



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA MICROEMPRESA “ZAFIRO GRAND HOTEL” -  
HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022.**

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

**AUTORA**

**FLORES SERPA, CARMEN LILA**

**ORCID: 0000-0003-4030-7042**

**ASESOR**

**VASQUEZ PACHECO, FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-4217-1217**

**HUARAZ - PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

**Flores Serpa, Carmen Lila**

**ORCID: 0000-0003-4030-7042**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

### **ASESOR**

**Vásquez Pacheco, Fernando**

**ORCID: 0000-0002-4217-1217**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de

Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad,

Chimbote, Perú.

### **JURADO**

**Baila Gemín, Juan Marco**

**ORCID: 0000-0002-0762-4057**

**Montano Barbuda, Julio Javier**

**ORCID: 0000-0002-1620-5946**

**Manrique Plácido, Juana Maribel**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO

**PRESIDENTE**

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

**MIEMBRO**

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

**MIEMBRO**

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTOS

Ante todo, agradezco a **DIOS** por haberme dado la vida, guiado e iluminado a lo largo de mi carrera profesional y por llenarme de fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida y así alcanzar mis metas.

A mi asesor Mgtr. **Vásquez Pacheco Fernando** por su dedicación, paciencia y comprensión, buscando siempre mejorar la calidad de la investigación y culminar satisfactoriamente la tesis.

A mi novio **JORGE F.C.** por su comprensión y apoyo incondicional, no solo en mi carrera profesional también por cuidar de mi salud.

A la **Universidad Católica los Ángeles de Chimbote** por instruirme para ser una profesional competitiva, asimismo a cada uno de los docentes por brindarme sus conocimientos.

A mis amados padres a **Mauro Flores Solís** que está en el cielo junto a Dios, por enseñarme buenos valores y nunca rendirme ante nada; a mi madre **Elena Serpa Medina** por ser la mujer más comprensiva que existe en la faz de esta tierra y a mi hermano Héctor por alentarme en todo momento.

**Carmen Lila.**

## **DEDICATORIA**

La elaboración de esta tesis va dedicado a mis amados padres, la razón de mi vida mi madre **Elena Serpa Medina**, por ser mi inspiración a seguir adelante cada día de mi vida y a mi padre **Muro Flores Solís**, que desde el cielo me ilumina y me protege, mi ángel.

**Carmen Lila.**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022. La metodología fue: de diseño no experimental – descriptivo – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas; el mismo que fue aplicado al dueño que es una personal natural con negocio; Encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: se obtuvo como principales resultados que la edad del dueño de la microempresa estudiada esta entre 45 y 60 años de edad y del sexo masculino. Respecto al objetivo específico 2: la empresa estudiada tiene 4 años de permanencia en el mercado y rubro, y el motivo de su formación fue para obtener ganancias. Respecto al objetivo específico 3: la microempresa estudiada, no aplica un sistema de control interno formal, por no contar con un profesional experto en el tema; sin embargo, lo realiza de forma empírica; lo que genera deficiencias, sobre todo en los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control. Finalmente, se concluye que la microempresa “Zafiro Grand Hotel”, no tiene plasmado formalmente un sistema de control interno, lo que implica que el control interno es empírico, debido que no cuenta con un profesional y recursos financieros adecuados; por ello, se hace una propuesta de mejora.

**Palabras clave:** Control interno, MYPE, sector servicios.

## ABSTRACT

The present research work had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of the microenterprise "Zafiro Grand Hotel" of Huaraz and make a proposal for improvement, 2022. The methodology was: non-experimental design - descriptive - documentary and of case; For the collection of information, the survey technique was used and as an instrument a questionnaire of open and closed questions; the same one that was applied to the owner who is a natural person with a business; Finding the following results: Regarding the specific objective 1: it was obtained as main results that the age of the owner of the microenterprise studied is between 45 and 60 years of age and male. Regarding specific objective 2: the company studied has been in the market and category for 4 years, and the reason for its formation was to obtain profits. Regarding specific objective 3: the microenterprise studied does not apply a formal internal control system, because it does not work with an expert professional on the subject; however, it does so empirically; which generates deficiencies, especially in the following components: control environment, risk assessment and control activities. Finally, it is concluded that the microenterprise "Zafiro Grand Hotel" does not have a formal internal control system, which implies that internal control is empirical, because it does not have a professional and adequate financial resources; For this reason, a proposal for improvement is made.

**Key words:** Internal control, MYPE, service sector.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CONTRACARÁTULA</b> .....	<b>ii</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>iii</b>
<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	<b>21</b>
2.1 Antecedentes: .....	21
2.1.1 Internacionales.....	21
2.1.2 Nacionales .....	23
2.1.3 Regionales .....	31
2.1.4 Locales.....	33
2.2 Bases teóricas:.....	34
2.2.1 Teoría de control interno .....	34
2.2.1.1 El informe COSO .....	34
2.2.1.2 Según el marco integrado de COSO III: objetivos y componentes .	35
2.2.1.2.1 Objetivos.....	35



2.2.1.2.2	Componentes del sistema de control interno.....	36
2.2.1.2.2.1	Ambiente de control.....	36
2.2.1.2.2.2	Evaluación de riesgos.....	37
2.2.1.2.2.3	Actividades de control.....	38
2.2.1.2.2.4	Información y comunicación.....	40
2.2.1.2.2.5	Supervisión y monitoreo.....	41
2.2.1.3	Según el marco integrado de COSO III: Principios.....	42
2.2.1.3.1	Principios del componente ambiente de control.....	42
2.2.1.3.2	Principios del componente evaluación de riesgos.....	43
2.2.1.3.3	Principios del componente actividades de control.....	44
2.2.1.3.4	Principios del componente información y comunicación.....	45
2.2.1.3.5	Principios del componente supervisión y monitoreo.....	45
2.2.1.4	Clases de control interno.....	46
2.2.1.4.1	El control interno administrativo.....	46
2.2.1.4.2	El control interno contable.....	46
2.2.2	Teoría de la empresa.....	48
2.2.2.1	Clasificación de las empresas.....	48
2.2.2.1.1	Según su forma jurídica.....	48
2.2.2.1.2	Según la propiedad del capital.....	49
2.2.2.1.3	Según su actividad que desarrolla.....	50
2.2.2.1.4	Según su tamaño.....	50
2.2.3	Teoría de la micro y pequeña empresa.....	51
2.2.3.1	Características de la micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME).....	51
2.2.3.2	Teoría de REMYPE.....	51
2.2.3.2.1	Requisitos para registrarse al REMYPE.....	52
2.2.4	Teoría de los sectores económico – productivos.....	52
2.2.4.1	Clasificación.....	52
2.2.5	Teoría del sector servicios.....	53
2.2.5.1	Teoría del sector hotelero.....	54
2.2.6	Descripción de la empresa del caso de estudio.....	54
2.3	Marco conceptual:.....	55

2.3.1	Definiciones de control interno: .....	55
2.3.2	Definiciones de empresa: .....	56
2.3.3	Definiciones de micro y pequeñas empresas: .....	56
2.3.4	Definiciones de sector económico productivo: .....	57
2.3.5	Definición del sector servicios: .....	58
2.3.6	Definiciones del sector hotelero: .....	58
<b>III.</b>	<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>59</b>
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>60</b>
4.1	Diseño de investigación .....	60
4.2	Población y muestra: .....	60
4.2.1	Población .....	60
4.2.2	Muestra .....	60
4.3	Definición conceptual y operacionalización de la variable.....	60
4.4	Técnicas e instrumentos: .....	72
4.4.1	Técnicas .....	72
4.4.2	Instrumentos .....	72
4.5	Plan de análisis.....	72
4.6	Matriz de consistencia lógica .....	73
4.7	Principios éticos .....	73
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>75</b>
5.1	Resultados: .....	75
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1: .....	75
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2: .....	76
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3: .....	77
5.1.4	Respecto al objetivo específico 4: .....	78
5.2	Análisis de resultados:.....	78
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1: .....	78
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2: .....	79

5.2.3	Respecto al objetivo específico 3: .....	80
5.2.4	Respecto al objetivo específico 4: .....	84
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>85</b>
6.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	85
6.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	85
6.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	85
6.4	Respecto al objetivo específico 4:.....	87
6.5	Respecto al objetivo general: .....	91
<b>VII.</b>	<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>92</b>
7.1	Referencias bibliográficas:.....	92
7.2	Anexos: .....	104
7.2.1	Anexo 1: Matriz de consistencia lógica.....	104
7.2.2	Anexo 2: Modelo de fichas bibliográficas.....	105
7.2.3	Anexo 3: Cuestionario de recojo de información de la microempresa del caso de estudio.....	106
7.2.4	Anexo 4: Consentimiento informado .....	113
7.2.5	Anexo 5: Evidencia del anti plagió Turnitin .....	114

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Matriz 1:</b> Operacionalización de1 perfil del dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, (objetivo específico 1). .....	61
<b>Matriz 2:</b> Operacionalización del perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, (objetivo específico 2). .....	63
<b>Matriz 3:</b> Operacionalización de la variable principal control interno, (objetivo específico 3). .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01:</b> Resultados del objetivo específico 1: .....	75
<b>Tabla 02:</b> Resultados del objetivo específico 2: .....	76
<b>Tabla 03:</b> Resultados del objetivo específico 3: .....	77
<b>Tabla 04:</b> Resultados del objetivo específico 4: .....	78

## ÍNDICE DE CUADRO

<b>Cuadro 01:</b> Propuesta de mejora: .....	87
--	----

## **I. INTRODUCCIÓN**

Dado la globalización de la economía, es necesario que todas las empresas públicas y privadas y de cualquier tamaño, implementen sus sistemas de control interno de manera formal; porque ello, les permitirá mejorar sus procesos productivos mediante el uso eficiente, eficaz y económico de los mismos; lo que a su vez, hará que se cumplan sus objetivos institucionales. **(Vásquez Pacheco, 2022)**

En la contabilidad es importante que se haga un adecuado registro de las transacciones económicas y financieras que se realizan en las empresas grandes, medianas, pequeñas y microempresas; porque ese registro será muy importante para establecer la dinámica financiera (Registro Financiero) de la actividad económica que realizan todos los tipos de empresas que se acaba de mencionar; para ello, es fundamental que se tenga un adecuado sistema de control interno formal.

Así mismo, un sistema de control interno en los hoteles permitirá mejorar los procesos operativos, financieros y administrativos; a su vez, tomar decisiones oportunas para alcanzar los objetivos perseguidos por las empresas. El sistema de control interno ayuda a garantizar la eficiencia y la eficacia de las operaciones; además, un sistema de control interno bien implementado es realmente una herramienta para salvaguardar activos, prevención de posibles fraudes y pérdidas; en otras palabras, el control interno es una guía para que las empresas sigan los buenos estándares para realizar informes financieros confiables y razonables. **(Jiménez, 2017)**

En las empresas del rubro hoteles, la implementación de un sistema de control interno formal permite estructurar una herramienta que apoye al control y prevención de riesgos; además, esto ayude a garantizar la eficiencia financiera correcta, oportuna y segura; siendo así, un elemento fundamental en la marcha del negocio; y a su vez, contribuya en la toma de decisiones para saber las acciones futuras a seguir. **(Apolo, 2021)**

Sin embargo, se analizó la ausencia de actividades de control en PYMES hoteleras de la ciudad El Alto, omisión que genera riesgo operativo en el negocio, con afectación potencial para la continuidad del negocio. Por ello, lo más importante es diseñar un sistema de control interno que mitiguen los riesgos relacionados con la eficiencia del control interno, con la finalidad que los hoteles identifiquen y valoren los posibles riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales. **(Espinal, 2018)**

Revisando la literatura pertinente en el ámbito internacional se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Jiménez (2017)** realizó un trabajo de investigación denominado: “El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba”. Ambato - Ecuador, 2017. **Apolo (2021)** ejecutó un trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de control interno mediante el COSO II para El HB CARLOTA CÍA.LTDA”. Quito - Ecuador, 2021. **Espinal (2018)** ejecutó un trabajo de investigación denominado: “Optimización de las actividades de control en pymes hoteleras de la ciudad de El Alto”. La Paz - Bolivia, 2018.

Estos trabajos (antecedentes), han determinado aspectos importantes del sistema de control interno de manera generalizada, demostrando que las microempresas estudiadas, no cuentan con un sistema de control interno formal; sin embargo, realizan un control interno de manera empírica; es decir, que el control interno que emplean no es adecuado; sin embargo, no se hace ninguna propuesta de mejora; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento.

De igual forma, revisando la literatura pertinente en el ámbito nacional se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Calle (2017)** en su trabajo de investigación titulado: “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016”. **Zeña (2019)** realizó un trabajo de investigación denominado: “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”. **Delgado (2021)** ejecutó un trabajo de investigación titulado: “Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa hotelera Libertad de Lambayeque, Chiclayo, 2021”.

Estos trabajos (antecedentes) nacionales, en sus respectivas investigaciones detallan que el control interno de las empresas estudiadas tiene las siguientes características: no existe un adecuado control interno que salvaguarde los intereses de la empresa; y si los hubiera, tienen deficiencias innumerables. Además, las empresas no cuentan con un manual de organización y no se han evaluado los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos y las metas institucionales; también, los propietarios no poseen profesionalismo. Sin

embargo, dichos investigadores no han elaborado ninguna propuesta de mejora en cuanto a las debilidades encontradas en el sistema de control interno de las empresas estudiadas; por lo tanto, sigue existiendo un vacío del conocimiento.

También, revisando la literatura pertinente en el ámbito regional se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Oncoy (2020)** en su investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa hotel Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018”. “**Olaya (2021)** ejecutó un trabajo de investigación denominado: Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: “Hotel Sol del Grau” de Piura-2021”. **Vigo (2017)** ejecutó un trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017”.

Estos trabajos de investigación (antecedentes) regionales, en sus respectivos trabajos de investigación detallan que el control interno en las empresas estudiadas tiene las siguientes características: las Mypes no emplean el control interno, pese a que este control contribuye y mejora la productividad de la empresa, lo que ayude al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, se observa que aplican un control interno empírico, es decir, aplican medidas de control interno, pero no están en concordancia con el informe COSO y con la documentación requerida; en tal sentido, los mencionados investigadores solo se han limitado a describir las características del control interno en las Mypes y no han elaborado ninguna propuesta de mejora en cuanto a las debilidades halladas.



Asimismo, revisando la literatura pertinente en el ámbito local se ha encontrado el siguiente trabajo de investigación: **Heredia (2018)** realizó un trabajo de investigación denominado: “Cumplimiento de las fases del control interno en el hotel Andino – Huaraz, 2017”.

También, éste trabajo de investigación (antecedente) local, se ha definido aspectos del control interno de forma generalizada, concordando que, la empresa estudiada cuenta con un sistema de control interno, encontrando las siguientes recomendaciones: Debe fortalecer el sistema de control interno mediante cursos de capacitaciones y actualizaciones a sus trabajadores y así velar por el logro de los objetivos institucionales de la empresa; así mismo, seguir realizando la identificación y análisis de los problemas que pueda afectar a la empresa y el logro de sus objetivos; finalmente, estas recomendaciones estarían evidenciando que, el sistema de control interno es empírico y no formal. A pesar, de las deficiencias encontradas en el sistema de control interno, dicha autora no ha elaborado ninguna propuesta de mejora en cuanto a las debilidades encontradas en el sistema de control interno de dicha empresa; por lo tanto, sigue existiendo un vacío de conocimiento.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz y cómo mejorarlas, 2022?

Para dar respuesta a dicho problema, se plantea el siguiente objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Zafiro Gran Hotel” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora,

2022. Y para obtener los resultados del objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.
2. Identificar y describir el perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.
3. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir permitirá: identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022.

Asimismo, la investigación se justifica porque ha permitido conocer a mayor profundidad la problemática del rubro hoteles y restaurantes de la ciudad de Huaraz; para en función de ello, hacer una propuesta de mejora para tratar de solucionar dicha problemática.

También, la investigación se justifica porque servirá como antecedente y guía metodológica para mejorar futuras investigaciones similares en los diferentes ámbitos del país; también la presente investigación aportará a la práctica porque contribuirá con datos concretos y reales de la microempresa del caso de estudio.

Así mismo, la investigación se justifica porque será un aporte a la sociedad, en el sentido de que la propuesta de mejora de manera concreta estará dirigida fundamentalmente al rubro hotelero, el mismo que ha sido muy golpeado por la pandemia del Covid – 19.

Finalmente, la investigación se justifica porque será útil de manera personal; dado que la elaboración, presentación, revisión, sustentación y aprobación de la tesis que se está elaborando, me permitirá obtener el título profesional de contador público; lo que a su vez, permitirá que la Facultad y la Escuela Profesional de Contabilidad, mejoren sus estándares de calidad, al exigir que sus egresados obtengan sus títulos profesionales mediante la presentación y sustentación de una tesis, conforme lo establece la Nueva Ley Universitaria.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad del mundo, menos en alguna ciudad del Perú; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis parecidas a nuestra investigación.

**Jiménez (2017)** en su trabajo de investigación titulado: El sistema de control interno y la toma de decisiones en los hoteles, hostales y hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba, realizado en Ambato, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Analizar el sistema de control interno y la toma de decisiones, que se ejecutan en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría en la ciudad de Riobamba - Ambato. El diseño de investigación fue descriptivo y de enfoque cualitativo, para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario que fue aplicado a 4 hoteles, 4 hostales y 4 hosterías de la ciudad de Ambato – Ecuador, llegando a los siguientes resultados: La implantación de un sistema de control interno adecuado en una empresa, aportará enormemente en el desarrollo económico, laboral y personal, beneficiando positivamente a todos los departamentos que la conforman . Además, es necesario que un código de ética sea implementado en todas las empresas sin importar su tamaño o actividad que realicen, porque se puede fijar y regular normas de comportamiento, resaltar los valores institucionales en el entorno laboral de

la institución. Finalmente, se concluyó que, al no existir un adecuado control interno, limita al directorio en la toma de decisiones, esto se debe a la falta de comunicación entre departamentos, lo que perjudica en la operatividad de la empresa, así también los diferentes procedimientos que se aplican en las diversas actividades no están acorde a la funcionalidad para la cual fueron creados.

**Espinal (2018)** en su trabajo de investigación denominado: Optimización de las actividades de control en Pymes hoteleras de la ciudad de El Alto, realizado en La Paz - Bolivia. Tuvo como objetivo general: diseñar actividades de control que mitiguen los riesgos relacionados con la eficacia del control interno en PYMES hoteleras de la ciudad de el Alto; el diseño de investigación fue descriptivo, de enfoque cualitativo, de diseño no experimental, para el recojo de información utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas; finalmente, se concluyó que las actividades de control aplicadas actualmente por PYMES hoteleras en la ciudad de El Alto generan riesgos asociados cuya materialización afectan los objetivos del control interno de la organizaciones hoteleras.

**Apolo (2021)** en su trabajo de investigación titulado: Propuesta de un sistema de control interno mediante el COSO II para el HB Carlota CIA. LTDA. Realizado en Quito - Ecuador. Tuvo como objetivo general: proponer un sistema de control interno mediante el COSO II para HB Carlota Cía. LTDA.; el diseño de investigación fue: descriptivo de enfoque cualitativo y de método inductivo. Finalmente, se concluyó que, con las crecientes

regulaciones y controles gubernamentales en el sector turístico, es importante que los hoteles implementen un control interno eficiente con los objetivos de poder identificar sus riesgos aceptados; luego, crear planes de contingencia que ayuden efectivamente a los riesgos y poder evaluarlos en cierto periodo, para que así se pueda tomar las decisiones más efectivas sobre los riesgos y los planes de contingencia.

### **2.1.2 Nacionales**

En la investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región Ancash; que hayan investigado la variable y unidades de análisis parecidas a nuestra investigación.

**Calle (2017)** en su trabajo de investigación titulado: Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016. Realizado en la ciudad de Piura - Perú. Cuyo objetivo general de la investigación fue: determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios - rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. El diseño de investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental. Para el recojo de información utilizó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario estructurado con preguntas relacionadas a la investigación; llegando a los siguientes resultados: El 94% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, no tienen organigramas generales, por departamento, no se encuentran

actualizados, y no se cuenta con evidencia de publicación y difusión. Además, el 75% de los hoteles no tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables, y el 25% que cuenta con uno, no está debidamente actualizado. Finalmente, se concluyó, que el 94% los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, no tienen organigramas generales, por departamento, no se encuentran actualizados, y no se cuenta con evidencia de publicación y difusión.

**Mejia (2018)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su incidencia en la gestión de los recursos humanos de la empresa hostel “Monterrey” E.I.R.L.-Lima-2017. Realizado en la ciudad de Lima, Perú. Cuyo objetivo general de investigación fue: determinar que el control interno incide en la gestión de los recursos humanos en la empresa Hostal “Monterrey”, el diseño de investigación fue descriptivo – bibliográfico - documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas pertinentes; llegando a los siguientes resultados: La empresa Hostal Monterrey no tiene definidos los criterios para identificar los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades de su empresa y la empresa en estudio no tiene políticas de retribuir e incentivar al personal para un desempeño eficiente en la actividades programadas. Finalmente, el autor recomienda lo siguiente: La administración de la empresa Hostal Monterrey deberá corregir las deficiencias encontradas en los componentes del control interno para una adecuada gestión de los recursos humanos.

**Llantoy (2018)** en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, Año 2015, realizado en la ciudad de Tacna - Perú. Cuyo objetivo específico fue: determinar si el ambiente de control influye en las ventas de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, año 2015, el diseño de investigación fue: no experimental y de nivel descriptivo, para el recojo de información se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; encontrando los siguientes resultados: de la importancia del control interno como instrumento de eficacia y eficiencia que permite resguardar los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia, minimizando riesgos, estimulando el seguimiento y evaluación de los procesos ordenados por la gerencia bajo lineamientos de políticas ya establecidas; finalmente, se concluyó que en el sector hotelero de tres estrellas de la ciudad de Tacna se ha observado que el 75 % han implementado control interno en los procesos de sus diferentes áreas, debido a que los directivos manifiestan la importancia de implementarlo, y cómo éste ayuda a optimizar la rentabilidad de la empresa.

**Arcaya (2018)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la Región Puno. Realizado en la ciudad de Puno - Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras en la región Puno. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo y correlacional, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y el



instrumento utilizado fue un cuestionario de preguntas pertinentes a las 7 empresas hoteleras; llegando a los siguientes resultados: indican que el 62% de trabajadores manifiestan que el nivel de control interno en las empresas hoteleras de la región es bueno, mientras que para el 36.1% es regular y solo para el 1.9% que representa a un promedio de 2 trabajadores que indican que el nivel de control interno es malo en las empresas hoteleras de la región Puno. Finalmente, concluyó que: según el modelo de regresión lineal múltiple, se establece que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

**Zeña (2019)** en su trabajo de investigación denominado: 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. Realizado en la ciudad de Piura - Perú. Cuyo objetivo específico 3 fue: Determinar las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero en la urbanización Miraflores, Castilla - Piura; el diseño de investigación fue no experimental y descriptivo. Para el recojo de información se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y documental y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes. Llegando al siguiente resultado: la mayoría de las empresas han garantizado la eficiencia y eficacia en sus operaciones, debido a que solo el 60% de éstas cuentan con MOF (Manual de organización y funciones) que guían los procedimientos y asignan responsabilidad a las funciones de los trabajadores. Finalmente, concluyó 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.

**Chanta (2019)** en su trabajo de investigación denominado: Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – rubro hotelero en el Perú caso: hotel Sol María E.I.R.L. - Piura, 2017. Realizado en la ciudad de Piura - Perú. Cuyo objetivo específico fue: describir los mecanismos de control interno administrativo y del hotel sol María E.I.R.L. de Piura, 2017. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista y como instrumento fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente, llegando a los siguientes resultados: en la empresa no cuentan con un manual de organizaciones y funciones. Finalmente, concluyó que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones escrito como programa a seguir, tampoco cuenta con un responsable que supervise las actividades que se desarrollan en su conjunto; es por ello que, no se aplica supervisiones inopinadas al personal.

**Champi (2019)** en su trabajo de investigación titulado: Control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco, en el año 2019. Cuyo objetivo general fue: determinar el nivel de control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el año 2019. El diseño de investigación fue: no experimental y descriptivo, para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta

y como instrumento un cuestionario aplicado a una muestra por conveniencia, llegando a los siguientes resultados: que el nivel de control interno en la empresa es medio. Finalmente, concluyó que el nivel de control interno es de un nivel MEDIO en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el año 2019, pues como se demuestra en la investigación según la Tabla N° 2 el 5% de los resultados nos indica que el control interno posee un nivel bajo con respecto al control interno, mientras que otro 60% consideran que el control interno tiene un nivel medio y un 35% considera que en control interno tiene un nivel alto.

**Cruz (2020)** en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas. Cuyo objetivo general fue: determinar si el control interno incide en la rentabilidad del hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas; el diseño de investigación fue: no experimental-descriptivo correlacional; para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; llegando a los siguientes resultados: El 80% dice que el hotel no posee un organigrama, el 20 % no conoce y el 80% dice que el hotel no cuenta con un manual de organización y funciones, el 20% dice que sí. Finalmente, concluyó que el control interno es débil porque el hotel no posee un organigrama, no cuenta con un manual de organización, no se elabora cada año un presupuesto y en el plan operativo, no se han evaluado los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos y metas de su área de trabajo; así mismo, el propietario y trabajadores no poseen profesionalización

en el sector turístico y hotelero, asimismo, no existen políticas y procedimientos para salvaguardar los activos del hotel.

**Vento (2020)** en su trabajo de investigación titulado: El control interno y la gestión financiera de la industria hotelera en la provincia de Canta. Realizado en la ciudad de Lima - Perú. Cuyo objetivo general fue: determinar la incidencia del control interno en la gestión financiera de la industria hotelera en la provincia de Canta. El diseño de investigación fue: no experimental y descriptivo; para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; llegando a los siguientes resultados: el 44% de los entrevistados indican que frecuentemente existe difusión del conocimiento del código de ética que permitirá a las empresas hoteleras en la provincia de Canta optimizar su gestión financiera. Podemos reconocer que los encargados y responsables que llevan a cabo la difusión del principio ético y su desarrollo del mismo, el 40%, afirma que algunas veces, el 9% ocasionalmente y el 7% afirma nunca. Finalmente, concluyó que el control interno incide favorablemente en la gestión financiera en la industria hotelera en la provincia de Canta; el control interno reviste una importancia fundamental para la estructura Administrativo-Contable en las empresas hoteleras que fue objeto de estudio. Finalmente, se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

**Cribillero (2020)** en su trabajo de investigación titulado: Financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector

servicios, rubro hotelero - Ayacucho 2020. Realizado en la ciudad de Ayacucho - Perú. Cuyo objetivo específico fue: Identificar el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, Ayacucho, 2020; el diseño de investigación fue: no experimental, cuantitativo y descriptivo; para el recojo de información se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; llegando a los siguientes resultados: se evidencia los resultados sobre la difusión de los valores éticos en las micro y pequeñas empresas del sector hotelero. Del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”, el 75% es neutral y el 25% está de acuerdo. Por otro lado, del 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Illari Wari – Sauna II, el 66.7% es neutral y 33.3% de acuerdo , finalmente, concluyó que se logró identificar las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, tal es el caso de realizar inversiones en el capital de trabajo y tecnologías e implementar un sistema de control interno que permita identificar los riesgos en los procesos de la organización.

**Delgado (2021)** en su trabajo de investigación denominado: Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa hotelera Libertad de Lambayeque. Realizado en Chiclayo – Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar los controles internos existentes en los procesos operativos y determinar si la gestión operativa es eficiente en la empresa Hotelera Libertad en el año 2019. El diseño de investigación fue: no experimental y descriptivo; para el recojo de información se utilizó la técnica

de entrevista y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; llegando a los siguientes resultados: se encontró deficiencias en su control interno, así en los procesos de organización y coordinación de actividades de la empresa, las debilidades de su control interno recaen en la evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión de monitoreo y en la evaluación del control interno; finalmente, concluyó que se encontró deficiencias en su control interno, así en los procesos de organización y coordinación de actividades de la empresa, siendo así, Las debilidades de su control interno recaen en la evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, actividades de monitoreo y en la evaluación del control interno.

### **2.1.3 Regionales**

En la investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad de la región Ancash, menos en alguna ciudad de la provincia de Huaraz; que hayan investigado la variable y unidades de análisis parecidas a nuestra investigación.

**Oncoy (2020)** realizó el trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018. Realizado en Chimbote - Ancash. Cuyo objetivo general fue: describir las características del control interno de la empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018. El diseño de investigación fue: no experimental- descriptivo – bibliográfico – documental y de caso, para el

recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; llegando a los siguientes resultados: en la evaluación de riesgo no están capacitados para un problema de fraudes, pérdidas o riesgos falta de información necesaria. Respecto a la información y comunicación entre el dueño y sus trabajadores, evalúan y sintetiza para la toma de decisiones, finalmente, concluyó que se determina que la empresa si cuenta con el ambiente de control, en cuanto la evaluación de riesgo no establece una información correcta de lineamientos, asimismo, en las actividades de Control cuenta con empleados capacitados.

**Vigo (2020)** en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017. Realizado en Chimbote. Cuyo objetivo específico 2 fue: describir las características del control interno de la empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017. El diseño de investigación fue: no experimental – descriptivo – documental – bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; encontrando los siguientes resultados: que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene una gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa, finalmente, concluyó que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas, para que así se deban de cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa en el sector de servicios

de hoteles. Así mismo esto servirá para que las empresas de hoteles se mantengan en expansión y desarrollo en el mercado.

**Olaya (2021)** en su trabajo de investigación denominado: Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: “Hotel Sol del Grau” de Piura-2021. Realizado en Chimbote; tuvo como objetivo específico: describir las principales características del control interno y su incidencia en la gestión financiera de la empresa “Hotel Sol del Grau” de Piura-2020; el diseño de investigación fue: no experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes; encontrando los siguientes resultados: Cuenta con el MOF, pero EL 53% se están adaptando al él, y el 47 % no, ya que llegan de otras empresas que no han manejado este sistema, y que los procedimientos son más rigurosos y metodológicos, es por ello que la mayoría maneja bien este sistema de trabajo. Finalmente, concluyó que un adecuado sistema de control interno no solo ayudará en la conducción óptima de todas las áreas, si no que incidirá también en la gestión optima de este tipo de empresas.

#### **2.1.4 Locales**

En la investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad de la provincia de Huaraz; que hayan investigado la variable y unidades de análisis parecidas a nuestra investigación.



**Heredia (2018)** en su trabajo de investigación titulado: Cumplimiento de las fases del control interno en el hotel Andino – Huaraz, 2017. Realizado en la ciudad de Huaraz. Cuyo objetivo general fue: determinar el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino – Huaraz, 2017; el diseño de investigación fue: no experimental, cuantitativo y descriptivo, para el recojo de información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas pertinentes, encontrando los siguientes resultados: un 88.24% de los trabajadores del Hotel Andino de Huaraz, respondieron que el hotel si cuenta con un organigrama y cubre la planeación de sus objetivos; así mismo, el 70.59% mencionaron que la empresa si se traza sus objetivos, finalmente, se ha determinado que se realiza el cumplimiento de las fases del control interno en el Hotel Andino, las cuales son: la planeación, ejecución y evaluación, el cumplimiento de estas fases ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

## **2.2 Bases teóricas:**

### **2.2.1 Teoría de control interno**

#### **2.2.1.1 El informe COSO**

El comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés), constituye el modelo sobre el control interno en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial.

Este informe, publicado en 1992, fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en las áreas de contabilidad,

auditoria y finanzas. (Cerda, 2012. Como se citó en Ramírez, 2018)

El informe Coso es un documento que contiene las principales directrices para la implementación y gestión de un sistema de control interno.

El cual ha tenido gran aceptación desde su publicación en 1992, y se ha convertido en el estándar de referencia en todo relacionado al control interno. (Coloma y De la Cruz, 2014)

### **2.2.1.2 Según el marco integrado de COSO III: objetivos y componentes**

#### **2.2.1.2.1 Objetivos**

El Marco Integrado del control interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno; estas son:

##### **1) Objetivos operativos:**

Se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. **Gonzales (2014)** afirma que, constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos. (p. 12)

##### **2) Objetivos de información:**

Se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia. **Gonzales (2014)** afirma:

De la misma forma, relacionan la información financiera y no financiera interna y externa, y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos conocidos o políticas de la entidad. (p. 13)

### **3) Objetivos de cumplimiento:**

Se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. **Gonzales (2014)** afirma que, la entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas. (p. 14)

#### **2.2.1.2.2 Componentes del sistema de control interno**

Según **Gonzales (2014)**, el sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa.

##### **2.2.1.2.2.1 Ambiente de control**

Consiste en establecer un entorno que estimule e influya la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. **Estupiñán (2016)** afirma que, el ambiente de control tiene gran influencia en la forma como desarrollan las operaciones, establecen los objetivos y minimizan los riesgos. (pp. 29-31)

Define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. **Ladino (2009)** afirma: determinan del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. (p. 10)

El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado y el ambiente competitivo y regulatorio. **(Gonzales, 2014, p.15)**

El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura. **(INTOSAI, 2004)**

#### **2.2.1.2.2.2 Evaluación de riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la información en que tales riesgos deben ser mejorados. **Estupiñán (2016)** afirma:

Se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. **(p. 31)**

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. **Gonzales (2014)** afirma:

Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que lo identifiquen, analicen y disminuyan. **(pp. 16 y 17)**

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afecten las actividades de las entidades, a través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. **Del Toro et al., (2005)** afirma:

Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos, tanto de la entidad (interno y externo) como de la actividad. **(p. 23)**

La evaluación de riesgo es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la entidad y para determinar una respuesta apropiada. **(INTOSAI, 2004)**

#### **2.2.1.2.2.3 Actividades de control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. **Estupiñán (2016)** afirma:

Son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. **(pp. 34-35)**

Están constituidas por los procedimientos específicos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. **Ladino (2009)** afirma:

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una las etapas de gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos. (p. 11)

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que constituyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. **Gonzales (2014)** afirma:

Se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y el entorno tecnológico y sirve como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos; es decir, cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene. (p. 17)

Además, estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

Las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la entidad. **INTOSAI (2004)** afirma:

Para ser efectivas deber ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo y tener un costo adecuado,

que comprenda muchos aspectos, ser razonables y estar relacionadas directamente con los objetivos de control.

#### **2.2.1.2.2.4 Información y comunicación**

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. **(Estupiñán, 2016, p. 36)**

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. **Ladino (2009)** afirma:

La comunicación es inherente a los sistemas de comunicación, por ello, las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control; es decir, cada función ha de especificarse con claridad, entendimiento en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. **(pp. 12 y 13)**

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. **(Gonzales, 2014, p. 17)**

La información es la base de comunicación, misma que debe cumplir con las expectativas de grupos e individuos, permitiéndoles llevar a cabo sus responsabilidades de forma efectiva; asimismo, la comunicación efectiva debe

darse en todas las direcciones, fluir hacia abajo, a través y hacia arriba en la organización, tocando todos los componentes de la estructura entera. **(INTOSAI, 2004)**

#### **2.2.1.2.2.5 Supervisión y monitoreo**

Las actividades del monitoreo, se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo a lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de condiciones. **(Estupiñán, 2016, p. 42)**

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. **Ladino (2009)** afirma:

El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. **(p. 13)**

Todo proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. **(Gonzales, 2014, p. 19)**

El seguimiento del control busca asegurar que los controles operen como se requiere y que sean modificados apropiadamente de acuerdo a los cambios en las condiciones. Además, debe distinguirse claramente de la



revisión de las operaciones de la organización. (**Contraloría General de la República, 2004**)

### **2.2.1.3 Según el marco integrado de COSO III: Principios**

Para determinar que el Sistema de control interno es efectivo se refiere que los cinco componentes y los principios estén presente y funcionando.

**Gonzales (2014)** afirma:

- **Presente:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes existen en el diseño y la implementación del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados.
- **Funcionando:** la determinación de que los componentes y los principios relevantes continúan existiendo en la dirección del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados.

De esta manera, el Marco Integrado de Control Interno facilita la labor de diseño y supervisión del Sistema de Control Interno y permite comprender con más claridad el contenido, significado y el impacto que los Sistemas de Control Interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización. (**p.21**)

#### **2.2.1.3.1 Principios del componente ambiente de control**

**Principio 1:** La organización demuestra un compromiso con la integridad y valores éticos; este principio hace referencia que todo tipo de empresas debe establecer valores éticos y de conducta, con la finalidad de que el personal desempeñe sus actividades con efectividad.

**Principio 2:** El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del control interno; este principio refiere que dentro de una organización existe autonomía de supervisar el control interno quien lo implementa.

**Principio 3:** La administración establece con el directorio la supervisión de las estructuras, reportes y responsabilidad para el logro de los objetivos, este comprende que dentro de una organización establecen una distribución organizacional adecuada, para el logro de los objetivos en sus áreas respectivas.

**Principio 4:** La organización demuestra compromiso para apoyar a la administración en la utilización de los recursos y lograr reportes financieros externos confiables, este principio hace referencia que dentro de una organización hay compromiso conjuntamente con la administración para velar por los recursos.

**Principio 5:** La organización tiene personas responsables para el logro de los objetivos, este principio hace referencia que dentro de una organización hay personas idóneas para el logro de sus objetivos.

#### **2.2.1.3.2 Principios del componente evaluación de riesgos**

**Principio 6:** La organización especifica los objetivos con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos, este principio comprende que dentro de una organización se debe tener bien en claro los objetivos y evaluar posibles errores.

**Principio 7:** La organización identifica los riesgos para el logro de los objetivos, este principio comprende que dentro de una organización se deben detectar oportunamente los errores y así lograr los objetivos trazados.

**Principio 8:** La organización considera el potencial de fraude en la evaluación de los riesgos para el logro de los objetivos, este principio hace referencia que dentro de una organización se debe considerar significativo la evaluación de riesgos.

**Principio 9:** La organización identifica y evalúa los cambios que podría afectar el control interno, este principio comprende que dentro de una organización se deben evaluar oportunamente los cambios previstos en el control interno.

#### **2.2.1.3.3 Principios del componente actividades de control**

**Principio 10:** La organización define y desarrolla actividades de control que contribuya a la mitigación de los riesgos, este principio hace referencia que dentro de una organización se debe desarrollar actividades de control constantemente para el logro de sus objetivos.

**Principio 11:** La organización define y desarrolla actividades de control a nivel entidad, este principio se refiere que dentro de una organización elaboran actividades de control utilizando la tecnología para el logro de sus objetivos.

**Principio 12:** La organización despliega las actividades de control a través de políticas, este principio comprende que dentro de una organización se debe presentar la separación de funciones en las actividades de control.

#### **2.2.1.3.4 Principios del componente información y comunicación**

**Principio 13:** La organización utiliza información importante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno, este principio comprende que dentro de una organización utiliza información importante para la implementación del control interno.

**Principio 14:** La organización comunica la información internamente, incluido los objetivos y responsabilidades, este principio comprende que dentro de una organización se debe comunicar internamente la información y los objetivos para elaborar un buen trabajo del control interno.

**Principio 15:** La organización se comunica con los grupos de interés externos, este principio hace referencia que dentro de una organización debe contar con terceras personas externas para evaluación de los riesgos que afecten al control interno.

#### **2.2.1.3.5 Principios del componente supervisión y monitoreo**

**Principio 16:** La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar el funcionamiento de los componentes, este principio hace referencia que una organización debe realizar evaluaciones de forma continua con la finalidad de cerciorarse de que los componentes del control interno operen correctamente.

**Principio 17:** La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna, este principio hace referencia que una organización debe comunicar las deficiencias encontradas en el control interno a los responsables de tomar las medidas correctivas.

#### **2.2.1.4 Clases de control interno**

Según **Estupiñán (2016)**, menciona que, para prevenir o detectar riesgos potenciales, la empresa establece controles administrativos y contables.

##### **2.2.1.4.1 El control interno administrativo**

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantener informado la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecución eficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (p. 7)

##### **2.2.1.4.2 El control interno contable**

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas y en el periodo

contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable de los activos.

- Que todo lo contabilizado exista y lo que existe este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicos de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa. **(p. 8)**

#### **2.2.1.5 Fases del control interno**

Según el **Gobierno del Perú (2022)**, el sistema de control interno tiene 3 fases:

- ✓ **Planificación:** El desarrollo de esta fase permite que el titular de la entidad y sus principales funcionarios se comprometan formalmente a implementar el sistema de control interno; asimismo a obtener información relevante sobre su estado situacional, que le permita identificar las brechas a desarrollar actividades para el cierre de las mismas, por cada componente del control interno.
- ✓ **Ejecución:** El desarrollo de esta fase permite dar cumplimiento al plan de trabajo formulado por la entidad; es decir, implementar acciones traducidas en protocolos, lineamientos, políticas por cada componente del sistema de control interno, entre otros, con el fin de cerrar las brechas identificadas en la fase de la planificación.

- ✓ **Evaluación:** La evaluación es permanente y acompaña la evolución de las fases planificación y ejecución, con la finalidad de retroalimentar el proceso de implementación para la mejora continua del sistema del control interno de la entidad.

## 2.2.2 Teoría de la empresa

La empresa es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir o distribuir bienes o servicios que satisfagan las necesidades humanas. (Estupiñán, 2016, p. 8)

### 2.2.2.1 Clasificación de las empresas

#### 2.2.2.1.1 Según su forma jurídica

Según **Fernández (2022)**, estos son los tipos de empresas:

**-Sociedad Anónima (S.A.):** Representada por un director general, gerencia y junta de accionistas; además, el capital proviene de cada socio, también, se deben registrar las acciones en el Registro de Matricula de Acciones y está conformado mínimo por 2 accionistas y el máximo es ilimitado.

**-Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.):** cuyo capital proviene por aporte de cada socio, además, está representada por: junta de accionistas, gerencia y el directorio (opcional), también, se debe registrar las acciones en el Registro de Matriculas de Acciones y está conformada de 2 a 20 personas.

**-Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.):** cuyo capital es definido por aportes de cada socio, asimismo, sus aportes deben ser inscritos

en los Registros Públicos. Además, no cuentan con una organización, por lo general, son pequeñas empresas familiares.

**-Empresario Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.):** es una razón social conformada por un único miembro o titular; además, este tendrá la responsabilidad de la empresa con su propio capital.

**-Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.):** número máximo de miembros es de hasta 750. Además, 175 o más accionistas poseen el 35% del capital, finalmente, deben registrar las acciones en el Registro de Matriculas de Acciones.

#### 2.2.2.1.2 Según la propiedad del capital

Según **Conduce tu Empresa (2020)**, se clasifican en:

**-Empresas privadas:** la propiedad del capital está en manos privadas, están regidas por empresarios particulares, sin embargo, el capital de inversión no procede de fuentes públicas y las decisiones que toman los emprendedores no están condicionadas por un agente externo.

**-Empresas públicas:** el capital le pertenece al estado, que puede ser nacional provincial o municipal. En este caso el estado destina recursos económicos a dichas empresas con un fin social que cubran las necesidades importantes como; la salud y la educación.

**-Empresas mixtas:** el capital es compartida entre el estado y los particulares. Es común encontrar en muchos países a las empresas de servicios públicos (transportes, electricidad, etc.).



### 2.2.2.1.3 Según su actividad que desarrolla

Según **Banco Industrial (2021)**, se clasifican en:

**-Empresas de sector primario:** también denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, pesca, petróleo, entre otros.

**-Empresas del sector secundario o industrial:** se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Aquí encontramos a las empresas constructoras y a cualquier tipo de industria. Abarca, la maderera, textil entre otros.

**-Empresas del sector terciario o de servicios:** Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas: transportes, bancos, hotelería, educación, restaurantes, entre otros.

### 2.2.2.1.4 Según su tamaño

Según el **Ministerio de Economía y Finanzas (2022)**, las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, además, según **El Peruano (2022)**, el valor de la unidad impositiva tributaria (U.I.T.), es S/. 4 600.00.

**-Microempresa:** sus ventas anuales deben ser máximo hasta 150 UIT.

**-Pequeñas empresas:** será la que tenga ventas anuales entre 150 UIT y 1 700 UIT.

**-Medianas empresas:** será la que tenga ventas anuales superiores 1 700 UIT y hasta un monto máximo de 2 300 UIT.

**-Grandes empresas:** son aquellas vetas anuales que superan las 2 300 UIT.

### **2.2.3 Teoría de la micro y pequeña empresa**

Según **Gobierno del Perú (2021)**, la MYPE, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### **2.2.3.1 Características de la micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME)**

Según **El Peruano (2013)**, la Ley 30056 en el artículo 5° detalla que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

- ✓ Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- ✓ Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- ✓ Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

#### **2.2.3.2 Teoría de REMYPE**

Según, **Gobierno del Perú (2021)**, se denomina así al Registro Nacional de la Micro y Pequeña empresa, a cargo del Ministerio de Trabajo y

Promoción del Empleo (MTPE), cuya finalidad es acreditar que una micro o pequeña empresa cumple con las características requeridas para acogerse al Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa.

#### **2.2.3.2.1 Requisitos para registrarse al REMYPE**

Según **Gobierno del Perú (2021)**, son los siguientes:

- ✓ Ubicarse en alguna de las categorías empresariales establecidas para MYPES.
- ✓ No deben encontrarse bajo alguno de los supuestos de exclusión del marco normativo de las MYPES.
- ✓ El RUC de la empresa debe estar encontrarse vigente.
- ✓ Tener el usuario y clave SOL.
- ✓ Tener como mínimo un trabajador.

### **2.2.4 Teoría de los sectores económico – productivos**

#### **2.2.4.1 Clasificación**

Según **Instituto Peruano de Economía (2022)**, en la economía existen distintos sectores productivos que conforman las divisiones de la actividad económica. Estos son el primario, el secundario y el terciario.

- **El sector primario:** está conformado por actividades económicas relacionadas con la extracción y transformación de recursos naturales en productos primarios; es decir, productos que son utilizados como materia prima en otros procesos productivos. Ejemplos: cultivos, pesca, cría y cuidado de ganado y extracción de recursos forestales.

- **El sector secundario:** está vinculado a actividades artesanales y de industria manufacturera. Es decir, se transforman productos del sector primario en nuevos productos. También está relacionada con la industria de bienes de producción, los bienes de consumo y la prestación de servicios a la comunidad. Ejemplo: maquinarias, producción de papel y cartón.
- **El sector terciario:** es el que se dedica a ofrecer servicios a la sociedad y a las empresas. Dentro de este grupo podemos identificar desde el comercio más pequeño hasta las altas finanzas. En tal sentido, su labor consiste en proporcionar a la población de todos los bienes y productos generados en las dos anteriores etapas. Ejemplo: actividades bancarias, asistencia de salud, educación y cultura.

### 2.2.5 Teoría del sector servicios

Cuando se comenzó a estudiar el sector servicios, éste se definía como todas aquellas actividades que no se encontraban en el sector primario ni secundario; es decir, todas aquellas actividades consideradas residuales que no se podían encasillar en los otros sectores productores de bienes, entonces pertenecías al sector terciario. **Amado (2011)** afirma que; además, el sector servicios es un importante generador de empleo y representa una gran parte del PBI total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento y especialización han sido evidentes en prácticamente todos los ámbitos del quehacer humano.

El sector servicios es; por tanto, una parte muy diversificada de la economía que abarca desde sectores intensivos en tecnología y conocimientos como

servicios informáticos o de negocios hasta servicios poco tecnológicos como la mayor parte de los servicios personales. **(Jacob, Tintoré y Torres, 2001, p. 15)**

#### **2.2.5.1 Teoría del sector hotelero**

La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios. **(Salazar, 2016)**

Los hoteles se pueden clasificar por estrellas, letras, clases o diamantes; el tipo de clasificación dependerá del país y las normas que este tenga. **Calle et al., (2018)** afirma:

En Perú el tipo de clasificación que se utiliza es por estrellas, estas son otorgadas de acuerdo a parámetros como ubicación del hotel y tipos de servicios que ofrecen a los huéspedes.

#### **2.2.6 Descripción de la empresa del caso de estudio**

La microempresa “Zafiro Grand Hotel”, ubicado en la urbanización San Gerónimo- Huarupampa, Huaraz. Quién lo administra es el Sr. Espinal Tapia Oscar, persona natural con negocio de actividades de alojamiento para estancias cortas, el hotel se creó en el año 2018 e inicio sus actividades el primero de junio del dos mil dieciocho. Con el propósito de crecer y desarrollarse, asimismo, brindar un servicio de calidad y una experiencia inolvidable a todos los visitantes.

## 2.3 Marco conceptual:

### 2.3.1 Definiciones de control interno:

Han surgido diferentes conceptos respecto al control interno, durante la trayectoria se emiten diferentes puntos de vista muy relevantes de los siguientes autores, describiendo los más resaltantes como se muestra en los siguientes:

El Control Interno es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. **(Gonzales, 2014, P. 8)**

Está diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos. **Estupiñán (2016)** afirma:

Considera que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos; significa que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración **(p. 19)**.

Para **Bravo (2000)** el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada; se adopten en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operaciones y la adhesión de las políticas prescritas por la dirección. **(p. 161)**.

También menciona el autor, los tres objetivos que son básicamente 3:

- a) La obtención de la información financiera y segura.
- b) La protección de la información de los activos y del negocio.
- c) La promoción de eficiencia de operación.

Por lo tanto, el control interno en su concepto más amplio, no solo tiene como objetivo evitar o reducir los fraudes. Es también una salvaguarda en contra del desperdicio, ineficiencia y promueve la seguridad de que las políticas de operación están siendo cumplidas por el personal competente y leal.

### **2.3.2 Definiciones de empresa:**

Una empresa es una entidad que, mediante la organización social, por ser una asociación de personas, para la explotación de un negocio, que tiene un determinado objetivo como lucro o la atención de una necesidad social. **Thompson (como se citó en García et al., 2000)**

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o prestación de servicios para satisfacer las necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. **(Thompson (s. f.))**

### **2.3.3 Definiciones de micro y pequeñas empresas:**

Según el **art. 4 del Decreto Supremo N° 013-2013- PRODUCE**, la define: La micro y pequeña empresa, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en

la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **(El Peruano, 2013)**

Según Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, Ley 28015. La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de e tracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. **(Lpderecho, 2022)**

#### **2.3.4 Definiciones de sector económico productivo:**

Un sector económico es cada una de las partes resultantes de la división de la actividad económica de un país, generalmente, teniendo en cuenta diferentes factores como el valor añadido de los bienes o servicios. **Sánchez (s. f.)** afirma:

Un sector económico es el conjunto de actividades productivas o comerciales que reúnen una serie de características; es decir son son negocios que cuentan con una naturaleza comun.

Los sectores de producción, o lo que es lo mismo, los sectores de actividad económica, establecen una clasificación de la economía en función del tipo de proceso productivo que lo caracteriza. Cada país apuesta más firmemente por uno u otro sector en función, de los recursos propios y/o ajenos con los que cuenta, cateterizando así un modelo productivo y, con ello, determinando en gran medida las políticas de gestión



que deberá adoptar para alcanzar los objetivos económicos que se haya establecido.

**(Retos en Supply Chain, 2022)**

### **2.3.5 Definición del sector servicios:**

El sector servicios es un importante generador de empleo y representa una gran parte del PBI total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento ha sido evidente en todas las economías del mundo; no obstante, no existe teorías generalmente aceptadas acerca de su desarrollo y su estudio no ha sido lo más amplio que supondría el sector. **(Romero, Toledo y Ocampo, 2014)**

El sector servicios es el principal sector económico en las economías de los países desarrollados; que incluyen actividades tan variadas como la educación, comercio, turismo o los servicios personales; así mismo, el sector servicios es el que más volumen de puestos de trabajo crea y el que más transacciones comerciales registra. **(Serrano y Rodríguez, 2011)**

### **2.3.6 Definiciones del sector hotelero:**

Un hotel se define como: un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad. Citado en Administración a **(Muro, 2012)**.

También, un hotel además de proporcionar servicios de alojamiento, alimentos y otros, también busca obtener una ganancia, como todo empresario a través de la prestación de sus servicios, con el propósito de que el turista o viajero, al retorno de su origen se lleve una experiencia única.

### **III. HIPÓTESIS**

Dado que la investigación fue de diseño no experimental – descriptivo – documental y de caso. Además, fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo no se planteó hipótesis. Según **Hernández , Fernández y Baptista (2004)**, mencionan que los estudios cualitativos, por lo regular no formulan hipótesis; su naturaleza es más bien inductiva, lo cual es cierto, particularmente, si su alcance es exploratorio o descriptivo. **(p. 111)**

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue: No experimental-descriptivo - documental y de caso. Fue no experimental porque no se manipulo la variable y solo se basó en la observación de los hechos tal como se mostraron en su contexto natural; Fue descriptivo porque la investigación se limitó a identificar y describir las características del control interno de la microempresa del caso de estudio; Fue documental porque se utilizó documentos pertinentes relacionados a la variable. Finalmente, fue de caso porque la investigación se limitó a estudiar una sola empresa.

### **4.2 Población y muestra:**

#### **4.2.1 Población**

La población de la investigación fue las microempresas hoteleras del distrito de Huaraz.

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra fue la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

### **4.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable**

**4.3.1 Matriz 1: Operacionalización del perfil del dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, (objetivo específico**

1).

VARIABLE COMPLEMENTARÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE					
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)	SI	NO	ESPEC.
<b>Perfil del dueño.</b>	Una Persona Natural puede ejercer cualquier actividad económica, ser el conductor de su propio negocio y el responsable por el mismo. Una Persona Natural actúa a título personal. (Gobierno del Perú, 2022)	Perfil del representante legal de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz.	-Edad  -Sexo  -Estado civil  -Grado de instrucción	¿Cuál es su edad? -Menos de 30 años -Entre 30 y 45 años -Entre 45 y 60 años -Más de 60 años ¿Cuál es su sexo? - Masculino - Femenino ¿Cuál es su estado civil? -Soltero -Casado -Conviviente -Viudo -Divorciado ¿Cuál es su grado de instrucción? -Primaria completa - Secundaria completa			

			-Profesión	- Instituto completo - Universidad completa - Otros: especificar ¿Cuál es su profesión? Especificar.			
			-Ocupación	¿Cuál es su ocupación? -Ama de casa -Empleado -Contador -Administrador -Ingeniero -Otros: especificar			

**Fuente:** Elaboración propia en base al asesoramiento del DTI **Vásquez Pacheco (2022).**

**4.3.2 Matriz 2: Operacionalización del perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, (objetivo específico 2).**

VARIABLE COMPLEMENTARÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE					
		DIMENCIONES	SUBDIMENCIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)	SI	NO	ESPEC.
<b>Perfil de la micro y pequeña empresa (MYPE).</b>	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formalidad e informalidad de la Mype.</li> <li>-Micro y pequeña empresa.</li> <li>-Motivo de formación de la Mype.</li> <li>-Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro y en el mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formal</li> <li>-Informal</li> <li>-Micro</li> <li>-Pequeña</li> <li>-Obtener ganancia</li> <li>-Supervivencia</li> <li>-De 1 a 3</li> <li>-De 4 a 6</li> <li>-De 7 a 10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La empresa es formal?</li> <li>¿La empresa es informal?</li> <li>¿La empresa es una microempresa?</li> <li>¿La empresa es una pequeña empresa?</li> <li>¿Su empresa se formó para obtener ganancias?</li> <li>¿Su empresa se formó por supervivencia o subsistencia?</li> <li>¿La empresa tiene menos de 3 años en el rubro y mercado?</li> <li>¿La empresa tiene más de 4 años en el rubro y mercado?</li> <li>¿La empresa tiene menos de 6 años en el rubro y mercado?</li> <li>¿La empresa tiene más de 7 años en el rubro y mercado?</li> <li>¿La empresa tiene menos de 10 años en el rubro y mercado?</li> </ul>			

	prestación de servicios.  (Gobierno del Perú, 2021)		-De 11 a 15  -Más de 20  -Trabajadores permanentes:  -Trabajadores eventuales:  -Estación del año que contratan trabajadores eventuales.	¿La empresa tiene más de 11 años en el rubro y mercado? ¿La empresa tiene menos de 15 años en el rubro y mercado? ¿La empresa tiene más de 20 años en el rubro y mercado? ¿La MYPE tiene trabajadores permanentes? ¿Cuántos? Especificar. ¿La MYPE tiene trabajadores eventuales? ¿Cuántos? Especificar.  ¿En qué época del año contrata más trabajadores? Especificar.			
--	---	--	--	---	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del **DTI Vásquez Pacheco (2022)**.

**4.3.3 Matriz 3: Operacionalización de la variable principal Control Interno, (objetivo específico 3).**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			SI	NO
		DIMENSIONES	SUBDIMENCIONES	INSTRUMENTO		
C O N T R O L  I N T E R N O	El control interno en una herramienta de gestión que contiene el plan de organización y métodos que implementan las organizaciones dentro de un procedimiento continuo realizado por la dirección, gerencia y el resto del personal; con el fin de proteger los activos y	Ambiente de control	-Filosofía de la dirección.  -Integridad y valores éticos.  -Administración estratégica.	1.1 ¿La empresa tiene implementado formalmente su sistema de control interno? 1.2 ¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones para explicar su contenido? 1.3 ¿La empresa comunica internamente las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas establecidas en el reglamento correspondiente? 1.4 ¿Se efectúan correcciones y acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la empresa? 1.5 ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal? 1.6 ¿La empresa cuenta con un organigrama? 1.7 ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?		



<p>patrimonios de la empresa, promover la eficiencia en las operaciones, de tal manera que se promueva un mayor grado de competitividad y rentabilidad. <b>(Meléndez, 2016)</b></p>		<p>-Órgano de control institucional.</p>	<p>1.8 ¿La empresa ha difundido a su personal la visión y misión de la misma?  1.9 ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)?  1.10 ¿La empresa da a conocer al personal el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales?  1.11 ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo (RIT)?  1.12 ¿La empresa exige requisitos para la selección y contratación de su personal?  1.13 ¿La empresa tiene actualizados los requisitos y descripciones de los puestos de trabajo de la misma?  1.14 ¿Existe una moderada rotación del personal en la empresa?  1.15 ¿Los trabajadores de la empresa tienen un contrato de trabajo?  1.16 ¿La empresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF)?  1.17 ¿La empresa tiene elaborado un plan estratégico?  1.18 ¿La empresa tiene elaborado sus planes operativos anuales?</p>	
---	--	--	---	--

		<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>-Planeamiento de la administración de registros.</p> <p>-Identificación de riesgos.</p> <p>Valoración de los riesgos.</p> <p>-Respuesta al riesgo.</p>	<p>2.1 ¿Tiene la empresa definida sus objetivos y metas institucionales?</p> <p>2.2 ¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?</p> <p>2.3 ¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?</p> <p>2.4 ¿En la empresa se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?</p> <p>2.5 ¿En la empresa se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?</p> <p>2.6 ¿El personal de la empresa es capaz de poder identificar los riesgos internos y externos que amenacen a la empresa?</p> <p>2.7 ¿La empresa en el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados?</p> <p>2.8 ¿La empresa dispone de procedimientos que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?</p> <p>2.9 ¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?</p>		
--	--	------------------------------	---	--	--	--

				2.10 ¿La empresa presenta reportes oportunos a la administración, para que sean examinados e inspeccionados?		
		Actividades de control	<p>-Procedimiento de autorización y aprobación.</p> <p>-Segregación de funciones.</p> <p>-Control sobre acceso a los recursos o archivos.</p> <p>-Verificaciones y conciliaciones.</p> <p>-Documentación de procesos, actividades y tareas.</p> <p>-Revisión de procesos, actividades y tareas.</p>	<p>3.1 ¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>3.2 ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalué la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?</p> <p>3.3 ¿En la empresa se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal?</p> <p>3.4 ¿La empresa toma en cuenta que el costo de establecer un control interno no supere el beneficio que se puede obtener?</p> <p>3.5 ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdidas y otros?</p> <p>3.6 ¿Se aplica actividades de control periódicamente en todos los Procesos administrativo, operacionales y financieros de la empresa?</p> <p>3.7 ¿La empresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes</p>		

				<p>para asegurar la custodia de sus archivos físicos y de la información de la misma?</p> <p>3.8 ¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones?</p> <p>3.9 ¿En la empresa existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?</p> <p>3.10 ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas, entre otros?</p>		
		<p>Información y comunicación</p>	<p>-Calidad y suficiencia de información.</p> <p>-Comunicación interna.</p> <p>-Comunicación externa.</p>	<p>4.1 ¿En la empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado o trabajador?</p> <p>4.2 ¿La empresa proporciona información correcta al personal con el detalle suficiente y efectiva sus responsabilidades?</p> <p>4.3 ¿La dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas?</p> <p>4.4 ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?</p> <p>4.5 ¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las</p>		

				necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios? 4.6 ¿en la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		
		Supervisión y monitoreo	-Actividades de prevención y monitoreo.  -Seguimiento de resultados.  -Compromiso de mejoramiento.	5.1 ¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar de la empresa? 5.2 ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa? 5.3 ¿E n la empresa, las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento? 5.4 ¿En la empresa, periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código d conducta de la misma? 5.5 ¿En la empresa, se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente general o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias?		

				5.6 ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente?		
--	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** elaboración propia, tomado como ejemplo el cuestionario de la Contraloría General de la República.

#### **4.4 Técnicas e instrumentos:**

##### **4.4.1 Técnicas**

Para el recojo de información se utilizó las técnicas: de la encuesta (objetivos específicos 1, 2, y 3). El mismo, que se aplicó al dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022. Y análisis de resultados para la propuesta de mejora (objetivo específico 4).

##### **4.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizó los instrumentos: cuestionarios de preguntas cerradas y abiertas pertinentes (objetivos específicos 1, 2, y 3). Y para la propuesta de mejora (objetivo específico 4) la tabla 03.

#### **4.5 Plan de análisis.**

Para conseguir los resultados de los objetivos específicos (1, 2, y 3), se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionarios de preguntas cerradas y abiertas pertinentes, el mismo que se aplicó al dueño de la empresa del caso de estudio; luego, dichos resultados fueron escritos en las tablas 01, 02 y 03 de la investigación. Para conseguir los resultados del objetivo específico (4), se utilizó la técnica del análisis de resultados para elaborar la propuesta de mejora. Finalmente, para hacer el análisis de los resultados se comparó con los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales; luego, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

#### 4.6 Matriz de consistencia lógica

Ver el anexo 1.

#### 4.7 Principios éticos

Según el **código de ética para la investigación (2019)** aprobado con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica; consta de 6 principios éticos.

- ✓ **Protección a las personas:** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad que obtengan un beneficio.
- ✓ **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños.
- ✓ **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan.
- ✓ **Beneficencia no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.
- ✓ **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.



- ✓ **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Identificar y describir el perfil del dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.

**Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:**

<b>VARIABLE COMPLEMENTARÍA</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Perfil del dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”	¿Cuál es su edad?	53 años
	¿Cuál es su sexo?	Masculino
	¿Cuál es su estado civil?	Casado
	¿Cuál es su grado de instrucción?	Superior no universitaria completa
	¿Cuál es su profesión?	Técnico en contabilidad y finanzas
	¿Cuál es su ocupación?	Administrador

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al administrador Oscar Espinoza Tapia de la microempresa del caso de estudio.

### 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir el perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.

**Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2:**

<b>VARIABLE COMPLEMENTARÍA</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”	¿Cuál es el tipo según el tamaño, de la empresa?	Microempresa
	¿Cuál es la situación legal, actualmente de la empresa?	Formal
	¿Cuál fue el motivo de la formación de la empresa?	Obtener ganancias
	¿Cuántos años de permanencia tiene en el mercado y rubro la MYPE?	4 años
	¿La MYPE que tipo de trabajadores tiene?	Eventuales
	¿Cuántos? Especificar.	3 trabajadores
	¿En qué época del año contrata más trabajadores? Especificar.	Abril y julio

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al administrador Oscar Espinoza Tapia de la microempresa del caso de estudio.

### 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Identificar y describir las características del control interno de la microempresa

“Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.

**Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:**

Variable	Componentes	Respuestas	
		Si	No
Control interno	Ambiente de control	3	15
	Evaluación de riesgos	4	6
	Actividades de control	2	8
	Información y comunicación	6	0
	Supervisión y monitoreo	6	0

**Nota:** Ver las preguntas en el anexo 3.

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al administrador Oscar Espinoza Tapia de la microempresa del caso de estudio.

#### 5.1.4 Respecto al objetivo específico 4:

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.

**Nota:** dado que el objetivo específico 4 es hacer una propuesta de mejora, el CUADRO 01 se elaborará al culminar el análisis de resultados y las conclusiones.

**Tabla 04: Resultados del objetivo específico 4:**

COMPONENTES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
-Ambiente de control	Dado, que recién se están	Dado, que recién se están	Dado, que recién se están
-Evaluación de riesgos	construyendo los resultados del	construyendo los resultados del	construyendo los resultados del
-Actividades de control	objetivo específico 3, las	objetivo específico 3, la	objetivo específico 3, las
-Información y comunicación	debilidades se realizaran en el	propuesta de mejora se realizara en el	acciones de la propuesta de mejora se realizaran en el
-Supervisión y monitoreo	CUADRO 01.	CUADRO 01.	CUADRO 01.

**Fuente:** Elaboración propia, el modelo tomado de Sandoval Álvarez y Vásquez Pacheco (2021).

## 5.2 Análisis de resultados:

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Luego de haber aplicado el cuestionario se obtuvo el perfil del dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz: tiene la edad de 53 años, es del sexo masculino, de estado civil casado, su grado de instrucción es superior no universitario completo, su profesión es técnico en contabilidad y finanzas, y actualmente posee el cargo de administrador de la empresa del caso de estudio. Estos resultados coinciden con los antecedentes nacionales de **Calle (2017)** y **Zeña (2019)**, quienes indican que,

el 70% de los propietarios y/o administradores de la empresa tienen entre 46-60 años, el 20% son mayores de 60 años y el 10% tienen de 31 a 40 años. Estos resultados estarían significando que, que la edad del dueño de la microempresa estudiada es apropiada para constantes capacitaciones, cambios y avances tecnológicos. En relación con este tema, **según Fernández (2002)**, afirma, en esta fase de las edades de 45 a 60 años, las personas se preocupan por mantener actualizadas sus habilidades y ser percibidos como trabajadores que realizan importantes contribuciones a la empresa. Además, tienen muchos años de experiencia laboral, un amplio conocimiento del puesto de trabajo y una profunda comprensión de las expectativas de la empresa respecto al manejo de los negocios.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Luego de haber aplicado el cuestionario al dueño de la empresa se obtuvo el perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz que, la microempresa es formal, el motivo de su formación fue para obtener ganancias, y tiene 4 años de permanencia en el mercado y rubro; finalmente, cuenta con 3 trabajadores eventuales, cuando se incrementa la afluencia de turistas por la celebración de semana santa y fiestas patrias. Estos resultados coinciden con los antecedentes nacionales de **Calle (2017) y Zeña (2019)** quienes mencionan que, el 75% tiene de 6 a 10 años de constitución, y el 25% tiene de 3 a 5 años de constitución; por otro lado, **Avolio et al. (2011)** menciona que, la Mypes enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas.

Finalmente, el siguiente punto trata de la motivación de la formación de la empresa del caso de estudio, este resultado coincide con el trabajo de investigación de **Avolio et al. (2011)**, quien afirma que, el 69% tienen como objetivo obtener ganancias en los estudios realizados; en consecuencia, los empresarios tienen como objeto común obtener utilidades en el menor tiempo posible, sin una visión de largo plazo.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

#### **Respecto al componente ambiente de control**

De las 18 preguntas realizadas al dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”, las cuales representa el 100%, se consiguió los siguientes resultados: 3 (17%) de las respuestas fueron Sí y 15 (83%) fueron No. Evidenciando que el componente ambiente de control no es el adecuado, porque aplican un control interno empírico y no formal, debido a que la microempresa no cuenta con un MOF que regule la conducta de sus empleados; por lo mismo, la microempresa no puede tomar acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de sus empleados; de la misma forma, no cuenta con un código de ética; en consecuencia, no se efectúa correcciones y acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los empleados al código de ética; además, carece de un RIT impidiendo que la microempresa lleve una relación organizada y con disciplina entre sus empleados; asimismo, la visión, misión y los objetivos institucionales no son difundidos oportunamente a sus trabajadores. También, los trabajadores desconocen los documentos normativos (MOF, ROF). Estos resultados coinciden con los antecedentes nacionales de **Chanta (2019)** y **Zeña (2019)** quienes mencionan que, las empresas estudiadas no cuentan con un manual de organización y funciones. Asimismo, **Vento (2017)** indica que los encuestados de la

empresa estudiada, el 54% consideran que existe un código de ética en las empresas hoteleras, mientras que el 36% indica que parcialmente existe el código de ética y el 10% indica que no existe un código de ética. Asimismo, dichos resultados no coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de **Gonzales (2014)** quien menciona que, el ambiente de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, integridad, valores éticos, además, comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

De las 10 preguntas realizadas al dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”, las cuales representa el 100%, se obtuvo los siguientes resultados: 4 (40%) de las respuestas fueron Sí y 6 (60%) fueron No. Lo cual muestra que la microempresa a pesar de tener definido sus objetivos y metas institucionales, no cuenta con un planeamiento de administración de riesgos; por el hecho que, que la microempresa no dispone de procedimientos que permitan corregir inmediatamente los posibles riesgos identificados, imposibilitando que estos sean corregidos a tiempo. Además, no cuenta con el personal idóneo que tenga la capacidad de identificar los riesgos internos y externos que amenazan a la microempresa. Finalmente, la microempresa no ha puesto en práctica el plan de administración de riesgos. Dichos resultados coinciden con los antecedentes nacionales y regionales de **Mejía (2018)** y **Oncoy (2020)** quienes mencionan que, las microempresas estudiadas no tienen definido criterios para identificar los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades; además, no han desarrollado un plan de actividades para la identificación de riesgos



internos. Dichos resultados no concuerdan con lo que se establece en las bases teóricas de **Gonzales (2014)** quien manifiesta que, este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Tampoco coincide con **Del Toro et al., (2005)** quien afirma que, se debe adquirir un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos, tanto de la entidad (interno y externo) como de la actividad.

### **Respecto al componente actividades de control**

De las 10 preguntas realizadas al dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”, las cuales representa el 100%, se obtuvo los siguientes resultados: 2 (20%) de las respuestas fueron Sí y 8 (80%) fueron No. Evidenciado que, la microempresa no realiza actividades de control que aseguren el cumplimiento de los objetivos institucionales, asimismo, no cuenta con actividades de control que evalúe la eficacia y eficiencia operativa de sus recursos productivos; de igual manera, en la microempresa no están separadas las funciones y responsabilidades de cada trabajador, tampoco existe un personal encargado de controlar los ingresos y salidas de mercadería; además, no hay un responsable de las áreas para preparar informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas. Estos resultados coinciden con los antecedentes nacionales de **Mejía (2018)** quien sostiene que, la empresa estudiada no tiene políticas de retribuir e incentivar al personal para un desempeño eficiente en las actividades programadas. Estos resultados no concuerdan con lo que se establece en las bases teóricas de **Estupiñán (2016)** quien argumenta que, las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir

diariamente con las actividades asignadas. son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

### **Respecto al componente información y comunicación**

De las 6 preguntas realizadas al dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”, las cuales representan el 100%, se consiguió los siguientes resultados; 6 (100%) de las respuestas fueron positivas (Sí); lo que evidencia que, en la microempresa hay una comunicación fluida entre el empleador y empleado; asimismo, la microempresa proporciona información correcta al personal con el detalle suficiente y efectivo de sus responsabilidades a desarrollar; también, la microempresa tiene mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los visitantes. Estos resultados coinciden con los antecedentes nacionales y regionales de **Mejía (2018)** y **Vigo (2020)** quienes mencionan que, en las empresas estudiadas existe una comunicación fluida y un buen ambiente laboral entre los trabajadores; así mismo, se obtiene información externa sobre las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes. Estos resultados concuerdan con lo se establece en las bases teóricas de **Gonzales (2014)** quien afirma que, el personal debe no solo captar información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. (p. 17)

### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

De las 6 preguntas realizadas al dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”, las cuales representan al 100%, se consiguió los siguientes resultados; 6 (100%) de las respuestas fueron positivas. Evidenciando que, la microempresa sí realiza periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias encontradas; asimismo, la microempresa realiza constantemente evaluaciones que permite proponer planes de mejora que son elaboradas posteriormente. Estos resultados coinciden con los antecedentes regionales de **Vigo (2020)** quien sostiene que, en la empresa estudiada se realizan monitoreos continuos. Estos resultados concuerdan con lo que se establecen en las bases teóricas de **Estupiñán (2016)** quien menciona que, las actividades del monitoreo, se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo a lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de condiciones. (p. 42)

#### **5.2.4 Respecto al objetivo específico 4:**

Ver la página 87.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Se concluye que el perfil del dueño de la microempresa del caso de estudio, la edad que tiene, es apropiada para adaptarse a constantes capacitaciones, cambios y en avances tecnológicos.

Así mismo, se concluye que el grado de instrucción del dueño de la microempresa estudiada, es superior no universitario completo y su profesión es técnico en contabilidad y finanzas, esto indica que el representante legal tiene la capacidad de adaptar o comprender la importancia de contar con un sistema de control interno formal en la microempresa que administra.

### **6.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Se concluye que el perfil de la microempresa del caso de estudio, tiene 4 años de permanencia en el rubro y mercado, el motivo de formación fue para obtener ganancias, esto estaría indicando que se debe tomar en consideración el costo de establecer un sistema de control interno para desarrollar estrategias específicas de corto plazo para salvaguardar su mortalidad y crecer en función a su visión y misión institucional.

### **6.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Dado la aplicación del cuestionario al dueño de la microempresa del caso de estudio, de las 50 preguntas realizadas, 21 (42%) de las respuestas fueron positivas y 29 (58%) fueron negativas; estos resultados evidencian que, la microempresa “Zafiro Grand Hotel” no está aplicando adecuadamente su

sistema de control interno formal, presentado mayores debilidades en los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades.

Respecto al **“componente ambiente de control”** las principales debilidades encontradas son: la microempresa no cuenta con un código de ética, un organigrama, asimismo carece de un MOF y RIT, no difunde la visión y misión; tampoco tiene elaborado su plan estratégico y operativo. En el **“componente evaluación de riesgos”**, la microempresa no cuenta con el plan de administración de riesgos, no difunde sus objetivos institucionales a sus trabajadores; tampoco, no dispone de procedimientos para corregir de inmediato los posibles riesgos identificados, imposibilitando que estos sean enmendados a tiempo; finalmente, en cuanto al **“componente actividades de control”**, la microempresa no cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de los objetivos institucionales y no se hayan separado las funciones y responsabilidades de los trabajadores, entorpeciendo sus labores.

#### 6.4 Respecto al objetivo específico 4:

**Cuadro 01: Propuesta de mejoras:**

En este cuadro se describe la propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” donde se evidencian como debilidades en los componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control. Esta propuesta se fundamenta en el informe COSO.			
<b>PROPUESTA DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA “ZAFIRO GRAND HOTEL” DE HUARAZ.</b>			
<b>COMPONENTES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>ACCIONES</b>
Ambiente de control.	La microempresa no tiene elaborado adecuadamente su sistema de control interno formal.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” implementar adecuadamente su sistema de control interno, en función a lo establecido en el informe Coso.	A tomar decisiones urgentemente ante las debilidades encontradas en la implementación del control interno formal. ✓ Contratar a un profesional experto en la materia, el mismo que tendrá que planificar, ejecutar y evaluar el funcionamiento del control interno.
	La microempresa no tiene un código de ética.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” elaborar un código de ética.	✓ Diseñar un código de ética, con un lenguaje de fácil entendimiento. Donde se deberá establecer la integridad y los valores éticos más relevantes para la microempresa. ✓ La microempresa deberá difundir la importancia del código de ética entre sus empleados.

	La microempresa no difunde su visión y misión a sus empleados.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” difundir constantemente su visión y misión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar su visión, misión y sus objetivos institucionales claros y precisos.</li> <li>✓ Difundir constantemente la visión y misión.</li> </ul>
	La microempresa no tiene un organigrama.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” diseñar y plasmar adecuadamente un organigrama de acuerdo a su visión y misión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseñar un organigrama horizontal, puesto que, permitirá que ningún trabajador sienta que su función es menos importante en la microempresa.</li> <li>✓ Presentar y difundir de forma clara las funciones de cada trabajador para alcanzar su efectividad.</li> </ul>
	La microempresa no tiene un Manual de organización y funciones (MOF).	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” elaborar el MOF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar un Manual de organización y funciones (MOF), donde se especifiquen las funciones y responsabilidades de cada empleado.</li> </ul>
	La microempresa no da a conocer el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales a sus trabajadores.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” poner en conocimiento a sus trabajadores el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar sobre el grado de cumplimiento de sus objetivos a todos sus empleados, de tal forma, el resultado será un mayor compromiso entre el trabajador y la microempresa.</li> </ul>

			Nota: comunicar a tiempo las debilidades encontradas en desempeño de sus funciones que pongan en peligro la consecución de la microempresa estudiada.
Evaluación de riesgos.	La microempresa no tiene ni pone en práctica un plan de Administración de riesgos.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” elaborar un plan de Administración de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poner en un registro la identificación de los riesgos y sus consecuencias.</li> <li>✓ Diseñar medidas correctivas para afrontar los riesgos detectados.</li> </ul>
	La microempresa no difunde sus objetivos institucionales a sus trabajadores.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” difundir sus objetivos institucionales a sus empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicar sus objetivos institucionales a todo el personal que lo integra.</li> <li>✓ Tener en cuenta la participación de los empleados, en cuanto a la aportación, sugerencias y propuestas para establecer adecuadamente los objetivos institucionales.</li> </ul>
	En la microempresa, el trabajador no es capaz de identificar los riesgos internos y externos.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” capacitar constantemente a los trabajadores para identificar de los riesgos internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitar a sus empleados constantemente y explicar cuidadosamente sobre la elaboración de un plan de riesgos.</li> <li>✓ Explicar a los empleados que aspectos tomar en cuenta para identificar los riesgos que incumplan los objetivos de la microempresa.</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tomar en cuenta posibles soluciones por parte de los empleados, para así, motivar a los empleados a detectar y comunicar oportunamente al administrador sobre los riesgos que puedan encontrar al momento de realizar sus labores.</li> </ul>
Actividades de control.	la microempresa no separa las responsabilidades y funciones del personal.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” separar las responsabilidades y funciones de cada trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar una segregación de funciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que se realizan en la microempresa, de tal manera que, ningún trabajador deberá llevar a cabo todas las actividades a desarrollarse.</li> </ul>
	La microempresa no toma en cuenta que el costo de establecer un control interno no supere el beneficio que se puede obtener.	Se plantea a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” examinar el costo y beneficio de contar con un sistema de control interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cotizar y examinar con un profesional especializado en la materia los costos para plasmar un sistema de control interno.</li> <li>✓ Elaborar un presupuesto, tomando en cuenta que los beneficios de plasmar un sistema de control interno, la microempresa obtendrá más confianza respecto al cumplimiento de sus objetivos institucionales y una información financiera fidedigna.</li> </ul>
<b>Nota:</b> Esta propuesta es de mediano y/o largo plazo.			

**Fuente:** Elaboración propia, el modelo tomado de Sandoval Álvarez y Vásquez Pacheco (2021).

### **6.5 Respecto al objetivo general:**

Se concluye que, las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz no están siendo aplicadas adecuadamente, dado que no cuenta con profesionales y recursos financieros adecuados; además, carece de herramientas fundamentales de gestión como el MOF y RIT. Tampoco, dispone de procedimientos que permita corregir inmediatamente los posibles riesgos identificados. Dichos resultados demuestran que el control interno es empírico, realizada por la microempresa estudiada, presentando 58% de debilidades; por lo tanto, se propone a la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, aplicar un sistema de control interno formal; para ello, deberá contar con un profesional especializado en la materia, para planificar, ejecutar y evaluar el adecuado trabajo del control interno. Finalmente, debe procurar ir aplicando poco a poco el plan de mejora propuesto.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias bibliográficas:

Amado, J. (2011). El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento. Obtenido de <http://132.248.45.5/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>

Apolo, M. (2021). Propuesta de un sistema de control interno mediante el COSO II para el HB Carlota CIA. LTDA. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Matriz, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19207/MARIA%20JOSE%20APOLO%20MACAS%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arcaya, J. (2018). El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la Región Puno. (Tesis de maestría). Universidad nacional del altiplano, Puno, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9523>

Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2011). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). Revista (Academia). Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/409>

- Banco Industrial. (2021). Según el Sector de Actividad. Obtenido de <https://blog.corporacionbi.com/noticias/conoce-los-diferentes-tipos-de-empresas>
- Bravo, M. (2000). Control Interno ((1a. Ed, 3ª, cap.) ed.). Lima - Perú.: Editorial San Marcos.
- Calle, M. (2017). Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/2323>
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). Gestión del sector alojamiento - hotel. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>
- Champi, Y. (2019). Control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco del año 2019. (Tesis pregrado). Universidad continental, Perú. Obtenido de <https://cupdf.com/document/control-interno-en-la-empresa-taypikala-hotel-cusco-.html?page=8>
- Chanta, v. (2019). Los mecanismos de control interno administrativo de las empresas del sector servicios – Rubro Hotelero en el Perú”. Caso: Hotel Sol Maria E.I.R.L. - Piura, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000049492>

- Código de ética para la investigación. (2019). Versión 002. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Coloma, M., & De la Costa, F. (2014). Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>
- Conduce tu Empresa. (2020). Tipos de empresas según la propiedad del capital. Obtenido de <https://blog.conducetuempresa.com/2018/09/tipos-de-empresas-segun-la-propiedad.html>
- Cribillero, J. (2020). Financiamiento Y Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Hotelero - Ayacucho 2020. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17955?show=full>
- Cruz, L. (2020). El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50252>
- Del Toro, j., Fanteboa, A., Armanda, E., & Santos, C. (2005). II Programa de preparación económica para cuadros. La Habana: Cuba Ediciones.

Delgado, Y. (2021). Control Interno De Los Procesos Operativos Para La Mejora De La Gestión Operativa De La Empresa Hotelera Libertad De Lambayeque. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3462/1/TL\\_DelgadoCarlosYal%C3%BA.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3462/1/TL_DelgadoCarlosYal%C3%BA.pdf)

El Peruano. (2013). Ley N° 30056. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30056.pdf>

El Peruano. (2013). Normas Legales. Obtenido de [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-impulso-al-desarr-decreto-supremo-n-013-2013-produce-1033071-5/#:~:text=\(Art%C3%ADculo%204%20de%20la%20Ley%20N%C2%B0%2028015\)&text=desarrollo%20socio%20econ%C3%B3mico.](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-impulso-al-desarr-decreto-supremo-n-013-2013-produce-1033071-5/#:~:text=(Art%C3%ADculo%204%20de%20la%20Ley%20N%C2%B0%2028015)&text=desarrollo%20socio%20econ%C3%B3mico.)

El Peruano. (2022). Valor de la Unidad Impositiva Tributaria durante el año 2022. Obtenido de [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/valor-de-la-unidad-impositiva-tributaria-durante-el-ano-2022-decreto-supremo-no-398-2021-ef-2026383-10/#:~:text=Durante%20el%20a%C3%B1o%202022%2C%20el,%2F%204%20600%2C00\).&text=El%20presente%20Decreto%20Supremo](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/valor-de-la-unidad-impositiva-tributaria-durante-el-ano-2022-decreto-supremo-no-398-2021-ef-2026383-10/#:~:text=Durante%20el%20a%C3%B1o%202022%2C%20el,%2F%204%20600%2C00).&text=El%20presente%20Decreto%20Supremo)

Espinal, J. (2018). Optimización de las actividades de control en pymes hoteleras de la ciudad de El Alto. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16635/TM-63%20OPTIMIZACION%20DE%20LAS%20ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL%20EN%20PYMES%20HOTELERAS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20EL%20ALTO.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Estupiñan, R. (2016). Control intebase en los ciclos transaccionales. Eco Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/70433>

Fernández, A. (2022). Clasificación de las Empresas en Perú. Obtenido de <https://global66.com/blog/clasificacion-de-las-empresas-en-peru/>

Fernández, A. (2022). Clasificación de las Empresas en Perú. Obtenido de <https://global66.com/blog/clasificacion-de-las-empresas-en-peru/>

Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. (Cuadernos de gestión). Universidad de La Rioja. Obtenido de <https://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>

Gobierno del Perú. (2021). Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia\\_micro\\_pequena\\_empresa.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf)

- Gobierno del Perú. (2022). Persona Natural versus Persona Jurídica. Obtenido de <https://www.gob.pe/252-persona-natural-versus-persona-juridica>
- Gobierno del Perú. (2022). Sistema del control interno. Obtenido de <https://www.incn.gob.pe/sistema-de-control-interno/>
- Gonzales, R. (2014). Marco integrado de de control interno: Modelo COSO III. QG QUALPRO CONSULTIG S.C. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Heredia, F. (2018). Cumplimiento de las fases del control interno en el hotel Andino – Huaraz, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote., Huaraz, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16995>
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , P. (2004). Metodología de la Investigación. Obtenido de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/Metodologia-de-la-Investigacion.pdf?msclkid=5fa7d329d0a111ecba44508f8115364b>
- Industrial Banco. (2021). Conoce los diferentes tipos de empresas. Obtenido de <https://blog.corporacionbi.com/noticias/conoce-los-diferentes-tipos-de-empresas>
- INTOSAI. (2004). Guía para las normas de control interno del sector público. Obtenido de [https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/intosai\\_gov\\_9100s.pdf](https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/intosai_gov_9100s.pdf)



Jacob, M., Tintoré, J., & Torres, X. (2001). Innovación en servicios. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/J-Tintore/publication/31720807\\_Innovacion\\_en\\_servicios\\_M\\_Jacob\\_Escauriaza\\_J\\_Tintore\\_Subirana\\_X\\_Torres\\_Torres/links/542007b70cf2218008d4346d/Innovacion-en-servicios-M-Jacob-Escauriaza-J-Tintore-Subirana-X-Torres-Torres](https://www.researchgate.net/profile/J-Tintore/publication/31720807_Innovacion_en_servicios_M_Jacob_Escauriaza_J_Tintore_Subirana_X_Torres_Torres/links/542007b70cf2218008d4346d/Innovacion-en-servicios-M-Jacob-Escauriaza-J-Tintore-Subirana-X-Torres-Torres).

Jiménez, S. (2017). El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26490/1/T4123i.pdf>

Ladino, E. (2009). Control interno: informe Coso. El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/28651>

Llantoy, G. (2018). Control interno y su influencia en la rentabilidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Tacna, Año 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna., Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3218>

Lpderecho. (2022). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Obtenido de <https://lpderecho.pe/ley-promocion-formalizacion-micro-pequena-empresa-ley->



Oncoy, L. (2020). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Chimbote, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16554>

Prudencio, P. (2021). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la pequeña empresa hotelera “Rima Rima” S.R.L. de la provincia de Yungay, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25610>

Ramírez, A. (2018). Factores que inciden en el desarrollo de los procesos administrativos y financieros de la fabrica textil Sante. Diseño de un sistema de control interno. (Título de Magíster en Contabilidad Superior y Auditoria). Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8886/2/PG%20711%20TESIS.pdf>

Retos en Supply Chain. (27 de julio de 2022). Los sectores de producción y sus características. Obtenido de [https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/#Que\\_son\\_los\\_sectores\\_de\\_produccion](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/#Que_son_los_sectores_de_produccion)

Romero, J., Toledo, Y., & Ocampo, V. (2014). El sector servicios: Revisión de los aportes para su teorización y estudio. Obtenido de Academia:

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41735723/Sector-servicios-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1669602045&Signature=f00ZsN5U9ertSNggCfZysG8y4ooLrWywrfPuwEIrUMN1s28LVX-FHpyxUSLQ9h1ijfwIIU-z6-PQsKDYGN7OyeXxdvhrjhB~7MHyPe372wKA9DhEe~IFM9vNYn6~JgDD9dJ8KfKn45A>

Salazar, G. (2016). Capítulo Industria Hotelera. Obtenido de Docplayer:

<https://docplayer.es/16688281-Capitulo-4-4-industria-hotelera.html>

Sánchez, J. (s. f.). Sctor económico. Obtenido de ecomomipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/sector.html>

Sandoval Alvarez, A. (2021). Caracterización del control interno de las micro

y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa

“COMERCIAL CELENDIN E.I.R.L.” – Chimbote y propuesta de

mejora, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Catolica Los Angeles

de Chimbote., Chimbote. Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27529>

Serrano, J., & Rodríguez, C. (2011). El sector servicios en la Economía Global:

Transformaciones y consecuencias. Obtenido de

<http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>

Thompson, I. (s.f.). Definición de Empresa. Obtenido de Promonegocios.net:

[https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-](https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#notas)

[concepto.html#notas](https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#notas)

Vásquez Pacheco, F. (2022). Lineamientos básicos para mejorar el informe de investigación (Tesis IV) y el proyecto de investigación en un taller de investigación (TI). (Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Uladech católica). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Velasquez, N. (2020). Puesta de mejora de los factores del Control Interno de La micro empresa Hotel Ivomar De Chimbote, 2020". (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20303>

Vento, J. (2020). El control interno y la gestión financiera de la industria hotelera en la provincia de canta. (Tesis de doctorado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2769/DICTO\\_CONTABILIDAD\\_VENTO%20ROJAS%2c%20Juan%20Francisco.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2769/DICTO_CONTABILIDAD_VENTO%20ROJAS%2c%20Juan%20Francisco.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Vigo, E. (2020). Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso Empresa Hotel Vértice S.A.C - Chimbote, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17053>

Zeña, E. (2019). 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 de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/8804>

## 7.2 Anexos:

### 7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia lógica

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
Caracterización del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” – Huaraz y propuesta de mejora, 2022.	¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz y cómo mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar y describir el perfil del dueño de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.</li><li>2. Identificar y describir el perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.</li><li>3. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.</li><li>4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel” de Huaraz, 2022.</li></ol>

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del DTI Vásquez Pacheco (2022).

## 7.2.2 Anexo 2: Modelo de fichas bibliográficas.

(Bibliográfica)		FECHA
		16/07/22
AUTOR : Estupinán Gaitán, Rodrigo		
LIBRO : Control interno y Fraudes, Analisis de informe Caso I, II y III con base de los ciclos Transaccionales		
EDITORIAL : Ecoe Ediciones - Julio 2015		
CONTENIDO DEL LIBRO		
«El control interno administrativo, existe un solo sistema de control interno, el administrativo que es el plan de organizar que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contable...»		

Ficha N°2

(Bibliográfica)		FECHA
		25/07/22
TITULO : Control interno Informe caso		
AUTOR : Samuel Alberto Mantilla B.		
EDICION : Cuarta edición - Bogotá D.C Abril 2005		
CONTENIDO DEL LIBRO		
« Actividad del control : Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se llevan a cabo. Ayudan asegurar que se tomen las acciones para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad...»		

Ficha N°2



**7.2.3 Anexo 3: Cuestionario de recojo de información de la microempresa del caso de estudio.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionando al control interno, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **Caracterización de los componentes del control interno de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”- Huaraz y propuesta de mejora, 2019.**

**Instrucción:** El cuestionario forma parte del presente trabajo de investigación; para ello solicito a Ud. Responder las siguientes preguntas que a continuación se le indicará, sírvase a marcar Ud. la respuesta correcta con un aspa (X).

**Generalidades:** De tal forma que los datos serán utilizados solo con fines de estudio, por lo que agradeceré proporcionar informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para el presente trabajo de investigación.

**FECHA:** 28/ 08/ 2022

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SI	NO	ESPEC.
<b>Perfil del dueño y/o representante legal de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”</b>				
1	¿Cuál es su edad?			
	-Menos de 30 años			
	-Entre 30 y 45 años			
	-Entre 45 y 60 años			53 años
	Más de 60 años			
2	¿Cuál es su sexo?			
	- Masculino	<b>X</b>		
	- Femenino		<b>X</b>	
3	¿Cuál es su estado civil?			
	-Soltero		<b>X</b>	
	-Casado	<b>X</b>		
	-Conviviente		<b>X</b>	
	-Viudo		<b>X</b>	
	-Divorciado		<b>X</b>	
4	¿Cuál es su grado de instrucción?			
	-Primaria incompleta			
	-Primaria completa			
	- Secundaria incompleta			
	- Secundaria completa			
	- Instituto incompleto			
	- Instituto completo	<b>X</b>		
	- Universidad incompleta			
	- Universidad completa			
	-Otros: especificar.			
5	¿Cuál es su profesión? Especificar.			
	¿Cuál es su ocupación?			Técnico en contabilidad y finanzas

	-Ama de casa		X	
	-Empleado		X	
	-Contador		X	
	-Administrador	X		
	-Profesor		X	
	-Abogado		X	
	-Economista		X	
	-Ingeniero		X	
	-Otros: especificar	-	-	
<b>Perfil de la microempresa “Zafiro Grand Hotel”</b>				
1	¿La empresa es formal?	X		
2	¿La empresa es informal?		X	
3	¿La empresa es una microempresa?	X		
4	¿La empresa es una pequeña empresa?		X	
5	¿Su empresa se formó para obtener ganancias?	X		
6	¿Su empresa se formó por supervivencia o subsistencia?		X	
7	¿La empresa tiene menos de 3 años en el rubro y mercado?		X	
8	¿La empresa tiene más de 4 años en el rubro y mercado?	X		
9	¿La empresa tiene menos de 6 años en el rubro y mercado?		X	
10	¿La empresa tiene más de 7 años en el rubro y mercado?		X	
11	¿La empresa tiene menos de 10 años en el rubro y mercado?		X	
12	¿La empresa tiene más de 11 años en el rubro y mercado?		X	
13	¿La empresa tiene menos de 15 años en el rubro y mercado?		X	
14	¿La empresa tiene más de 20 años en el rubro y mercado?		X	
15	¿La MYPE tiene trabajadores permanentes?		X	
16	¿Cuántos? Especificar.	-	-	
17	¿La MYPE tiene trabajadores eventuales?	X		
18	¿Cuántos? Especificar.			3 trabajadores
19	¿En qué época del año contrata más trabajadores? Especificar.			Abril y julio
<b>Control interno</b>				

<b>Ambiente de control</b>				
1	¿La empresa tiene implementado formalmente su sistema de control interno?		<b>X</b>	
2	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones para explicar su contenido?		<b>X</b>	
3	¿La empresa comunica internamente las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas establecidas en el reglamento correspondiente?		<b>X</b>	
4	¿Se efectúan correcciones y acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la empresa?		<b>X</b>	
5	¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?		<b>X</b>	
6	¿La empresa cuenta con un organigrama?		<b>X</b>	
7	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	<b>X</b>		
8	¿La empresa ha difundido a su personal la visión y misión de la misma?		<b>X</b>	
9	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)?		<b>X</b>	
10	¿La empresa da a conocer al personal el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales?		<b>X</b>	
11	¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo (RIT)?		<b>X</b>	
12	¿La empresa exige requisitos para la selección y contratación de su personal?	<b>X</b>		
13	¿La empresa tiene actualizados los requisitos y descripciones de los puestos de trabajo de la misma?	<b>X</b>		
14	¿Existe una moderada rotación del personal en la empresa?		<b>X</b>	
15	¿Los trabajadores de la empresa tienen un contrato de trabajo?		<b>X</b>	

16	¿La empresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF)?		X	
17	¿La empresa tiene elaborado un plan estratégico?		X	
18	¿La empresa tiene elaborado sus planes operativos anuales?		X	
<b>Evaluación de riesgos</b>				
1	¿Tiene la empresa definido sus objetivos y metas institucionales?	X		
2	¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?		X	
3	¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?		X	
4	¿En la empresa se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X		
5	¿En la empresa se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	X		
6	¿El personal de la empresa es capaz de poder identificar los riesgos internos y externos que amenacen a la empresa?		X	
7	¿La empresa en el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados?	X		
8	¿La empresa dispone de procedimientos que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?		X	
9	¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?		X	
10	¿La empresa presenta reportes oportunas a la administración, para que sean examinados e inspeccionados?		X	
<b>Actividades de control</b>				
1	¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de los objetivos?		X	
2	¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?		X	

3	¿En la empresa se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal?		X	
4	¿La empresa toma en cuenta que el costo de establecer un control interno no supere el beneficio que se puede obtener?		X	
5	¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdidas y otros?	X		
6	¿Se aplica actividades de control periódicamente en todos los Procesos administrativo, operacionales y financieros de la empresa?		X	
7	¿La empresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes para asegurar la custodia de sus archivos físicos y de la información de la misma?	X		
8	¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones?		X	
9	¿En la empresa existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?		X	
10	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas, entre otros?		X	
<b>Información y comunicación</b>				
1	¿En la empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado o trabajador?	X		
2	¿La empresa proporciona información correcta al personal con el detalle suficiente y efectiva sus responsabilidades?	X		
3	¿La dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas?	X		
4	¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X		

5	¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	X		
6	¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X		
<b>Supervisión y monitoreo</b>				
1	¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar de la empresa?	X		
2	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?	X		
3	¿En la empresa, las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?	X		
4	¿En la empresa, periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la misma?	X		
5	¿En la empresa, se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente general o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias?	X		
6	¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente?	X		

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del **DTI Vásquez Pacheco (2022)**.

## 7.2.4 Anexo 4: Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias e ingeniería)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización del control interno de la microempresa "Zafiro Grand Hotel" - Huaraz y propuesta de mejora 2022 es dirigido por Flores Serpa Carmen Lilq, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chicbote.

El propósito de la investigación es: Identificar y describir las características del Control Interno de la microempresa "Zafiro Grand Hotel" de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30' minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Cel: 945 215 006. Si desea, también podrá escribir al correo Carmen.Serpa.flores25@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chicbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Oscar Espinoza Tapia

Fecha: 28 de Agosto del 2022.

Correo electrónico: Tapiaeo-11@hotmail.com.

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



# FLORES\_SERPA\_CARMEN\_LILA.docx

---

## ORIGINALITY REPORT

---

14%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Internet Source

14%

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 4%

Exclude bibliography On