Herramienta En La Toma De Decisiones En La Empresa De Servicios De Mensajería Santos SAC –Surco 2015*”. Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote-Huaraz. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1043>

Anexos

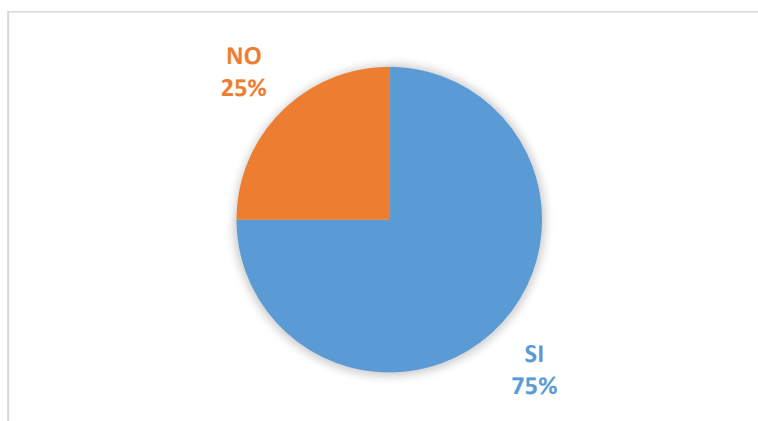
Figura 6



Fuente: Tabla 6

Interpretación: El 100 % de la distribución de la muestra equivale a 12 trabajadores, el 83% de las personas encuestadas manifestaron que se encuentran definidos los documentos normativos que establecen las funciones de cada trabajador, mientras que el 17% de las personas encuestadas contradicen la interrogante.

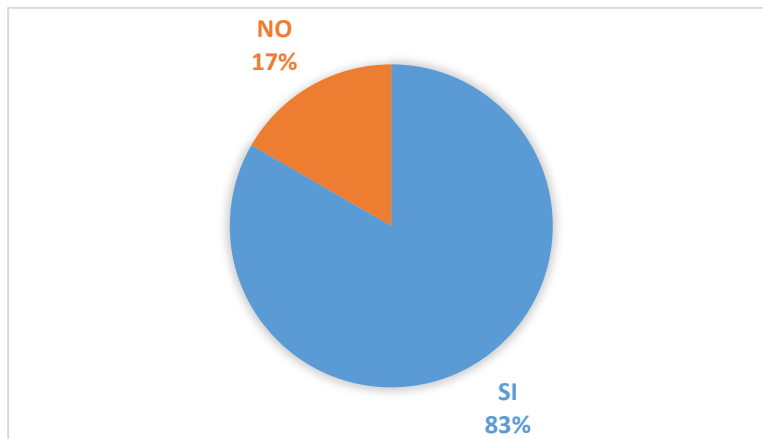
Figura 7



Fuente: Tabla 7

Interpretación: El 100 % de la distribución de la muestra equivale a 12 trabajadores, el 75% de los encuestados indicaron que la empresa cuenta con un plan de actividades e identificación de riesgos mientras que el 25% de los encuestados contradicen la interrogante.

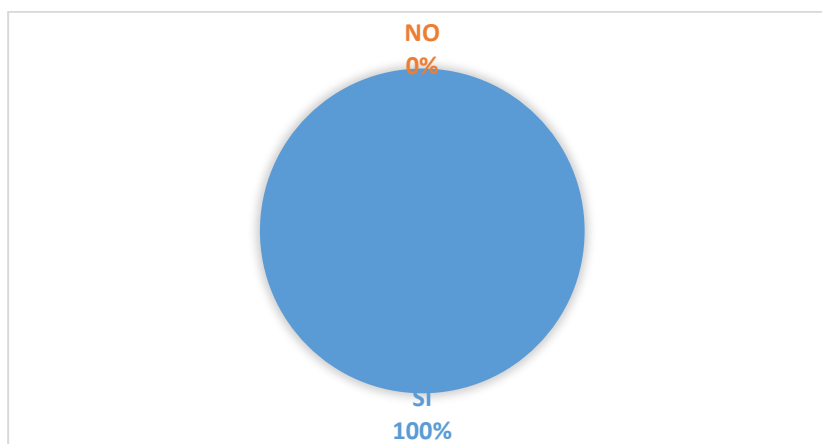
Figura 9



Fuente: Tabla 9

Interpretación: El 100 % de la distribución de la muestra equivale a 12 trabajadores, el 83% de las personas encuestadas mencionaron que la empresa cuenta con un manual de autorización para desarrollar las actividades mientras que el 17% de las personas encuestadas mencionaron lo contrario.

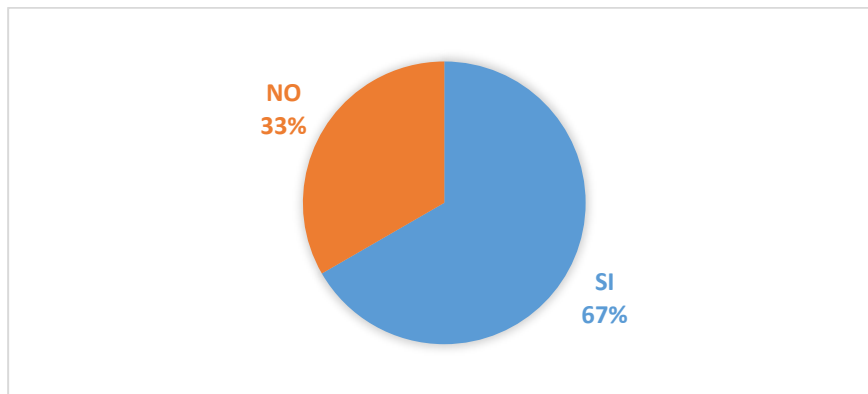
Figura 14



Fuente: Tabla 14

Interpretación: El 100 % de la distribución de la muestra equivale a 12 trabajadores, mencionaron que se toma en cuenta las sugerencias, quejas y reclamos de clientes.

Figura 16



Fuente: Tabla 16

Interpretación: El 100 % de la distribución de la muestra equivale a 12 trabajadores, el 67% de los encuestados manifestaron que la empresa realiza a través de la administración las actividades de monitoreo mientras que el 33% de los encuestados manifestaron que no se realiza lo indicado.