

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**  
**RELACION DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN**  
**EN LAS EMPRESAS HOTELERAS EN LA CIUDAD DE**  
**TINGO MARÍA**

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

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Helen Demi Gabriel Rodríguez**

**TINGO MARÍA- PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (VIRTUAL) N° 022 /2022- FCC-**  
**UNAS**

Siendo las 4:00 p.m. horas, del día 05 de agosto del 2022, reunidos on line, vía Microsoft Teams, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N° N° 047/2019/D-FCC de fecha 23 de abril del 2019, y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución N° 139/2021-D-FCC de fecha 13 de setiembre del 2021, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

**“RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN EN LAS EMPRESAS  
HOTELERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA”**

Presentado por el bachiller: **GABRIEL RODRIGUEZ, HELEN DEMI**, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

**APROBADO POR : UNANIMIDAD**

**CALIFICATIVO : BUENO**

Siendo las 6:00 p.m., se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

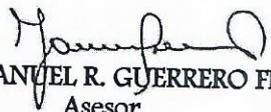
Tingo María, 05 de agosto del 2022.

  
CPC. Mg. **TEODORO HUAMAN CAMACHO**  
Presidente



  
CPC. **JEREMIAS ALPAS RODRIGUEZ**  
Miembro

  
CPC. Mg. **JOSE D. MALPARTIDA MARQUEZ**  
Secretario

  
CPC. Dr. **MANUEL R. GUERRERO FEBRES**  
Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
(RIDUNAS)

Correo: [repositorio@unas.edu.pe](mailto:repositorio@unas.edu.pe)



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

**CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 016 - 2023 - CS-RIDUNAS**

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

**CERTIFICA QUE:**

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:

Facultad de Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
Relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María	Helen Demi Gabriel Rodríguez	<b>23%</b> <b>Veintitrés</b>

Tingo María, 27 de enero de 2023

  
**Mg. Ing. García Villegas, Christian**  
Coordinador del Repositorio Institucional  
Digital (RIDUNAS)

**INFORMACION GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>Universidad</b>	:	Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<b>Facultad</b>	:	Ciencias Contables - UNAS
<b>Escuela Profesional</b>	:	Contabilidad
<b>Título</b>	:	Relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María.
<b>Ejecutor</b>	:	Gabriel Rodríguez Helen Demi
<b>Asesor</b>	:	Dr. C.P.C. Manuel Ricardo Guerrero Febres
<b>Lugar de ejecución</b>	:	Tingo María, Huánuco, Perú
<b>Programa de investigación</b>	:	Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible
<b>Línea(s) de investigación</b>	:	Auditoría
<b>Tipo de estudio</b>	:	No experimental
<b>Duración</b>	:	<b>Inicio</b> : 01 de junio del 2021.
	:	<b>Término</b> : 01 de noviembre del 2022
<b>Nivel de investigación</b>	:	Descriptivo – no experimental
<b>Unidades de análisis</b>	:	Las empresas hoteleras en Tingo María
<b>Financiamiento</b>	:	S/ 2,840.00
	:	

**Bach. Helen Demi Gabriel Rodríguez****Ejecutora****C.P.C. Manuel Ricardo Guerrero Febres****Asesor**



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN DOCENTE  
Y TESISISTA**

**(Resol. N° 113-2019-CU-R-UNAS)**

**I. Datos Generales de Pregrado**

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la Selva.  
**Facultad** : Ciencias Contables - UNAS.  
**Título de tesis** : Relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María.  
**Autor** : Gabriel Rodríguez Helen Demi  
**Asesor de tesis** : Dr. C.P.C. Manuel Ricardo Guerrero Febres  
**Escuela Profesional** : Contabilidad.  
**Programa de investigación** : Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible  
**Línea(s) de investigación** : Auditoría  
**Eje Temático** : Control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María  
**Lugar de ejecución** : Tingo María, Huánuco, Perú  
**Duración** : Inicio : 01 de junio del 2021.  
Término : 01 de noviembre del 2022  
**Financiamiento** : FEDU : S/0.00  
Propio : S/2,840.00  
Otros : S/0.00

**Tingo María, Perú, febrero 2023.**

Gabriel Rodríguez Helen Demi

**Tesista**

Dr. C.P.C. Manuel Ricardo Guerrero

Febres

**Asesor**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto con buena salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor eterno.

A mi madre Victoria Rodríguez Domínguez que me dio la vida y está siempre para mí en los buenos y malos momentos y a todos mis familiares y amigos que de alguna u otra manera me acompañaron y apoyaron en cada paso que tuve que dar en el camino para mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, mi alma mater, por haberme acogido en sus aulas y haberme formado profesionalmente.

A los maestros de la facultad de contabilidad que, durante mi estadía en la universidad, compartieron sus enseñanzas y me dieron la orientación adecuada para culminar mis estudios universitarios de manera satisfactoria.

A los respetables miembros del jurado evaluador, quienes fueron asimismo mis maestros y aportaron en mis conocimientos para culminar mis estudios superiores y hoy en día participaron con su experiencia, sabiduría y dedicación para perfeccionar esta investigación.

Al Dr. CPC. Manuel Ricardo Guerrero Febres, mi asesor, mi maestro, ejemplo de profesionalismo, por decirnos las cosas claras, por sus clases magistrales, sus conocimientos y sus recomendaciones para culminar esta investigación.

A los propietarios, gerentes y trabajadores de las empresas hoteleras por permitirme ingresar a sus instalaciones y así poder obtener información a través de los instrumentos de recolección de datos.

## ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	xiii
RESUMEN .....	1
SUMMARY .....	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO .....	1
1.1. Fundamentación del problema .....	1
1.1.1. Selección general: El control interno .....	1
1.1.2. Selección específica: Relación del “control interno y gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María”. .....	3
1.1.3. Definición del Problema .....	3
1.2. Formulación de las interrogantes .....	5
1.2.1. Interrogante General.....	5
1.2.2. Interrogantes Específicas.....	5
1.3. Objetivos 5	
1.3.1. Objetivo General .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Hipótesis 5	
1.4.1. General .....	5
1.4.2. Específicos.....	5
1.4.3. Sistemas de variables, dimensiones e indicadores .....	6
1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores.....	7
1.5. Justificación e importancia.....	7
1.5.1. Teórica.....	7
1.5.2. Práctica .....	8
1.5.3. Importancia.....	8
1.6. Delimitaciones .....	8
1.6.1. Teórica.....	8
1.6.2. Espacial .....	9
1.6.3. Temporal .....	9

1.7. Metodología .....	9
1.7.1. Nivel, tipo y diseño de investigación .....	9
1.7.2. Población y muestra .....	9
1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
1.7.4. Procesamiento y presentación de datos .....	17
1.8. Limitaciones.....	17
CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEORICO.....	18
2.1. Antecedentes de investigación .....	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales .....	19
2.1.3. Locales.....	20
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Revisión teórica del control interno .....	20
2.2.1.1. Entorno de control: .....	20
2.2.1.2. Examinación de riesgos: .....	21
2.2.1.3. Actividades de control: .....	21
2.2.1.4. Sistemas de información:.....	21
2.2.1.5. Supervisión del sistema de control (Monitoreo):.....	21
2.2.2. Teoría de la gestión .....	21
2.2.3. Teoría clásica de la Administración .....	22
2.2.4. El control interno en el enfoque latinoamericano .....	22
2.3. Definiciones de términos básicos.....	23
2.3.1. Definición y categorización de empresas hoteleras .....	23
2.3.2. Control interno .....	30
2.3.3. Filosofía empresarial .....	30
2.3.4. Riesgos .....	30
2.3.5. Evaluación de Riesgos.....	30
2.3.6. Sistema de información .....	30
2.3.7. Control de gestión .....	30
2.3.8. Gestión.....	30
2.3.9. Planificación.....	31
2.3.10. Organización .....	31
2.3.11. Dirección .....	31

2.3.12. Documentos de Gestión.....	31
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. Datos de importancia .....	32
3.1.1. Alfa de Cronbach.....	32
3.1.2. La prueba de normalidad.....	32
3.1.3. Resultados de los instrumentos de recolección de datos.....	34
3.1.3.1 Resultado de la encuesta .....	34
3.1.3.2 Resultados de la entrevista.....	36
3.2. La primera variable: “El control interno” .....	37
3.2.1. Resultado del nivel del control interno y sus dimensiones .....	37
3.3. La segunda variable: “Gestión hotelera” .....	41
3.3.1. Indicadores de la gestión hotelera y sus dimensiones. ....	41
3.4. Resultados de la relación del control interno y gestión hotelera.....	45
3.4.1. Resultado de la relación del control interno con la gestión hotelera .....	46
3.4.2. Resultado de la relación de la dimensión filosofía empresarial con la variable gestión hotelera.....	47
3.4.3. Resultado de la relación de la dimensión evaluación de riesgos con la variable gestión hotelera.....	48
3.4.4. Resultado de la relación de la dimensión sistemas de información con la variable gestión hotelera.....	49
3.5. Verificación de la hipótesis.....	50
3.5.1. Prueba de hipótesis general .....	52
3.5.2. Prueba de hipótesis específicas .....	53
3.6. Discusión de resultados.....	54
CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES .....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS .....	64
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	65
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA ANONIMA.....	66
ANEXO 3: GUÍA DE ENTREVISTA ANONIMA .....	73
ANEXO 4: TABULACIÓN DE DATOS .....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1. Contextualización y definición de variables .....	6
2. Operacionalización de variables.....	7
3. Lista de Hoteles de Tingo María .....	10
4. Categorización de empresas hoteleras.....	23
5. Requisitos mínimos de equipamiento.....	24
6. Requisitos mínimos de servicio.....	24
7. Requisitos mínimos de personal.....	25
8. Requisitos mínimos de equipamiento.....	26
9. Requisitos mínimos de servicio.....	26
10. Requisitos mínimos de personal.....	27
11. Requisitos mínimos de equipamiento.....	28
12. Requisitos mínimos de servicio.....	28
13. Requisitos mínimos de personal.....	29
14. Requisitos mínimos de servicio.....	29
15. Alfa De Cronbach.....	32
16. Pruebas de normalidad para determinar si usamos pruebas paramétricas o no paramétricas.....	33
17. Resultado del nivel de la variable control interno según los trabajadores de las empresas hoteleras de Tingo María .....	38
18. Resultado del nivel de la variable control interno en la dimensión filosofía empresarial según los trabajadores de Los hoteles de Tingo María.....	39
19. Resultado del nivel de la variable control interno en la dimensión evaluación de riesgos según los trabajadores de las empresas hoteleras de Tingo María.....	40
20. Resultado del nivel de la variable control interno en la dimensión sistema de información según los trabajadores de los hoteles de Tingo María .....	41
21. Resultado del nivel de la variable gestión hotelera según los trabajadores de las empresas hoteleras de Tingo María.....	42
22. Resultado del nivel de la variable gestión hotelera en la dimensión planificación según los trabajadores de los hoteles de Tingo María.....	43

23. Resultado del nivel de la variable gestión hotelera en la dimensión organización según los trabajadores los hoteles de Tingo María.....	44
24. Resultado del nivel de la variable gestión hotelera en la dimensión dirección según los trabajadores de las empresas hoteleras de Tingo María .....	45
25. Resultado de la relación del control interno y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María.....	46
26. Resultado de la relación de la filosofía empresarial y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María .....	47
27. Resultado de la relación de la evaluación de riesgos y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María.....	48
28. Resultado de la relación de sistemas de información y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María.....	49
29. Grado de relación según coeficiente de correlación.....	51
30. Contraste de hipótesis general con correlación Rho Spearman .....	52
31. Contraste de hipótesis específicas con correlación Rho.....	53
32. Relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. Curva de dispersión de datos.....	34
2. Sexo de los colaboradores (%) .....	34
3. Grado de educación de los trabajadores de los hoteles (%) .....	35
4. Cargo de los trabajadores encuestados en empresas hoteleras.....	36
5. Nivel de control interno.....	38
6. Nivel de control interno en la dimensión filosofía empresarial .....	39
7. Nivel de control interno en la dimensión evaluación de riesgos .....	40
8. Nivel de control interno en la dimensión sistemas de información .....	41
9. Nivel de gestión hotelera .....	42
10. Nivel de gestión hotelera en la dimensión planificación.....	43
11. Nivel de gestión hotelera en la dimensión organización .....	44
12. Nivel de gestión hotelera en la dimensión dirección.....	45
13. Relación del control interno con la gestión hotelera .....	46
14. Relación de la filosofía empresarial con la gestión hotelera .....	47
15. Relación de la evaluación de riesgos con la gestión hotelera.....	48
16. Relación de los sistemas de información con la gestión hotelera .....	50
17. Tabulación de datos.....	75

## INTRODUCCIÓN

El control interno para Aguirre (2010) es la “agrupación de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa”. La investigación realizada busca una relación (r) entre el control interno y la gestión en las empresas hoteleras de Tingo María, se determinó “de qué manera el control interno se relaciona con la gestión en las empresas hoteleras de Tingo María”, se observó el número de hoteles que tienen en cuenta al control interno dentro de la gestión que realizan expresado en porcentajes también se observó el nivel y tipo de relación entre el control interno y la gestión empresarial hotelera, asimismo se determinó que en la gestión empresarial hotelera si existe una relación positiva significativa con la filosofía empresarial, la evaluación de riesgos y los sistemas de información respectivamente.

El trabajo de tesis ha sido estructurado en 3 apartados:

Capítulo I: Se incluyó “la fundamentación del problema mostrándose la problemática, considerando estudios previos y se definió la selección general y las selecciones específicas con relación a las variables” y demás capítulos que son indispensables para entender la naturaleza y realización de la presente investigación.

Capítulo II: El fundamento teórico se describió “los antecedentes de los 3 niveles, también las teorías de control interno y gestión empresarial, por último, la definición de términos”.

Capítulo III: Como resultado se destacó que “aspectos generales de la recopilación de datos, incluida la posterior presentación y análisis de los resultados, presentación de la información obtenida mediante tablas y figuras; Del mismo modo, aparece información sobre la oposición de hipótesis y la discusión”.

Las conclusiones son; “el nivel del CI en las empresas hoteleras en su mayoría resultó en un nivel medio con 50% representado 17 unidades elementales”, demostrándose que aún no se adoptó o utilizó en un nivel óptimo al control interno, asimismo en un 38% que representan 13 UE, denotaron que toman en cuenta la filosofía empresarial sin embargo aún la brecha es grande de aquellas empresas que no tienen una filosofía definida, de modo que los trabajadores no practican la misión y visión de la empresa, así como también en la dimensión evaluación de riesgos solo 8 hoteles o el 24% tienen controles para detectar y medir los posibles riesgos que puede incurrir el ente en el

la realización de su giro económico, y por último en la dimensión sistemas de información en un 41% es decir 14 hoteles tienen sistemas de información implementados tales como software contables y administrativos, cámaras de seguridad, entre otros.

## RESUMEN

La tesis denominada “La relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María”, el objetivo general fue; medir “de qué manera el control interno se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras”. Los objetivos específicos fueron los siguientes; medir la relación de la filosofía empresarial, medir “la relación de la evaluación de riesgos con la gestión y asimismo medir la relación de los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

Las herramientas metodológicas utilizadas en la tesis fueron; “de nivel descriptivo bivariado de tipo correlacional, el diseño es no experimental, en donde  $n=34$  fue la muestra. El recojo de datos que se utilizó un formato de encuesta y entrevista 3 propietarios, gerentes y trabajadores”.

Las conclusiones de la tesis, es que existe un grado de correlación positiva alta de ( $r=0.666$ ) según la prueba de Rho Spearman, entre “la relación del control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”, del mismo modo se deslumbra este resultado con el p-valor (0,000) el cuál no supera el 0.05, por lo tanto, la correlación es significativa. En contraste, “existe una correlación positiva débil de ( $r=0.370$ )”, según la prueba de Rho Spearman, entre la relación de la filosofía empresarial y la gestión de las empresas hoteleras, del mismo modo se deslumbra este resultado con el p-valor (0,031) el cuál es menor que 0.05, por lo tanto, la correlación es significativa. Asimismo, existe una correlación positiva considerable de ( $r=0.646$ ), según la prueba Rho Spearman, “entre la evaluación de riesgos y la gestión de las empresas hoteleras”, del mismo modo se deslumbra este resultado con el p-valor (0,000) el cuál es menor que 0.05, lo que nos dice que la correlación que se ha obtenido es significativa. Finalmente existe una correlación positiva muy fuerte de ( $r=0.793$ ), según la prueba de Rho Spearman, entre los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras, del mismo se deslumbra con el p-valor (0,000) el cuál “es menor que 0.05, lo que nos dice que la correlación que se ha obtenido es significativa”.

Por consiguiente, las conclusiones fueron; “el control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María” si se relacionan de manera significativa según el índice de “Rho Spearman” existe correlación (+) alta en base a ello podemos decir que a mejor control interno en las empresas hoteleras existirá mejor gestión, también la filosofía empresarial con la variable “gestión de las empresas hoteleras de Tingo María” si se

relacionan en el nivel bajo, según el indicador “Rho Spearman” contemplamos una correlación (+) débil, en base a ello podemos decir que, al aplicar y poner en práctica a la filosofía empresarial, mayor éxito tendrá la gestión en las empresas hoteleras. La dimensión “evaluación de riesgos con la variable gestión de las empresas hoteleras de Tingo María” si se relacionan en el nivel bajo, según el indicador “Rho Spearman” contemplamos que existe una correlación (+) considerable, en base a ello podemos decir que, al evaluar oportunamente los riesgos en las empresas hoteleras se tendrá mejores resultados en su gestión. Por último, “la dimensión de los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María” si se relacionan en el nivel bajo, según el índice “Rho Spearman” contemplamos que existe una correlación (+) muy fuerte, en base a ello podemos decir que, al implantar más y mejores sistemas de información se tendrá mayor probabilidad de conseguir “mejores resultados en la gestión en las empresas hoteleras de Tingo María”.

**Palabras Claves:** Control interno, gestión empresarial, filosofía empresarial, evaluación de riesgos, sistemas de información, hoteles.

## SUMMARY

The general objective of the present research entitled, “The Relationship Between the Internal Control and the Management of Hotel Companies in the city of Tingo Maria,” was to measure the manner in which the internal control was related to the management of the hotel companies. The specific objectives were the following: to measure the relationship of the business philosophy; to measure the relationship of the risk evaluation with the management; and at the same time, to measure the relationship of the information systems with the management of the hotel Organizations in Tingo Maria [Peru].

The methodology that was used was that of research, which was done at a bivariate descriptive level, of a correlational type, with a non-experimental design, where the study sample was made up of thirty-four hotel companies in the city of Tingo Maria (n=34). The data collection that was used was the anonymous survey and interview technique, [which was carried out] with the owners, managers, and employees.

The results obtained in the investigation were that a highly positive degree of correlation existed ( $r=0.666$ ), according to Spearman’s Rho, between the relationship of the internal control and the management of the hotel companies in Tingo Maria. In the same fashion, this result stood out with a p-value of 0.000, which was less than 0.05, telling us that the correlation that was obtained was significant. On the other hand, a weak correlation existed ( $r=0.370$ ), according to Spearman’s Rho test, between the relationship of the business philosophy and the management of the hotel companies; in the same manner this result stood out with a p-value of 0.031, which was greater than 0.05, telling us that the correlation that was obtained was significant. Likewise, a considerably positive correlation ( $r=0.646$ ), according to Spearman’s Rho test, existed between the evaluation of risk and the management of the hotel companies; in the same manner this result stood out with a p-value of 0.000, which was less than 0.05, telling us that the correlation that was obtained was significant. Finally, a very strong, positive correlation ( $r=0.793$ ) existed, according to Spearman’s Rho test, between the information systems and the management of the hotel companies; which stood out with a p-value of 0.000, which was less than 0.05, telling us that the correlation that was obtained was significant.

Consequently, the conclusions were that: the internal control and the management of the hotel Organizations in Tingo Maria were related in a significant manner, according to Spearman’s Rho test, it can be understood that a high, positive correlation exists, based

upon which, it can be said that with an improved internal control of the hotel companies, there will be better management. The business philosophy and the management of the hotel Organizations in Tingo Maria were related at a low level; according to the Spearman's Rho, it can be understood that a weak, positive correlation exists, based upon which, it can be said that by applying and putting into practice the business philosophy, the management of the hotel companies will be more successful. The risk evaluation and the management of the hotel Organizations in Tingo Maria was related at a low level; according to the Spearman's Rho test result, it can be understood that a considerable, positive correlation exists, based upon which, it can be said that by evaluating the risks in an opportune fashion, the hotel companies will have better management results. Finally, the information systems and the management of the hotel Organizations in Tingo Mariawere related at a low level; according to the Spearman's Rho results, it can be understood that a very strong, positive correlation exists, based upon which, it can be said that by implanting more and better information systems, there will be a greater probability of achieving improved management results for the hotel companies in Tingo Maria.

**Keywords:** internal control, business management, business philosophy, risk evaluation, information systems, hotels.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

## 1.1. Fundamentación del problema

### 1.1.1. Selección general: El control interno

Al hablar de control interno tratamos de un mecanismo de gestión, engloba los planes organizacionales y los mecanismos aplicados o implementados dentro de la empresa de manera integrada como parte de un ciclo continuo, ejecutado por los tomadores de decisiones de la empresa, directivos y empleados, salvaguardando y salvaguardando sus bienes y patrimonio, impulsando su desempeño, promoviendo los más altos niveles de rentabilidad según Meléndez (2016).

Alrededor del mundo, de acuerdo con el estudio de Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018) existen varios “modelos de control interno” como; COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway, de EE.UU), “COCO (Criterial of control, de Canadá), CADBURY - UK, VIENOT - Francia, KING de Sudáfrica, PETERS de Holanda, el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano, el COBIT (Control Objectives For Information and Related Technology - Australian) SAC (Systems Auditability and Control)”. Por lo tanto, los modelos COCO y COSO son los más empleados por los entes del continente americano.

De acuerdo con el Comité de Organizaciones Patrocinadores de Treadway (2013) define al “modelo de control interno” más usado en el mundo es el COSO por tal motivo es reconocido como un marco modelo para la elaboración, aplicación y examinación efectiva del ambiente de control existente en la empresa.

Asimismo, Badillo (2014) menciona que existen 3 modelos COSO; COSO I – 1987 (Informe Comisión Treadway), COSO II – 2004 (Enterprise Risk Management ERM) y COSO III – 2013 (Marco Integrado). Para la presente investigación dado los modelos mencionados emplearemos al Informe COSO III - 2013 con sus 5 componentes y 17 principios.

Cabe señalar que el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway (2017), presentó oficialmente en septiembre del 2017, lineamientos sobre las gestiones de los riesgos empresariales, integración con la estrategia y el desempeño se actualizó en función de los cambios continuos en el mundo

empresarial y la importancia de administrar los riesgos que atentan con los mecanismos y el desempeño de las organizaciones.

Al nuevo marco lo conforman cinco componentes y veinte principios:

- **Dirección y cultura:** El liderazgo establece puntos de vista dentro de la entidad, respalda la necesidad del tratamiento del riesgo en la empresa y establece responsables para la supervisión. De su parte, la comprensión del riesgo, los valores morales y éticos y en una empresa se entiende como cultura.
  - a. **Principio 1.** Aplica la función de supervisor los riesgos de la dirección.
  - b. **Principio 2.** Plantea lineamientos funcionales.
  - c. **Principio 3.** Plasma la cultura idealizada.
  - d. **Principio 4.** Denota responsabilidad en los valores fundamentales.
  - e. **Principio 5.** Capta, utiliza y retiene personal entrenado.
- **Lineamientos:** La metodología y el establecimiento de metas trabajan de la mano en la planificación estratégica. La tolerancia al riesgo está controlada por la metodología; “la finalidad del negocio implementa la estrategia y son la base para identificar, evaluar y responder a los riesgos”.
  - a. **Principio 6.** “Analiza el ambiente de los negocios”.
  - b. **Principio 7.** “Determina el apetito del riesgo”.
  - c. **Principio 8.** “evalúa estrategias alternativas”.
  - d. **Principio 9.** “Plantea y plasma objetivos de negocio”.
- **Desarrollo:** Todos aquellos logros que obstaculizan la consecución de las finalidades comerciales se deben identificar y evaluar, dichos riesgos deben medirse y tratarse mediante la valoración de este mismo, para que las organizaciones no sobrepasen estos niveles, asegurándose así mayor probabilidad de logro.
  - a. **Principio 10.** Formula objetivos de negocio.
  - b. **Principio 11.** Analiza la importancia negativa del riesgo.
  - c. **Principio 12.** Antepone los riesgos.
  - d. **Principio 13.** Establece acciones ante los riesgos.
  - e. **Principio 14.** Desarrolla objetivos.
- **Examinación y seguimiento:** Al estandarizar valores de tolerancia al riesgo las empresas deben realizar seguimientos continuos para verificar si se sobrepasan estos niveles.

- a. **Principio 15.** “Examina los cambios sustantivos”.
- b. **Principio 16.** “Revisa el desempeño y el impacto del riesgo”.
- c. **Principio 17.** “Sigue la optimización del riesgo”.
- **Información y reporte:** La gestión del riesgo empresarial es un constante recojo de datos, de bases internas o externas, que fluyan en varias direcciones en diversas áreas de la entidad.
  - a. **Principio 18.** “Explora las aplicaciones, módulos de tecnología en información”.
  - b. **Principio 19.** “Reportes sobre niveles de riesgo”.
  - c. **Principio 20.** “Informa de los riesgos y el desempeño”.

#### **1.1.2. Selección específica: Relación del “control interno y gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María”.**

En Rupa Rupa, Tingo María existen entes hoteleras debidamente formalizadas, las que ofrecen servicios de alojamiento a visitantes de los alrededores y turistas lejanos, su aporte a la economía local es muy importante puesto que es parte de la llamada “industria sin chimenea” como es conocido los ingresos por turismo, sin embargo de acuerdo con la observación directa y experiencia personal, en su mayoría de entes hoteleras no existiría un vínculo del CI y la gestión del giro económico de hotelería en la localidad de TM”, entre los problemas tenemos que:

- a. No se tienen el Manual de Organización y Funciones.
- b. No tienen con cámaras de video vigilancia.
- c. No existe una caja fuerte segura, para caja chica.
- d. No se procura la gestión de un depósito diario.
- e. No se prioriza el inventario de suministros.
- f. No se cuenta con estrategias de seguridad (Puerta eléctrica).

Dado las observaciones es importante investigar “el nivel de incidencia que existe entre las variables mencionadas.

#### **1.1.3. Definición del Problema**

Con el auge de la globalización, la facilidad de comunicación y libertad económica, social, tecnológica y cultural entre los países, En Perú, el sector turístico en los últimos cinco años ha disfrutado de un crecimiento y desarrollo positivo en el rubro hotelero, de acuerdo a la creciente demanda, y debido a que

firmas privadas, nacionales e internacionales han invertido en el sector hotelero. Según la DGIETA del Mincetur” (2016).

Asimismo, el Mincetur (2016) proyecta que se ejecutará 62 nuevos proyectos de hotelería de grandes firmas hoteleras aumentando la oferta en 8,279 pobladores entre los años 2017 y 2021 el cual representa una inversión en 1,140,600 millones de dólares en su mayoría de departamentos del país en los cuales está incluido la provincia de Leoncio Prado en la región Huánuco por su potencia en turismo que tiene gracias a la variedad de fauna y flora, y su ubicación geográfica favorecida.

En la Provincia de Leoncio Prado con su capital la localidad de Tingo María existe 34 entes dedicadas al alojamiento de personas registrados en el directorio de la DGIETA del Mincetur (2016) estimándose que existen más entes dedicadas a este servicio que están aún en procesos de implementación y registro.

El negocio de hotelería en la localidad de T.M. sin cuestionamiento alguno ha sido una de las actividades económicas que tiene una gran participación en la economía local, dado a la creciente actividad turística, pero es oportuno mencionar que las entes que se desempeñan en este rubro han sido poco favorecidas por la actividad académica y científica por ende las actividades económicas, se desempeñan dentro de procesos rudimentarios alejados de toda bases tóricas o estudios formales que asegure y facilite los procesos diarios, en base a la experiencia personal como trabajadora de entes hoteleras se evidenció que las actividades económicas, administrativas y contables en estas se desarrollan de forma ambigua, alejada de procesos demostrados en base a estudios previos, provocando así errores, actos de corrupción y mal manejo por parte del personal de los insumos y materiales de apoyo que son necesarios para desarrollar esta actividad económica. Los estudios universitarios realizados y la revisión de la teoría me permiten decir que los entes hoteleros estarían careciendo de control interno dentro de las gestiones empresariales que desarrollan los hoteles de la localidad de Tingo María.

Por todo lo expuesto anteriormente se decidió iniciar con el estudio a los entes hoteleros de Tingo María teniendo como punto de inicio un estudio del “nivel de relación del C.I. en la gestión empresarial del cual tratará esta investigación”.

## **1.2. Formulación de las interrogantes**

### **1.2.1. Interrogante General**

¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María?

### **1.2.2. Interrogantes Específicas**

- a. ¿En qué medida la filosofía empresarial se relaciona con la gestión de empresas hoteleras en Tingo María?
- b. ¿En qué medida la evaluación de riesgos se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María?
- c. ¿En qué medida los sistemas de información se relacionan con la gestión de empresas hoteleras en Tingo María?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Medir de qué manera el control interno se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras en Tingo María.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Medir la relación de la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras en Tingo María.
- b. Medir la relación de la evaluación de riesgos con la gestión de empresas hoteleras de Tingo María.
- c. Medir la relación de los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. General**

Si existe relación significativa entre el control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.

### **1.4.2. Específicos**

- a. Si existe relación significativa entre la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.
- b. Si existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.
- c. Si existe relación significativa entre los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.

### 1.4.3. Sistemas de variables, dimensiones e indicadores

Las variables y dimensiones son producto de la revisión teórica, es decir están respaldadas por autores y estudios previos:

**Tabla 1**

*Contextualización y definición de variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>
V <sub>x</sub> = V1	Para Chiavenato (2004) Es mecanismos adoptados por la dirección para asegurar la gestión ordenada y eficiente de la empresa, potenciando la creación de políticas administrativas, la gestión óptima de los registros, prevención de errores.	X1= Filosofía de la empresa X2=Evaluación de riesgos X3= Sistemas de información
V <sub>y</sub> = V2	Según Carballo (2008) define que la gestión empresarial se refiere a la adopción lineal del proceso administrativo, planear, organizar, dirigir y controlar en cada una de las áreas funcionales el éxito de la empresa está en la gestión gerencial, la cual permita la toma de decisiones de manera rápida, eficaz y acertada.	Y1= Planificación Y2= Organización Y3= Dirección

#### 1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>V<sub>x</sub> = V1</b> <b>Control interno</b>	Filosofía de la empresa	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	<b>Nominal</b> <b>escala Likert</b>
	Evaluación de riesgos	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	
	Sistemas de información	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
<b>V<sub>y</sub> = V2</b> <b>Gestión empresarial</b>	Planificación	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	Nunca a veces indiferente casi siempre siempre
	Organización	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50	
	Dirección	51,52,53,54,55,56,57,58,59,60	

#### 1.5. Justificación e importancia

La investigación debe justificarse expresando sus razones tales como; el propósito del estudio o las razones por las cuales es necesario ejecutar. La mayor parte de la investigación se realiza con un propósito, ya que no se realiza de acuerdo con los intereses del investigador, y ese propósito debe ser lo suficientemente importante como para demostrar su logro, así lo define Hernández, Fernández y Baptista (2014).

##### 1.5.1. Teórica

En este aspecto de la investigación se presentan razones a favor de una contribución al uso o creación de herramientas y modelos de investigación. ¿Los resultados de la encuesta indican los próximos pasos en esta encuesta específica de línea? ¿Son los resultados de las encuestas una herramienta auténtica y fiable? Cortés y Iglesias (2004).

La justificación del presente trabajo es gracias a la prioridad de corroborar si existe un nivel o grado de “relación del CI en las actividades administrativas de entes hoteleras de la localidad de TM”, tal como lo expresa la teoría del control interno, con este bien aplicado e implementado en base al modelo COSO con sus componentes y principios garantiza a la organización un control óptimo y con bajo nivel de padecer riesgos, sin importar el giro del negocio, en nuestro caso el rubro es hotelería como cualquier empresa tiene sus áreas críticas donde se trabaja con dinero, mercadería, equipo y enseres.

Dado los escasos estudios sobre las variables en cuestión (control interno y gestión empresarial) la presente investigación nos permitirá ampliar la teoría en este aspecto, para que futuras investigaciones tengan un cimiento sólido y así poder incrementar el conocimiento en este campo.

### **1.5.2. Práctica**

Este trabajo se llevará a cabo con el fin de corroborar la existencia de control interno en las actividades empresariales” y el nivel o grado se relaciona o incide, la investigación propondrá un instrumento de encuesta con las variables de control interno y las dimensiones de la gestión empresarial que fueron rescatados de la teoría este instrumento será sometido a una prueba de confiabilidad para determinar si se puede confiar en los ítems (escalas de medición) para así obtener la información precisa y clara.

### **1.5.3. Importancia**

La importancia de la investigación a realizar es que sus resultados y el aporte científico contribuirán a tener una mejor visión y entendimiento del nivel de relación que existe en las variables gestión empresarial y el control interno, asimismo se ampliará la base teórica en este rubro poco estudiado.

## **1.6. Delimitaciones**

### **1.6.1. Teórica**

Para realizar la tesis se recurrió a abundante información teórica del control interno con su modelo insignia en el mundo el informe COSO, de igual manera se recurrirá a teorías e investigaciones sobre la variable gestión empresarial. se tuvo en cuenta investigaciones pasadas relacionadas con las variables en estudio.

### **1.6.2. Espacial**

La decisión de llevar a cabo la presente tesis es por el alto potencial turístico y la concurrencia de un número considerable de turistas a esta zona del país, “es por ello que se abarca los entes de servicios hoteleros de la ciudad de TM”, capital de Leoncio Prado de la región Huánuco, siendo la muestra la mismas que la población obtenida.

### **1.6.3. Temporal**

La investigación permitirá recolectar información sobre la percepción que tienen sobre el control interno los trabajadores que están incursos en la gestión hotelera y concluir mencionando y establece en qué medida existe la relación entre estas variables, los mecanismos de recolección de datos se aplicarán en un mismo y tiempo único.

## **1.7. Metodología**

Monje (2011) la metodología cuantitativa parte de una teoría validada previamente verificada ante la comunidad científica, para lo cual se formulan hipótesis, buscando relaciones entre variables. “La verificación se hace luego de la recopilación de datos que está impulsada por conceptos, derivados de los cuerpos teóricos sobre los que se formulan las hipótesis nacidas de la teoría”.

### **1.7.1. Nivel, tipo y diseño de investigación**

El nivel es descriptivo bivariado – de tipo relacional, al presentar dos variables. Asimismo, el diseño es no experimental ya que no existe manipulación deliberada de variables.

“Cuando el estudio es descriptivo, es claro que las investigaciones muestran las características de los elementos estudiados, para así realizar discusiones con otras investigaciones similares” Martínez & Rodríguez (2011).

### **1.7.2. Población y muestra**

Se estudiarán los entes hoteleros formales de la localidad identificados gracias a la DGIETA del Mincetur (2021), las que son un total de 34 entes dedicadas al servicio de alojamiento. La determinación de la muestra ya no será aplicada porque la población es de 34 entes y equivale al reducido número de la muestra.

**Tabla 3***Relación de Hoteles.*

N	Razón social y/o representante legal	Nombre Comercial	Domicilio Legal	Clase
	RUC /inicio de operaciones		Dirección Electrónica Página Web	
	HOTEL ROYAL S.A.C.			
1	GHERZZINICH VARGAS, Hilda RUC N°20129676915 01-OCT-88 GUTIERREZ	Royal	Av. Tito Jaime Fernández N°214	H * *
2	VARGAS, Nolberto RUC N°10229716285 - 01-ABR-89 INVERSIONES TURÍSTICAS	Latino	Av. Tito Jaime F. N°239	H * *
3	PERUANAS REBORI TORO LIRA, Rose Mary RUC N°20285487537 05-OCT-95 LA GRAN MURALLA EIRL - HOTEL	Madera Verde	Av. Universitaria Km. 1 adm@maderaverdehote l.com www.maderaverdehotel .com	H * * *
4	BERMUDEZ HUAPAYA, Hernan RUC N°20489348111 13-OCT-04 CHUMAN IGLESIAS,	La Gran Muralla	Av. Antonio Raymondi N° 277 lagranmuralla_hotel@h otmail.com www.hotel- lagranmuralla.com	H * *
5	Jorge Luis RUC N°10416230582 26-OCT-04	Ucayali	Av. Ucayali N°581	H * *

N	<b>Razón social y/o representante legal</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Domicilio Legal</b>	<b>Clase</b>
	<b>RUC /inicio de operaciones</b>		<b>Dirección Electrónica</b> <b>Página Web</b>	
	CHAGUA ROMERO		Jr. José Prato N°388	
6	RUC N°10229655812 - 09-DIC-05 HOTEL INTERNACIONAL	Roosvelt	watts300866@hotmail. com Av. Antonio Raymondi N°232	<b>Hs *</b>
7	E.I.R.L. GUTIERREZ VARGAS, Norberto RUC N°20489452791 31-MAY-06 CALERO ESPINOZA,	Internaciona l	hinternacional_tm2@ho tmal.com, www.hotelinternacional .org	<b>H * *</b>
8	Victoria Isabel RUC N°10230144261 01-MAR-07 SIMON SOLANO,	Tingo María	Av. Ucayali N°528 hoteltingomaria@gmail .com,	<b>H * *</b>
9	Nemesio RUC N°10231826284 18-JUN-07 Hotel Maravillas SCRL CRISTOBAL	Internaciona l león	Alameda Perú N°164 Av. Raymondi N°462	<b>Hs *</b>
10	COTRINA, Joel Ignacio RUC N°20489482780 23-JUL-07 MALKIEL EIRL - HOTEL	Maravillas	hotel_maravillas@hotm ail.com	<b>H * *</b>
11	RIVERA TIXE, Doris RUC N°20489662095 01-JUN-08	Malkiel	Alameda Perú N°223	<b>H * *</b>

N	<b>Razón social y/o representante legal</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Dirección Real</b>	<b>Clase</b>
	<b>RUC /inicio de operaciones</b>		<b>Dirección Electrónica</b> <b>Página Web</b>	
	TRINIDAD			
12	CARBAJAL, Noelia Yurico RUC N°10469334096 11-JUN-09 HOSTAL OMAR. OSORIO ESPINOZA,	Yurico	Jr. Callao N°242	H *
13	Elvira RUC N°20489655633 02-SET-09 PRESENTACION	Omar	Av. Amazonas N°5'85  Av. Tito Jaime	Hs * *
14	ZACARIAS, Tula Eliana RUC N°10224896111 26-ENE-10 OLIVAS	El ensueño	Fernández N°750 hotel.ensueno_tm@hotmail.com,	H * *
15	TOLENTINO, Hermelinda RUC N°10229677549 15-MAR-10 GUERRA BONILLA	El encanto de la selva	Alameda Perú N°288 rosas730@hotmail.com ,	Hs * *
16	RUC N°20529097752 01-OCT-10 ALVARADO	Hostal Marrios	Jr. José Prato N°313 hostal_marrios@hotmail.com.	H * *
17	RAMIREZ, Walter Kennedy RUC N°10230068106 27-ABR-11	Kevin	Av. Tito Jaime Fernández N°282	Hs * *

N	Razón social y/o representante legal RUC /inicio de operaciones		Domicilio Legal	
	Nombre Comercial	Dirección Electrónica	Página Web	Clase
18	HOTEL LA GRAN MURALLA E.I.R.L.		Av. Raymondi N°487 lagranmuralla_hotel@h	
	BERMÚDEZ	La gran	otmail.com,	<b>H * *</b>
	HUAPAYA, Hernán Rufino	muralla	www.hotel-	
	RUC N°20489348111		lagranmuralla.com	
22-JUN-11				
19	HOTEL INTERNACIONAL EIRL		Alameda Perú M°588 internacionalplaza_588	
	GUTIERREZ	Internaciona	@hotmail.co	<b>H * *</b>
	VARGAS Nolberto Artidoro	l Plaza	www.hotelinternacional	
	RUC N°20542400235		plaza.com	
06-OCT-11				
20	HOTEL PARAISO E.I.R.L.			
	Carhuaricra Benito, Oscar	El Paraíso	Jr. Monzón N°340	<b>H * *</b>
	RUC N°20489706050			
	07-NOV-11			
H.A. LEON S.A.C.				
21	LEON LINO, Ángel Raúl		Av. Tito J. Fernández N°241	
	RUC N°20489651212	León		<b>H *</b>
	16-FEB-12			
	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SAC	Sumac	Av. Tito Jaime Fernández N°465	
22	BALDEON CHAVEZ		hotelsumactingo@hotm	
	RUC N°20489510236	Tingo	ail.com,	<b>H * * *</b>
	30-MAR-12		hotelsumactingo.com	

N	<b>Razón social y/o representante legal</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Dirección Real</b> <b>Dirección Electrónica</b> <b>Página Web</b>	<b>Clase</b>
	<b>RUC /inicio de operaciones</b>			
	HOTEL ANGEL S.R.L.	Ángel	Av. Antonio Raymondi N°379	H * * *
23	JULIO A. PASTOR RUC N°20542425220 22-JUN-12			
	HOTEL RUVISA E.I.R.L.	Ruvisa	Jr. Chiclayo N°383 vili_gt@hotmail.com	H * *
24	GARAY TADEO, Isabel RUC N°20542586070 01-NOV-12			
	Negoc. Multiserv. Comerc. Garay E.I.R.L.	Green Paradise	Av. Raymondi N°689 greenparadisehotel@ho tmail.com, www.greenparadisehote l.com,pe	H *
25	GARAY CUCHILLA RUC N°20529043741 20-JUN-13			
	HOSTAL MARKOS E.I.R.L.	Markos	Av. Tito Jaime Fernández N°263-B	Hs * *
26	LÉVANO CORPANCHO, Juan Anselmo RUC N°20573228538 15-MAR-14			
	HOTEL NUEVA YORK E.I.R.L.	Nueva York	Alameda Perú N°553	H * *
27	PANDURO DIEGO, Bernardino A. RUC N°20573242280 10-ABR-14			

N	<b>Razón social y/o representante legal</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Domicilio Legal</b>		<b>Clase</b>
	<b>RUC /inicio de operaciones</b>		<b>Dirección Electrónica</b>	<b>Página Web</b>	
	Corporación Ferchota E.I.R.L.				
28	MENDOZA DIAZ, Osias RUC N°20529262621 01-JUN-14 HOTEL PLAZA DEL BOSQUE INN SAC	Chota	Av. Antonio Raymondi N°701		<b>H * *</b>
29	QUINTO Y CAMPOS María Nelly RUC N°20573271972 13-JUN-14 HOSTAL MARRIO'S E.I.R.L.	Plaza del Bosque	Av. A. Raymondi N°272		<b>H * * *</b>
30	GUERRA BONILLA, Mau RUC N°20529097752 06-NOV-14 BALDEON	Marrios	Av. Enrique Pimentel N°710		<b>H * *</b>
31	VELASQUEZ, Soledad RUC. N°10406728591 15-MAR-15 NATURAL GREEN INVERSIONES	Sol de oro	Av. A. Raymondi N°719		<b>H * *</b>
32	TURISTICAS EIRL LOPEZ MENDOZA, RUC N°20601318521 01-JUL-16	Natural Green	Av. Raymondi N°378		<b>H * *</b>

N	<b>Razón social y/o representante legal</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>Domicilio Legal</b>	<b>Clase</b>
	<b>RUC /inicio de operaciones</b>		<b>Dirección Electrónica</b> <b>Página Web</b>	
	INVERSIONES RIO SOL T.M. E.I.R.L. GALLEGOS	Rio Sol	Av. Amazonas N°426	<b>H * *</b>
33	CAMACHO, Federico RUC N°20601512701 01-OCT-16 RECINTOS ECOLOGICOS S.R.L.			
34	QUIÑONEZ BENEDETTI, Fátima Gliceria RUC N°20601968135 01-MAR-17	Shushupe	Av. Alameda Perú N°362	<b>H * * *</b>

*Nota.* Tomado de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, 2021.

### 1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Méndez (1995) “Los datos son la materia básica a partir, gracias a ella se pueden descubrir y demostrar los fenómenos o problemas que emergen una investigación”.

Continua Méndez (1995) “Para la investigación, la información será recolectada de fuentes primarias, ya que el investigador tendrá acceso a la recolección de información directa, aun cuando esto ocurra, se mencionan las fuentes primarias e involucra el uso de técnicas y procedimientos”.

- a. Encuesta:** Sirvió para saber el nivel de conocimiento y aplicación de la variable 1 en los colaboradores involucrados. El formato de la encuesta será en la escala propuesta por el psicólogo Rensis Likert, el instrumento de Likert, ideal para medir las reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.
- b. Entrevista:** Se empleará la técnica de la entrevista, el cual consiste en formular preguntas generales con el fin de saber la situación de CI en los entes

hoteleros. Para ello se utilizará como instrumento un cuestionario tipo entrevista.

#### **1.7.4. Procesamiento y presentación de datos**

Se utilizó el programa “IBM SPSS Statistics 25” para determinar el acervo descriptivo e inferencial, asimismo la tabulación y ordenamiento de datos se realizó en el aplicativo MS Excel.

#### **1.8. Limitaciones**

La indiferencia y las escasas ganas de colaborar por parte de los propietarios de las empresas hoteleras fueron las principales limitaciones, sumado a ello la pandemia y posterior emergencia sanitaria retrasaron la investigación, la persistencia logró imponerse y obtener este trabajo de tesis.

## **CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de investigación**

La historia demostró que las investigaciones partieron de una observación o ciertos indicios suficientes para despertar la curiosidad del hombre, que basado en experiencias previas (antecedentes) lograron comparar y obtener nuevos resultados (conocimientos) para la humanidad.

#### **2.1.1. Internacionales**

Teniendo en cuenta a Freire (2019) postula “El control en la gestión empresarial y el emprendimiento en el sector de servicios, actividad hotelera y restaurantes de la provincia de Tungurahua”.

El objetivo del estudio es investigar cómo la gestión y el control son determinantes para el crecimiento del emprendimiento en los sectores de servicios, hotelería y restaurante. Como método de investigación se apunta tanto a lo cuantitativo como a lo cualitativo, formando en conjunto el tercer enfoque; enfoque mixto. Por lo tanto, recopila información a partir de observaciones de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas, recopilando datos para interpretar significados posteriormente.

Llegó a la conclusión que se afecta la operación de hoteles y restaurantes al no haber sin una estrategia el negocio no tiene rumbo. Los resultados obtenidos son mucho menos de lo esperado al no existir un modelo de control en la gestión empresarial, se debe asegurar objetivos alcanzables dentro de un marco de control gestionando el medio empresarial con la finalidad de permanecer en un mercado muy competitivo.

Asimismo, Salcedo (2015) en su investigación propone un modelo sistematizado del control interno para el hostel Santa Isabella, en la universidad del Chimborazo de Rio Bamba.

El objetivo es plantear un modelo sistematizado del control interno para el Hostel Santa Isabella para mejorar y operar los procedimientos administrativos y contables, alcanzar los metas de manera óptima. El cual el método del informe fue

de tipo descriptivo-explicativo, trabajando con base a los hechos que opera el hotel; comportamiento del personal y su entorno.

Llegando a las conclusiones de que el alojamiento no cuenta con un SCI que regle los procedimientos y tareas en el entorno administrativo – financiero para lograr de manera eficaz y eficiente los objetivos de un área administrativa. Interior del hostel solo existen lineamientos informales y no escritas, lo que provoca que gran parte de los empleados ignoren e ignoren las prohibiciones y reglamentos de la unidad. El hotel no está preparado para afrontar ningún tipo de riesgo al que pueda enfrentarse, simplemente cuando el riesgo ya existe buscará una solución.

### **2.1.2. Nacionales**

Desde la posición de Vento (2017) que a través de su tesis de doctorado titulada “El CI (control interno) y la gestión financiera del rubro hotelero en la provincia de Canta”

El fin que se planteó fue “determinar la relación entre el control interno y la gestión financiera en los entes hoteleros de la provincia de Canta”. Se utilizó un enfoque descriptivo y un diseño no empírico, utilizando la encuesta como herramienta principal. También aplicó técnicas de análisis de la información; Análisis de documentos, encuestas, recopilación de datos.

Se concluye que el control interno se relaciona positivamente con cada variable de la gestión financiera: Examinación y evaluación continua y gestión financiera.

Como señala Avalos (2019) en su tesis en auditoría denominada; caracterización del ambiente de control de los entes privados de servicios en el Perú.

El objetivo del estudio, mostrar aquellas características del control interno de los entes privados en el caso de Hotel Buenos Aires S.R.L. El método de estudio fue de tipo cualitativo- descriptivo, utilizando como herramienta; revisión bibliográfica-documental, entrevista y análisis comparativo.

Finalmente concluyó, que en el Perú la única herramienta para prevenir y detectar manejos fraudulentos además hurtos es el control interno en los entes privados el control interno de los entes privados, con la implementación de procedimientos y manuales de políticas, asegurando así la mejora de la

productividad, rentabilidad y competitividad de la empresa manejando las transacciones de las áreas clave de riesgo de la empresa se realicen correctamente.

En base a Paredes (2014) estudia la problemática de demostrar lo indispensable del control interno en el hotel Venetur Maracaibo.

En la investigación se plantea como objetivos determinar la importancia del control interno, con la misión de evaluar la importancia de la auditoría interna enfocado en un modelo administrativo y financiero de la organización.

El estudio científico se enmarca en un tipo explicativo con diseño documental y campo (mixto), como población se abarcó en su totalidad de los trabajadores del área de administración del Hotel Venetur, y como muestra a los colaboradores del área de contabilidad sobre los cuales se aplicó un tipo de encuesta mixta para conocer sus percepciones del tema en cuestión.

El investigador determina que los resultados del estudio demuestran que vital la presencia de un auditor interno dentro de la empresa, dicho funcionario detectaría a tiempo las deficiencias en la calidad de servicio, la eficiencia de los costos, esfuerzo y eficacia de trabajo dentro de la empresa, Asimismo, el control interno brinda seguridad en el logro de las metas de la organización para incrementar el uso excesivo de procesos y reducir el riesgo, manteniendo así la credibilidad de las finanzas de acuerdo con lo establecido en la ley.

### **2.1.3. Locales**

Revisado las fuentes, no se encontró acervo en el plano local relacionado con las variables en estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Revisión teórica del control interno**

Según el “Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway” (2013) propone un modelo denominado COSO en el cual se propone los lineamientos para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Dicho informe a tenido gran acogida, desde su lanzamiento en 1992, es en base al informe COSO que en en el mundo se han creado otros informes similares, asimismo el Informe COSO II en el año 2004, COSO III en el año 2013, y el último informe COSO III en el 2017.

#### **2.2.1.1. Entorno de control:**

Cimiento para los demás componentes consiste en crear un ambiente tal que estimule e influya en las actividades del personal de acuerdo con la gestión

operativa. El entorno de control tiene cinco principios: “Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, ejerce responsabilidad de supervisión, establece estructura, autoridad, y responsabilidad, demuestra compromiso para la competencia, hace cumplir con la responsabilidad”.

#### **2.2.1.2. Examinación de riesgos:**

La estimación se desarrolla bajo cuatro principios: Identifica y analiza cambios importantes, evalúa el riesgo de fraude, especifica objetivos relevantes, identifica y analiza los riesgos.

#### **2.2.1.3. Actividades de control:**

Este componente desarrolla bajo cuatro principios: Usa información relevante, implementa a través de políticas y procedimientos, selecciona y desarrolla actividades de control, selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.

#### **2.2.1.4. Sistemas de información:**

Aquí se tienen dos principios: La comunicación interna y la comunicación externa.

#### **2.2.1.5. Supervisión del sistema de control (Monitoreo):**

En cuanto a las normas a considerar; “al diseñar un sistema de control interno, se relacionan directamente con los principios de control. Estas pautas de control interno”.

#### **2.2.2. Teoría de la gestión**

Según Taylor (1911) quien es considerado el padre de la administración, y en base a lo diversos trabajos de orden científico considera a “La gestión es considerada arte del saber y lo que quieres hacer, luego hacerlo eficaz y eficientemente” la teoría de Frederick Taylor fundamentalmente consiste en 4 principios: Planeación, preparación, control y ejecución.

Tal como Fayol y Coubrough (1930) enfatiza que la gestión es un sistema integrado por 5 acciones administrativas: “planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. Estas acciones deben respetar las normas administrativas que garantizan el debido proceso de la entidad económica, tenemos a la división del trabajo, la autoridad, iniciativa y la unión personal, la unidad de dirección, la sumisión de los intereses privados a los intereses comunes, remuneración, concentración y la unidad de mando.

### 2.2.3. Teoría clásica de la Administración

Según Fayol y Coubrough (1930), la actividad administrativa está sistematizada por 5 pilares:

Previsión	Define un programa de acción
Organización	Construye una estructura dual de trabajo
Dirección	Encauza todos los esfuerzos al objetivo en común
Coordinación	Armoniza todas las actividades del negocio
Control	Comprueba los resultados con base en lo planeado

Estos cinco componentes integran lo que ahora llamamos el proceso administrativo. Este modelo, inspirado en el método científico, Henry Fayol tiene como objetivo crear una herramienta altamente sistemática en términos de pensamiento e indagación. Siendo Fayol y su proceso administrativo copiado por muchas generaciones. Innumerables números de autores han intentado seguir el modelo de Fayol, la diferencia pasa por el cambio de nombre es la gerencia; algunos autores lo llaman ejecutar, otros lo llaman comando o ejecutar y así sucesivamente, pero en contenido siempre es el mismo paso.

### 2.2.4. El control interno en el enfoque latinoamericano

La U.S. Agency for International Development - USAID (2004) En el año dos mil, se reconoció la necesidad de un modelo que imponga un “Marco Integrado de Control Interno para América Latina” - MICIL, es por ello que el Proyecto de Rendición de Cuentas/Anticorrupción en las Américas, financiado por USAID), que fue elaborado y el resultado son lineamientos basado en medidas de control interno para las Pymes, antes desarrolladas por el modelo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission- COSO y del Congreso de los Estados Unidos Americanos (EUA).

La aprobación del “Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica”-MICIL se dio en el 2003 un 25 de noviembre en Bolivia, USAID espera del marco ser una referencia científica en el diseño, desarrollo y uso de estándares de control interno efectivos para las organizaciones, para los profesionales en América Latina de las organizaciones del sector público y privado que aspiran a trabajar de manera eficiente, eficaz y transparente.

El modelo COSO sirvió de base para definir al modelo MICIL, cuyos componentes se vinculan en las actividades de las entes u organizaciones y se consideran aplicaciones comunes, por lo que los ingredientes específicos son de gran utilidad. diseñar un marco integrado y general de control interno para programar y realizar la autoevaluación.

## 2.3. Definiciones de términos básicos

### 2.3.1. Definición y categorización de empresas hoteleras

El Ministerio de Comercio exterior y Turismo (2015) define y categoriza:

El establecimiento de estadía no permanente, para que sus ocupantes pasen la noche en la instalación, con la factibilidad de brindar otros servicios adicionales. La categorización de los locales de hospedaje, sostenidos por el Mincetur en la Resolución Ministerial N°150-2015-PCM son los siguientes:

**Tabla 4**

*Categorización de empresas hotelera.*

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart Hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	

*Nota.* MINCETUR.

#### a. Hotel

Es el negocio que colma su capacidad máxima de un edificio o que cuente con dependencias estructurales o parte de este completamente independizados. Una propiedad o negocio que tiene una calificación de hotel de 1-5 estrellas deben tener los siguientes requisitos:

- **Entandares de infraestructura**

Deben respetar el Anexo 1 de la Norma Técnica (NT A.30) de hospedajes del numeral 3.1 arquitectura, del Título 3 Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE).

**Tabla 5***Estándares mínimos de equipamiento.*

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Custodia de valores	O	O	O		
Internet	O	O	O	O	O
<b>En habitaciones</b>					
Frigobar	O	O			
Televisor	O	O	O	O	O
Teléfono libre	O	O	O	O	O

*Nota.* MINCETUR.**Tabla 6***Estándares de servicio.*

Requisitos	5 Estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Limpieza diaria de habitaciones y ambientes	O	O	O	O	O
Servicio lavado y planchado (1)	O	O	O		
Servicios de llamadas, mensajes y contratación taxis	O	O	O	-	-
Servicios de custodia de equipaje	O	O	O	O	O
Primeros auxilios (2)	O	O	botiquín	botiquín	botiquín
<b>En habitaciones</b>					
Atención en habitación (room service)	O	O	-	-	-

Cambio de sábanas y toallas diario (3)	O	O	O	O	O
--	---	---	---	---	---

---

*Nota.* MINCETUR.

- i. Servicio prestado en el hotel o a través de terceros.
- ii. Para las categorías de 4 - 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En casos se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- iii. El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

### **Tabla 7**

*Estándares mínimos de personal.*

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Personal calificado	O	O	O		
Personal uniformado las 24 horas	O	O	O		

---

*Nota.* MINCETUR.

#### **b. Apart Hotel**

El alojamiento consta de departamentos que forman una unidad administrativa y ejecutiva. Los hoteles de apartamentos pueden tener una calificación de tres a 5 estrellas y deben aceptar los requisitos que se enumeran a continuación:

- **Estándares mínimos de infraestructura**

Deberán cumplir con el Anexo 2 de la Norma Técnica A.30 hospedaje del Numeral 3.1 arquitectura, del Título 3 Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE).

**Tabla 8***Estándares mínimos de equipamiento.*

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Generales			
Custodia de valores	O	O	O
Internet	O	O	O
En habitaciones			
Televisor	O	O	O
Teléfono libre	O	O	O

*Nota.* MINCETUR.**Tabla 9***Estándares mínimos de servicio.*

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Generales			
Limpieza diaria de habitaciones y ambientes	O	O	O
Servicio lavado y planchado (1)	O	O	O
Servicios de llamadas, mensajes y contratación taxis	O	O	O
Servicios de custodia de equipaje	O	O	O
Primeros auxilios (2)	O	O	botiquín
En habitaciones			
Cambio de sábanas y toallas diario (3)	O	O	O

*Nota.* MINCETUR.

- i. Servicio prestado en el aparte hotel o a través de terceros

- ii. Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En casos se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- iii. El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo con criterios ambientales u otros.

**Tabla 10***Estándares mínimos de personal.*

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Personal calificado	O	O	O
Personal uniformado las 24 horas	O	O	O

Nota. *MINCETUR.***c. Hostal**

El alojamiento ocupa la totalidad del edificio o es parcialmente independiente del mismo, formando sus dependencias en una estructura homogénea. El alojamiento clasificado como dormitorio debe cumplir los siguientes requisitos:

- **Estándares mínimos de infraestructura**

Deberán cumplir con el Anexo 3 de la Norma Técnica A.30 hospedaje del Numeral 3.1 arquitectura, del Título 3 Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE).

**Tabla 11***Estándares mínimos de equipamiento.*

Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrellas
<b>Generales</b>			
Caja fuerte en la recepción	O	-	-
Internet	O	-	-
<b>En habitaciones</b>			
Televisor	O	-	-

*Nota.* MINCETUR.**Tabla 12***Estándares mínimos de servicio.*

Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrellas
<b>Generales</b>			
Limpieza diaria de habitaciones y ambientes	O	O	O
Servicios de custodia de equipaje	O	O	O
Primeros auxilios (1)	botiquín	botiquín	botiquín
<b>En habitaciones</b>			
Cambio de sábanas y toallas diario (2)	O	O	O

*Nota.* MINCETUR.

- i. Deberá tener implementadas las EE.TT del Minsa.
- ii. El cliente podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo con criterios personales.

**Tabla 13***Estándares mínimos de personal.*

Requisitos	3	2	1
	estrellas	estrellas	estrellas
Personal calificado	0	-	-
Personal uniformado las 24 horas	0	-	-

*Nota.* MINCETUR.**d. Albergue**

Alojamiento que proporciona alojamiento, preferiblemente en una habitación compartida, a un número de usuario. “Su ubicación y/o las preferencias y actividades de los huéspedes determinarán los términos”. El dormitorio debe cumplir con los requisitos enumerados a continuación:

- **Estándares mínimos de infraestructura**

Deberán cumplir con el Anexo 4 de la Norma Técnica A.30 hospedaje del Numeral 3.1 arquitectura, del Título 3 Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE).

- **Estándares mínimos de equipamiento**

Como requisito el internet es obligatorio.

**Tabla 14***Estándares mínimos de servicio.*

Requisitos	
<b>Generales</b>	
Limpieza diaria de habitaciones y ambientes	Obligatorio
Primeros auxilios (1)	botiquín
<b>En habitaciones</b>	
Cambio de sábanas y toallas diario (2)	Obligatorio

*Nota.* MINCETUR.

- Deberá contar con las especificaciones técnicas del Minsa.

- ii. El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo con criterios ambientales u otros.

### **2.3.2. Control interno**

Según Pozo y Barrios (2014) lo contextualizan como un mecanismo administrativo que garantiza la seguridad de las actividades, la veracidad de los libros contables, con la finalidad de dar cumplimiento de la ley y mejorar las relaciones entre los demás departamentos de la organización.

### **2.3.3. Filosofía empresarial**

Para Morales (2014) Es el grupo de determinados elementos que permitirán definir a al ente “con lo que es y lo que quiere lograr”, posibilitando así el desarrollo de un núcleo de organización del trabajo que la define Identificar las directrices que integran el ente económico.

### **2.3.4. Riesgos**

Según Pérez & Gardey (2016) Consideran riesgo un término del italiano, idioma que, a su vez, lo tomó de una palabra árabe clásica que puede traducirse como “lo que importa sostener”. Este término se refiere a la proximidad o posibilidad de daño.

### **2.3.5. Evaluación de Riesgos**

Para el autor Rubio (2004) en su libro precisa que la evaluación de riesgos es una técnica utilizada tanto por obligaciones legislativas como por razones técnicas para ayudar a los profesionales de la seguridad a tomar decisiones.

### **2.3.6. Sistema de información**

Citando a Hernández (2003) mantiene que son aspectos tácticos clave para el normal funcionamiento del ente. Por ello, es fundamental que en la empresa se tenga en claro las preocupaciones explicadas por la gerencia.

### **2.3.7. Control de gestión**

Según Vega de la Cruz & Nieves (2016) es “la función de análisis de la realización del proceso administrativo, destacando básicamente la fase de control de dicho proceso”.

### **2.3.8. Gestión**

Asimismo, Vega de la Cruz & Nieves (2016) menciona define como “planear para administrar, organizar y dirigir la implementación de acciones suficientes para lograr los objetivos”.

### **2.3.9. Planificación**

Según Gonzales (2012) “Es el flujo de decisión para apuntalar un objetivo deseado, conociendo la situación y factores actuales ya sean internos y externos que pueden retrasar la consecución de las metas”.

### **2.3.10. Organización**

Todas las organizaciones deben ser entendidas como unas instituciones sociales cuyo centro es un conjunto coordinado y racional de roles a ejecutar según Kliksberg (1996).

### **2.3.11. Dirección**

Según Hernández (2006) es alinear los mecanismos que integran el ente para que cumpla los objetivos sociales y económicos que se planifican.

### **2.3.12. Documentos de Gestión**

Según el portal Tribuna Empresarial (2021) Un documento de gestión empresarial es un instrumento que establece el diseño de la gestión interna de una organización, además vela por la calidad en todas las áreas de la empresa, así como se implantan bases estratégicas de las actividades y funciones entre los colaboradores, departamentos, áreas, operaciones así como todo lo similar a la institución del área funcional que permitirá lograr las metas fundamentales de las organizaciones ya sean públicas o privadas. EL sitio web destaca que entre los documentos más comunes son: “El MOF, El Reglamento de Organización y Funciones (ROF), El Manual de Procedimientos Administrativos, Operativos (MAPRO)”, La Seguridad, Higiene y Medio Ambiente (SHMA) y Lineamientos Institucionales (historia, misión, visión, objetivos).

## CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Datos de importancia

Al recoger los datos de empleo una encuesta con 60 afirmaciones que 34 trabajadores de entes hoteleras en Tingo María, las 3 iniciales interrogantes son datos generales, 30 sobre control interno y los otros 30 sobre gestión, también se aplicaron una entrevista. De igual forma, en el procedimiento de recojo de información se utiliza el software.

#### 3.1.1. Alfa de Cronbach

Lee J. Cronbach propone este indicador (estándar) que mide la consistencia de un cuestionario, el objetivo es verificar que un cuestionario coherente tenga una consistencia interna de una escala de acuerdo con Oviedo & Campo (2005).

Adicionalmente según Gliem & Gliem (2003) “el coeficiente del Alfa de Cronbach oscila entre 0 a 1, sin embargo, no existe un límite inferior para el coeficiente, mientras el indicador se acerque a 1 existirá mayor consistencia interna de los ítems dentro de la escala”.

En el mismo sentido Carvajal, Centeno, Watson, Martínez, & Sanz (2011) manifiestan que el rango de 0.7 y 0.9 ya son coeficientes de fiabilidad aceptables.

**Tabla 15**

*Alfa De Cronbach.*

Alfa De Cronbach	Nº de elementos
0.957	34

**Comentario:** En la tabla 15 se presenta un índice de  $0.957 \approx 1$  se considera este valor según el criterio de Gliem & Gliem (2003), es confiable.

#### 3.1.2. La prueba de normalidad

Para determinar las frecuencias se empleó la estadística descriptiva, los porcentajes y los diagramas de barras. Luego se analiza si los datos muestran un

comportamiento lineal y de acuerdo al tipo de variable podemos determinar la prueba de hipótesis.

Para esta investigación se tendrá 2 pruebas arrojadas por el estadístico SPSS las cuales son; Kolmogorov- Smirnov (K-S) y Shapiro-Wilks (S-W) pero tomaremos el resultado que arroja la prueba (S-W) porque según Romero (2016) indica que cuando se tiene una muestra estudiada es igual o menor a 50 unidades elementales (UE), en nuestro caso tenemos una muestra de 34 UE.

Asimismo, como señalan Boccardo & Lizama (2014) al trabajar con variables de tipo ordinal y cualitativas, se usa el “coeficiente de correlación de Spearman”; Adicionalmente, al no presentarse los “supuestos de normalidad” que se presenta en la siguiente tabla y figura, se reafirma que se debe utilizar “pruebas no paramétricas como la Rho de Spearman”.

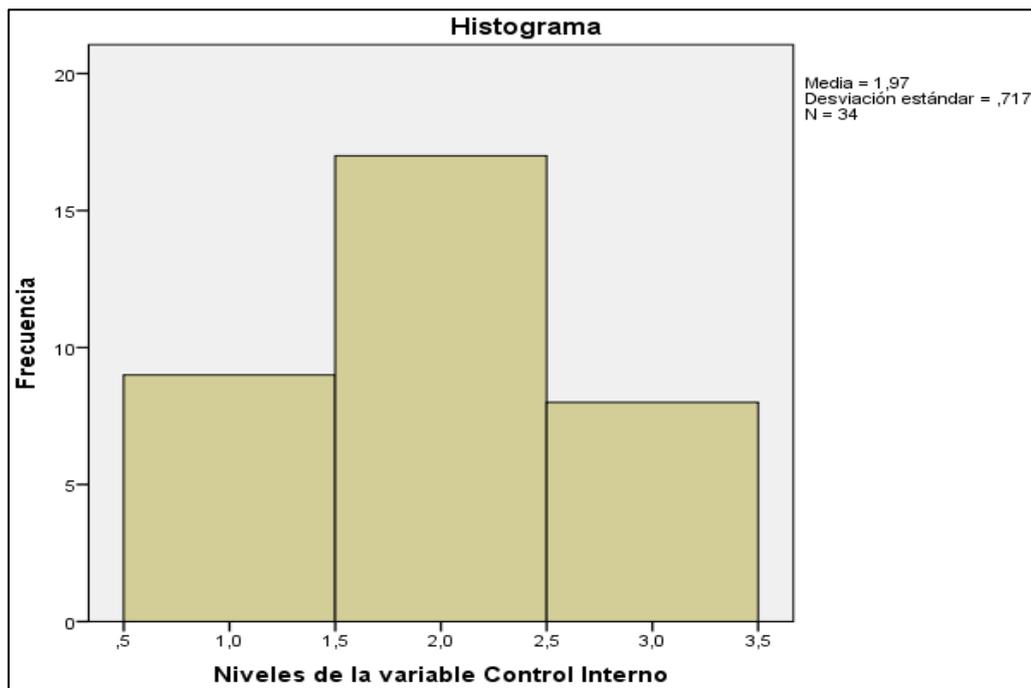
**Tabla 16**

*Prueba de normalidad*

Puntuaciones	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Niveles de la variable Control interno	.252	34	.000	.810	34	.000
Niveles de la variable Gestión hotelera	.265	34	.000	.806	34	.000

La significación denominada (p) es de 0.000 ( $p = 0.000$ ; p valor es mayor a 0.05) en las 2 variables en pruebas como; (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk es la última que se emplea), el cual significa que el “comportamiento de las variables no sigue el supuesto de normalidad” el cuál se respalda a continuación.

**Figura 1.** Curva de dispersión de datos.



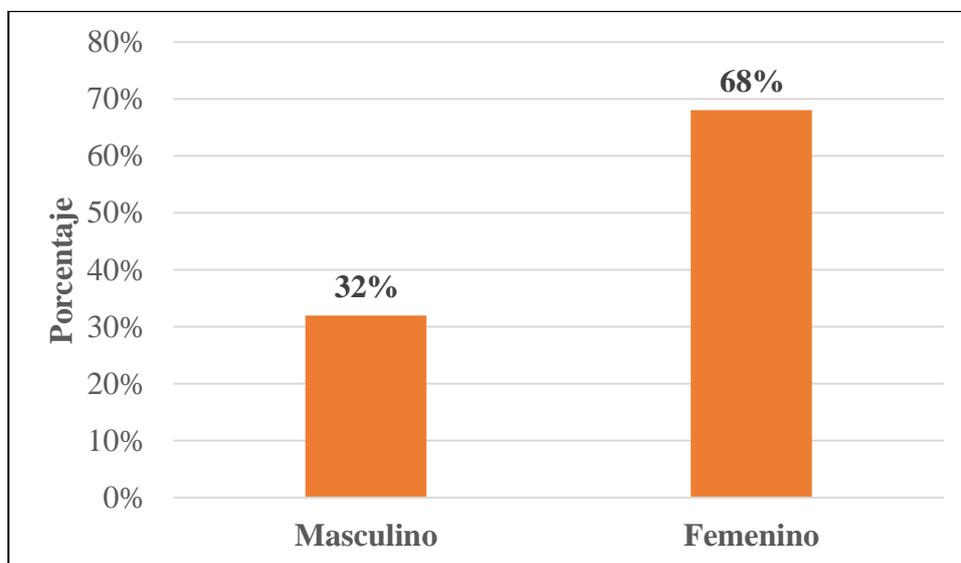
### 3.1.3. Resultados de los instrumentos de recolección de datos

#### 3.1.3.1 Resultado de la encuesta

##### A. Sexo de los trabajadores

**Figura 2.**

*Sexo de los colaboradores (%)*

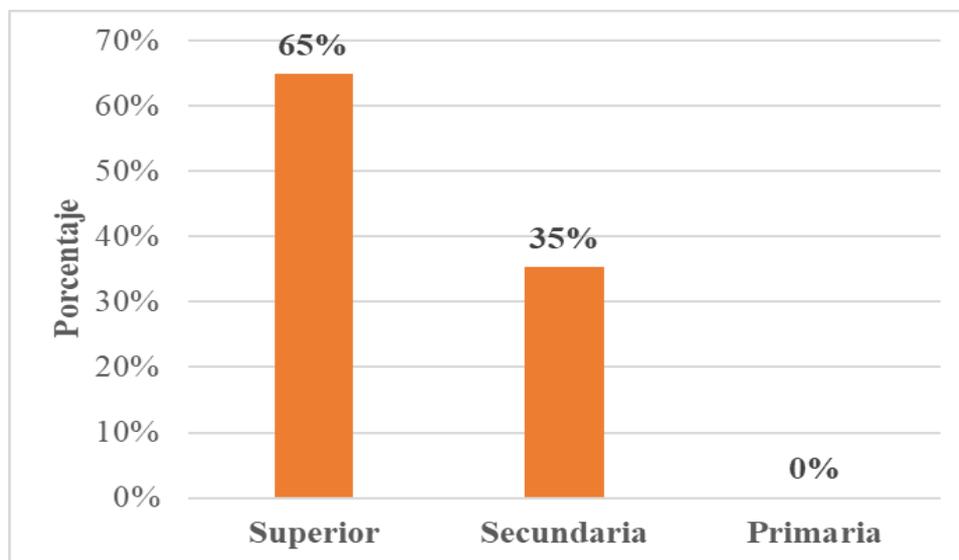


**Comentario:** El mayor % de los trabajadores en las empresas hoteleras de la ciudad de Tingo María lo conforman el género femenino con el 68% y solo el 32% masculino.

## B. Grado de instrucción

**Figura 3.**

*Grado de educación de los trabajadores de los hoteles (%)*

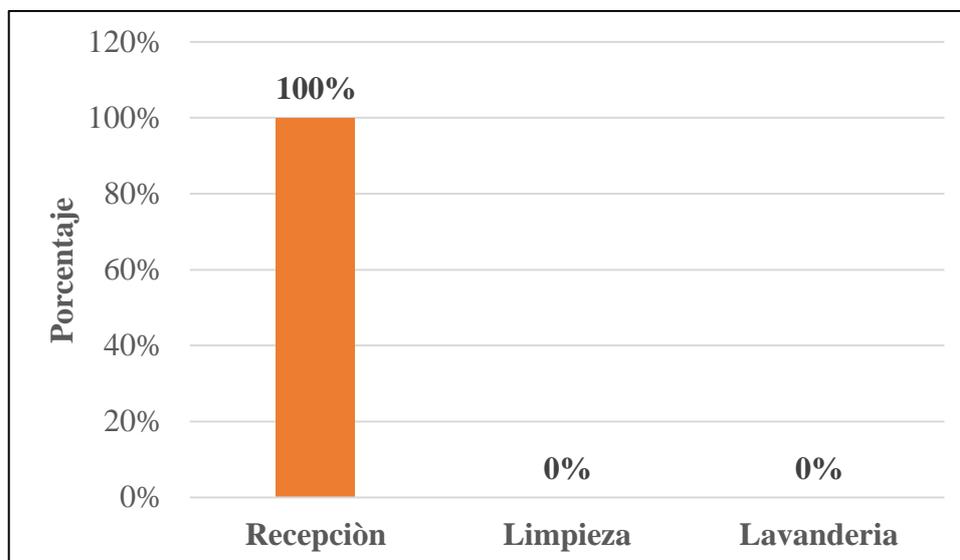


**Comentario:** Los trabajadores de las empresas hoteleras en la localidad de Tingo María cuentan con un grado de instrucción de superior haciendo un 65%, del nivel de secundaria un 35%.

### C. Cargo en la empresa

**Figura 4.**

*Cargo de los trabajadores encuestados en empresas hoteleras*



**Comentario:** Los trabajadores son en su integridad los recepcionistas, esto en respuesta a que los demás trabajadores estaban en sus labores y era imposible tener un momento para atender la encuesta.

#### 3.1.3.2 Resultados de la entrevista

Aplicadas las entrevistas a “los representantes legales de las empresas hoteleras de la localidad de Tingo María” se ha podido obtener para cada pregunta los siguientes resultados:

**1. ¿Conoce la terminología filosofía de la empresa?**

**Respuesta:** Los gerentes, dueños o representantes legales en su mayoría si conocen sobre la etimología de la filosofía de su empresa, mientras que la minoría desconoce sobre la etimología de la filosofía de su empresa.

**2. ¿La evaluación de riesgos es tomado en cuenta en su empresa?**

**Respuesta:** Los gerentes, dueños o representantes legales en su mayoría si realizan la evaluación de riesgos, por otro lado, en un nivel mínimo no realizan una evaluación de riesgos en la empresa.

**3. ¿Se han implementado sistemas de información en su empresa?**

**Respuesta:** Los gerentes, dueños o representantes legales en su mayoría si tienen implementado sistemas de información, por otro lado, en un nivel mínimo igual no tienen implementado sistemas de información en su empresa.

**4. ¿En su empresa se planifica y ensaya los procesos y mecanismos de atención?**

**Respuesta:** Los gerentes, dueños o representantes legales en su minoría si planifican y ensayan los procesos y mecanismo para la buena atención al cliente, sin embargo, se puede observar que en un nivel máximo no planifican ni ensayan los procesos de atención al cliente.

**5. ¿Su empresa emplea enfoques de la organización?**

**Respuesta:** Los gerentes, dueños o representantes legales en su mayoría si emplean enfoques de la organización en la empresa, asimismo en un nivel muy cerca no emplean enfoques de la organización en las empresas hoteleras.

**6. ¿Existe en su empresa una sola persona que se encarga de la dirección?**

**Respuesta:** Los gerentes, dueños o representantes legales en su mayoría a conocer que, si existen una persona que se encarga de direccionar la empresa, por otro lado, la minoría dicen que no existe una persona que se encargue de direccionar a la empresa.

**7. ¿Conoce acerca del control interno?**

**Respuesta:** Los gerentes, dueños o representantes legales en su minoría si conocen sobre el tema de control interno, sin embargo, en su mayoría no conocen sobre el control interno.

**3.2. La primera variable: “El control interno”**

**3.2.1. Resultado del nivel del control interno y sus dimensiones**

Las tablas y gráficos que a continuación se plasman, muestran a la variable control interno desde el punto de vista de los trabajadores encuestados, concerniente en los aspectos Filosofía de la empresa, evaluación de riesgos y sistemas de información.

Para llegar a niveles como alto, medio y bajo agrupando los las preguntas de cada dimensión.

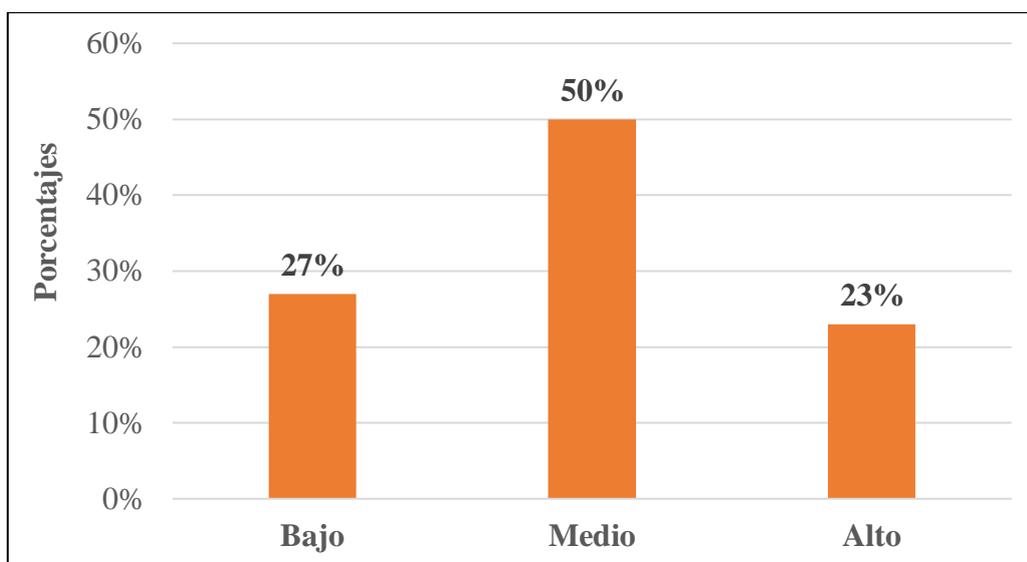
**Tabla 17**

*El nivel de la variable control interno según los trabajadores encuestados.*

Control interno	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	27%
Medio	17	50%
Alto	8	23%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.**

*Nivel de control interno*



**Comentario:** El nivel de control interno de los trabajadores de las empresas hoteleras es de nivel medio, llegando al 50% de la muestra, el nivel bajo es 27% y, por último 23% demostraron un nivel de conocimiento de control interno alto.

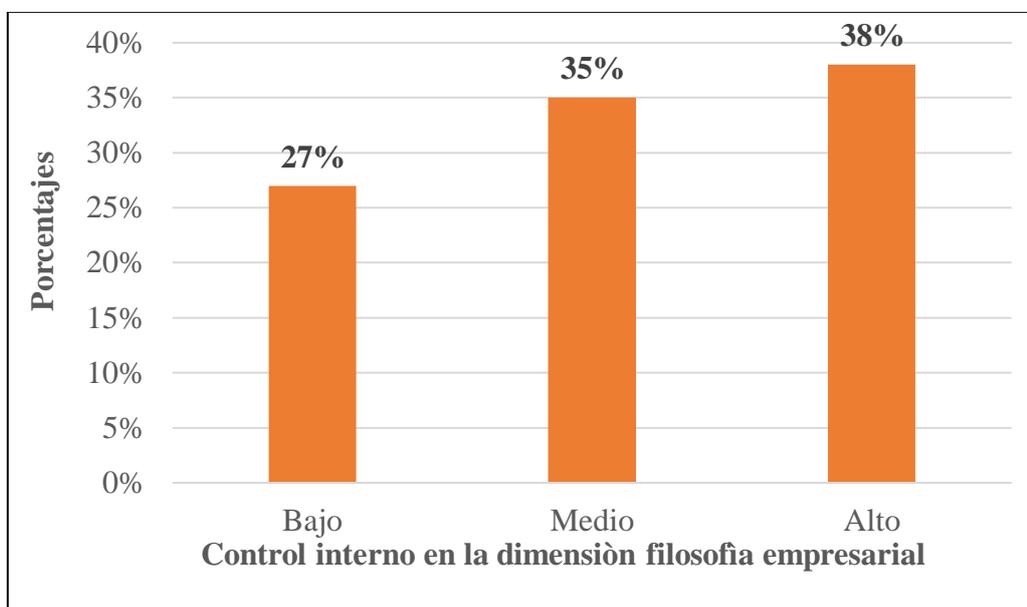
**Tabla 18**

*Resultado del nivel de la variable control interno en la dimensión filosofía empresarial según los trabajadores.*

Control interno en la dimensión Filosofía empresarial	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bajo</b>	9	27%
<b>Medio</b>	12	35%
<b>Alto</b>	13	38%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 6.**

*Nivel de control interno en la dimensión filosofía empresarial*



**Comentario:** Indican que el nivel de control interno en la dimensión filosofía empresarial de los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Tingo María es alto, el 38% de la muestra, seguido con 35% de nivel medio y un 27% mostraron un nivel bajo.

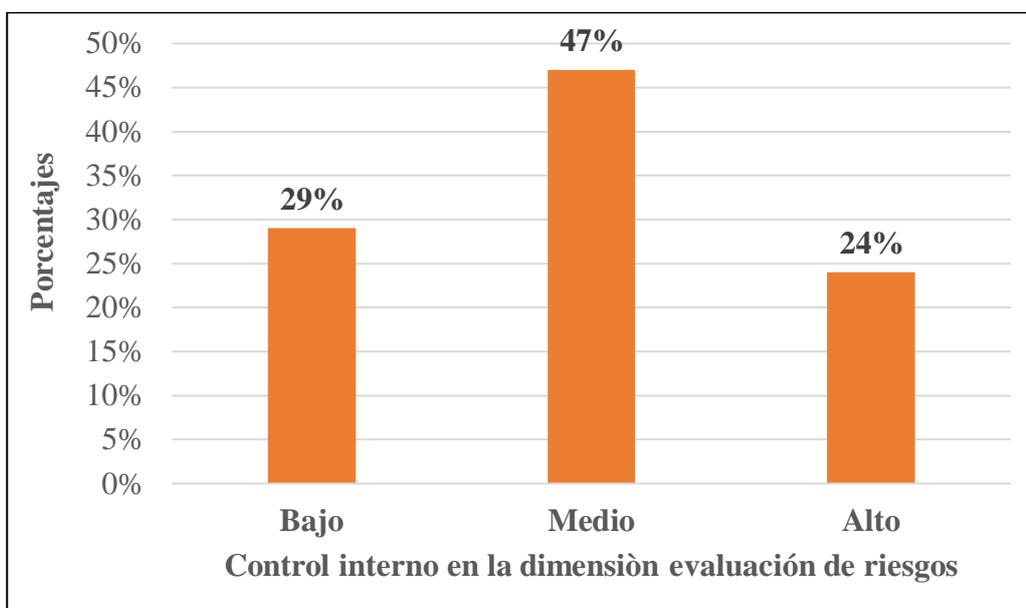
**Tabla 19**

*Resultado del nivel de la variable control interno en la dimensión evaluación de riesgos según los trabajadores encuestados.*

<b>Control interno en la dimensión evaluación de riesgos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	10	29%
<b>Medio</b>	16	47%
<b>Alto</b>	8	24%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 7.**

*Nivel de control interno en la dimensión evaluación de riesgos*



**Comentario:** Los resultados indican que “el nivel de control interno en la dimensión evaluación de riesgos de las empresas hoteleras de la ciudad de Tingo María es de nivel medio”, alcanzando el 47% de la muestra, seguido del nivel bajo con 29% y, solamente un 24% mostraron un nivel alto.

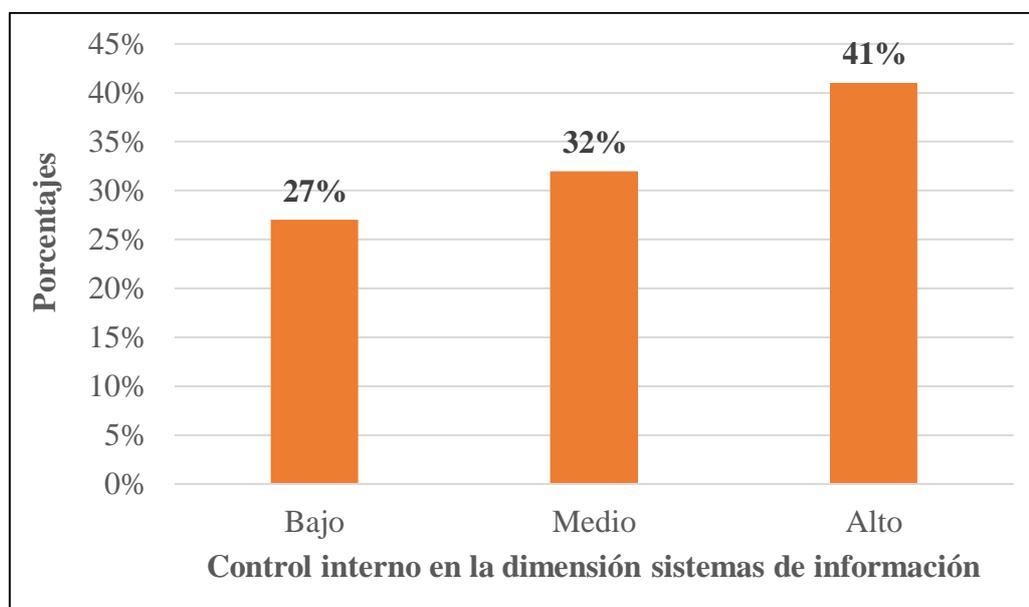
**Tabla 20**

*Resultado del nivel de la variable control interno en la dimensión sistema de información según los trabajadores encuestados.*

<b>Control interno en la dimensión sistemas de información</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	9	27%
<b>Medio</b>	11	32%
<b>Alto</b>	14	41%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 8.**

*Nivel de control interno en la dimensión sistemas de información*



**Comentario:** Los resultados indican que “el nivel de control interno en la dimensión sistemas de información de la localidad de Tingo María es de nivel alto, llegando al 41% de los casos”, seguido del nivel bajo con 27% y, solamente un 32% mostraron un nivel medio.

### **3.3. La segunda variable: “Gestión hotelera”**

#### **3.3.1. Indicadores de la gestión hotelera y sus dimensiones.**

Se plasman, presentan los resultados de la variable “gestión hotelera” desde el punto de vista de los trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad

de Tingo María, concierne en los aspectos Planificación, organización y dirección.

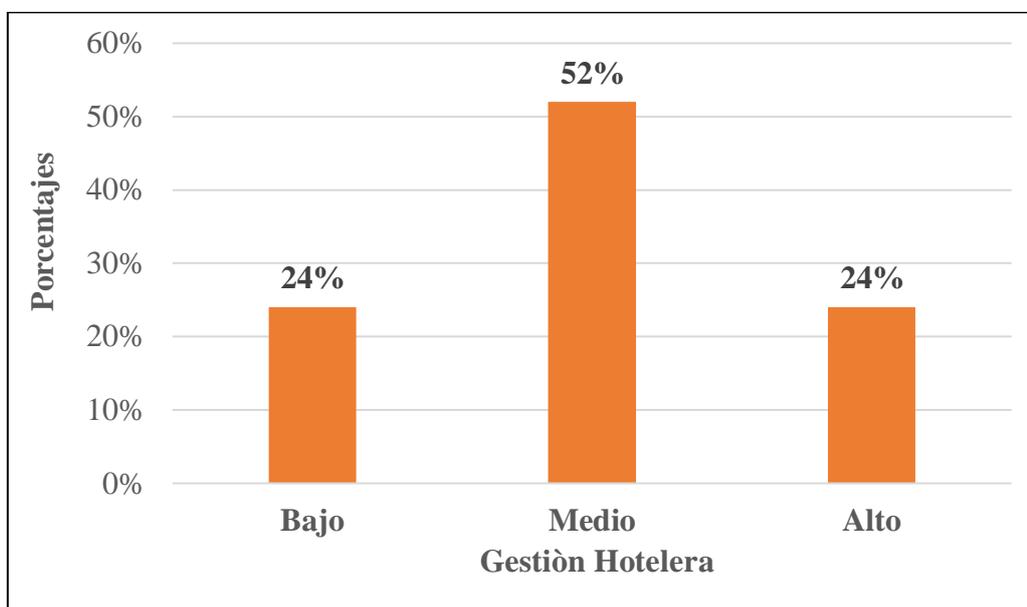
**Tabla 21**

*La gestión hotelera según los trabajadores de las empresas hoteleras.*

Gestión hotelera	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bajo</b>	8	24%
<b>Medio</b>	18	52%
<b>Alto</b>	8	24%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 9.**

*Nivel de gestión hotelera*



**Comentario:** La gestión hotelera según los trabajadores de estas empresas hoteleras es de nivel medio, llegando al 52% de la muestra, seguido del nivel bajo con 24% y, asimismo un 24% mostraron un nivel de conocimiento de gestión hotelera alto.

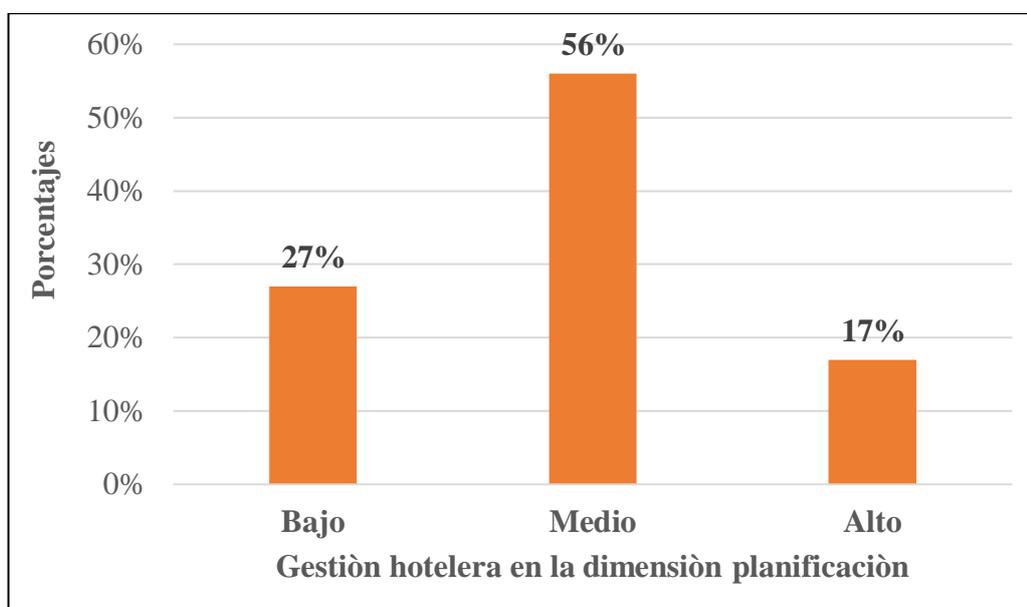
**Tabla 22**

*Resultado del nivel de la variable gestión hotelera en la dimensión planificación según los trabajadores.*

<b>Gestión hotelera en la dimensión planificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	9	27%
Medio	19	56%
Alto	6	17%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 10.**

*Nivel de gestión hotelera en la dimensión planificación*



**Comentario:** La gestión hotelera en la dimensión planificación según los trabajadores de estas empresas hoteleras es de nivel medio, llegando al 56% de la muestra, perseguido por el nivel bajo con 27% y, solamente un 17% mostraron un nivel de conocimiento de planificación alto.

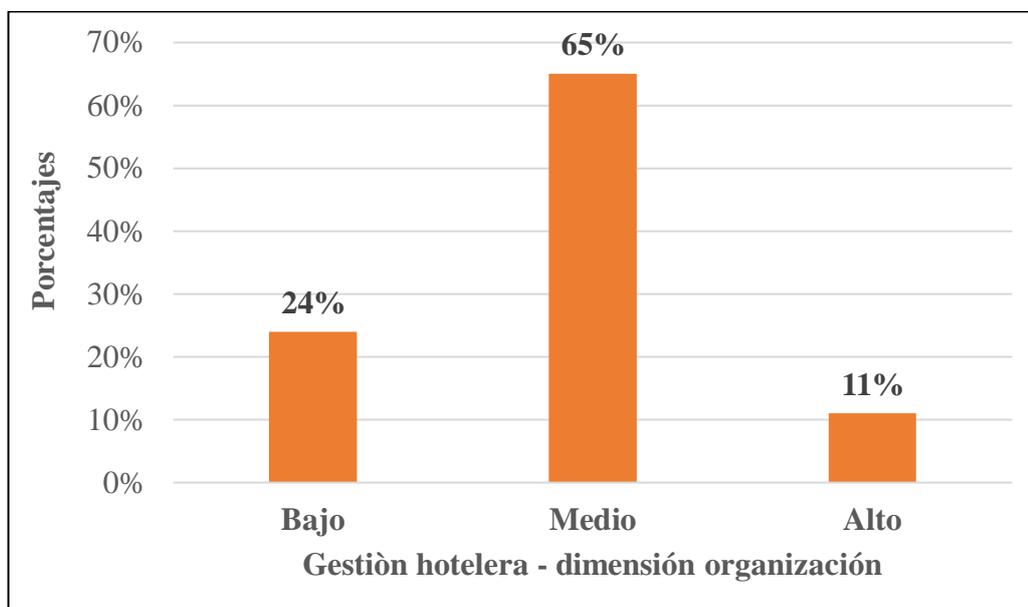
**Tabla 23**

*Resultado del nivel de la variable gestión hotelera en la dimensión organización según los trabajadores.*

<b>Gestión hotelera en la dimensión organización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	24%
Medio	22	65%
Alto	4	11%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 11.**

*Nivel de gestión hotelera en la dimensión organización*



**Comentario:** La gestión hotelera en la dimensión organización según los trabajadores de estas empresas hoteleras es de nivel medio, llegando al 65% de la muestra, sucedido del nivel bajo con 24% y un 11% mostraron un nivel de conocimiento de organización alto.

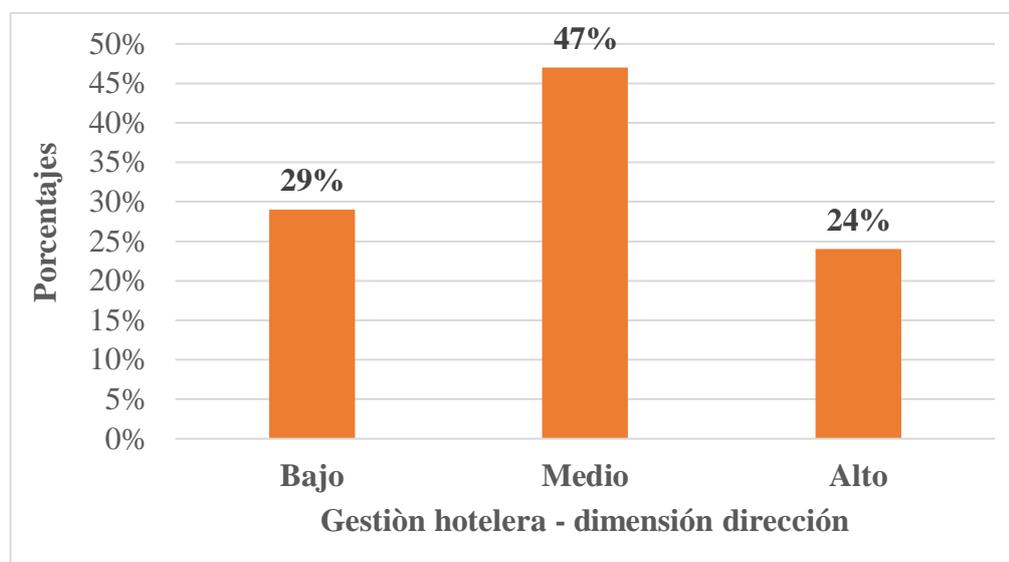
**Tabla 24**

Resultado del nivel de la variable gestión hotelera en la dimensión dirección según los trabajadores.

Gestión hotelera en la dimensión dirección	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	29%
Medio	16	47%
Alto	8	24%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 12.**

*Nivel de gestión hotelera en la dimensión dirección*



**Comentario:** Los resultados indican que el nivel de gestión hotelera en la dimensión dirección según los trabajadores de estas empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María es de nivel medio, alcanzando el 47% de los casos, seguido del nivel bajo con 29% y, solamente un 24% mostraron un nivel de conocimiento de control alto.

### 3.4. Resultados de la relación del control interno y gestión hotelera

De las dimensiones tales como filosofía empresarial, evaluación de riesgos y sistemas de información con la variable gestión hotelera según objetivos planteados.

### 3.4.1. Resultado de la relación del control interno con la gestión hotelera.

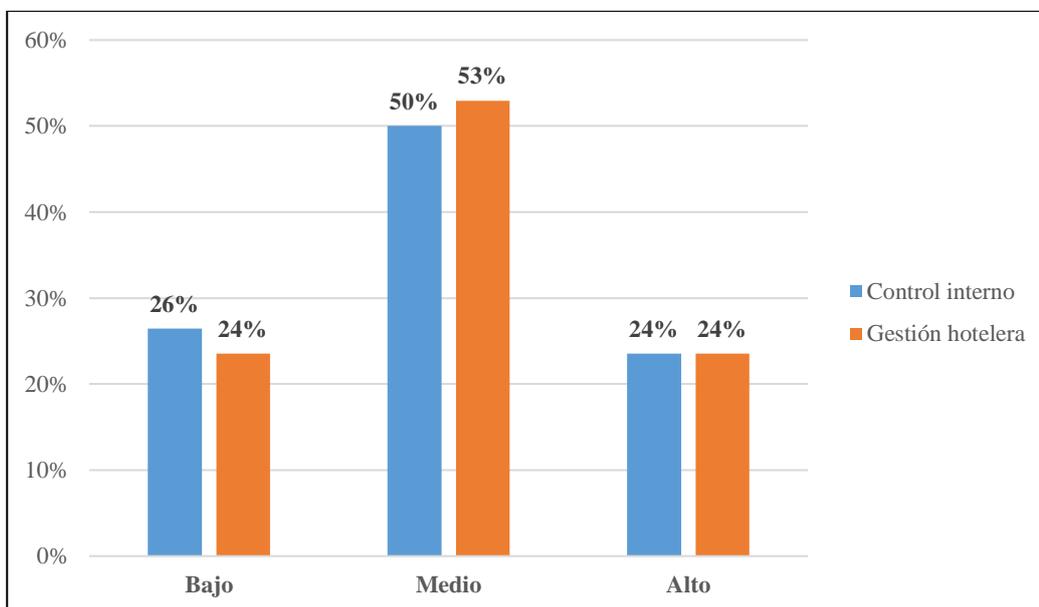
**Tabla 25**

*Resultado de la relación del control interno y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María.*

Control Interno	Gestión Hotelera						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Baja</b>	5	15%	4	12%	0	0%	9	<b>26%</b>
<b>Media</b>	3	9%	12	35%	2	6%	17	<b>50%</b>
<b>Alta</b>	0	0%	2	6%	6	18%	8	<b>24%</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>18</b>	<b>53%</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 13.**

*Relación del control interno con la gestión hotelera*



**Comentario:** Observamos la relación del control interno y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María. “El 26% de los casos del nivel de control interno es baja y el 24% de la gestión hotelera también es baja; en el 50% de los casos observados se muestra un nivel de control interno medio y cerca a ello se observa un 53% de un nivel medio de gestión hotelera”. Finalmente, “un 24% evidencia un nivel de control interno alto y asimismo un 24% denota una

gestión hotelera alta, cumpliéndose lo que dice la teoría a mejor control interno optima gestión”.

### 3.4.2. Resultado de la relación de la dimensión filosofía empresarial con la variable gestión hotelera.

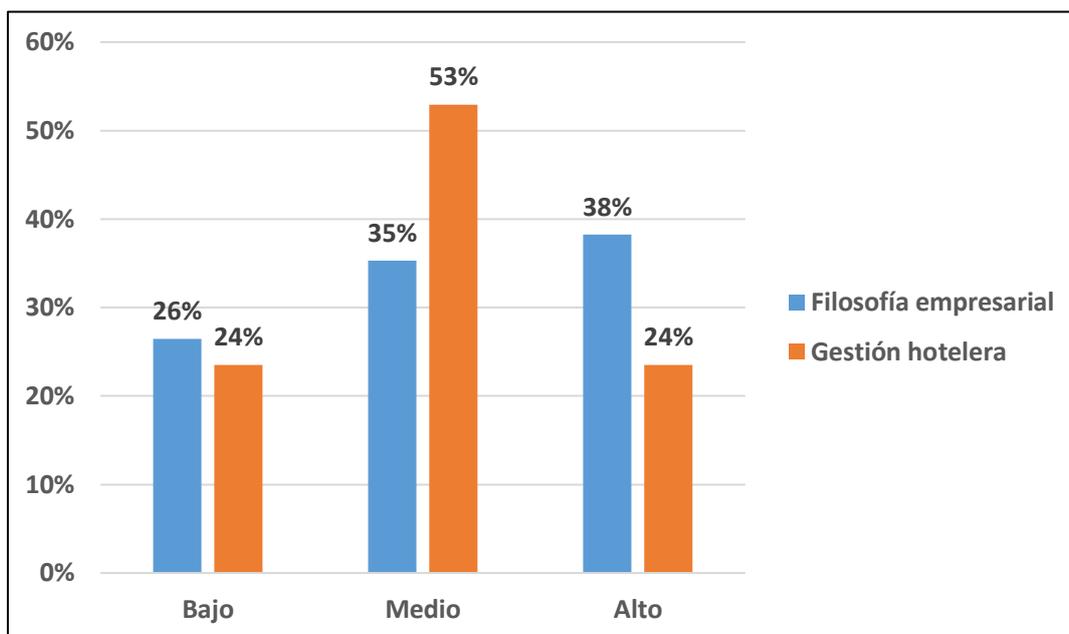
**Tabla 26**

*Resultado de la relación de la filosofía empresarial y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María.*

Filosofía empresarial	Gestión Hotelera						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
<b>Baja</b>	4	12%	5	15%	0	0%	9	<b>26%</b>
<b>Media</b>	2	6%	7	21%	3	9%	12	<b>35%</b>
<b>Alta</b>	2	6%	6	18%	5	15%	13	<b>38%</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>18</b>	<b>53%</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 14.**

*Relación de la filosofía empresarial con la gestión hotelera*



**Comentario:** La relación de la filosofía empresarial y la gestión hotelera a los trabajadores de los hoteles. El 26% de la muestra del nivel de la filosofía

empresarial es baja y el 24% de la gestión hotelera también es baja; en el 35% de los casos mostrados un nivel de filosofía empresarial medio y se observa un 53% de un nivel medio de gestión hotelera. Por último, un 38% evidencia un nivel alto de filosofía empresarial y asimismo un 24% muestra una gestión hotelera alta.

### 3.4.3. Resultado de la relación de la dimensión evaluación de riesgos con la variable gestión hotelera.

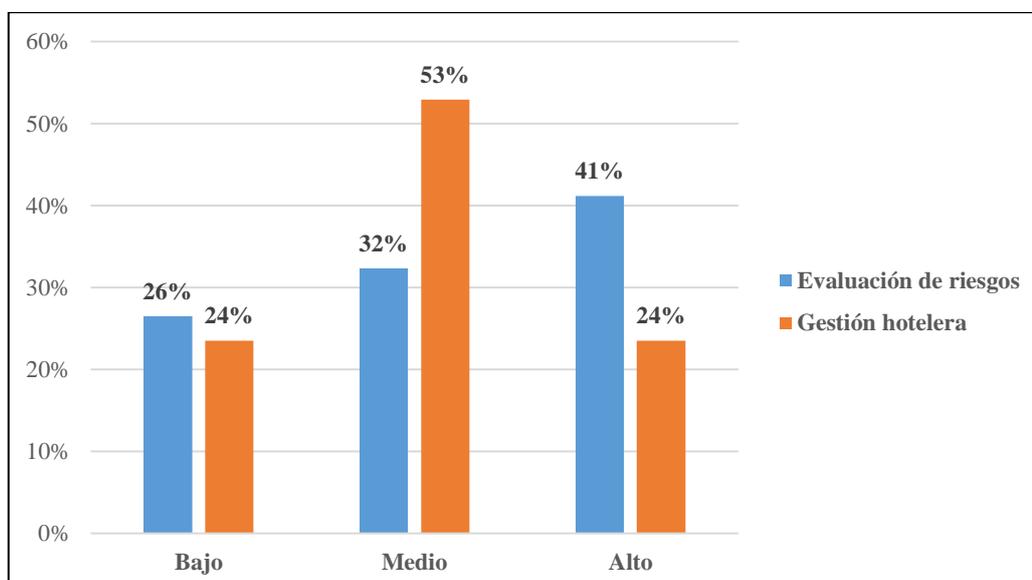
**Tabla 27**

*Resultado de la relación de la evaluación de riesgos y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María.*

Evaluación de riesgos	Gestión Hotelera						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
<b>Baja</b>	7	21%	2	6%	0	0%	9	<b>26%</b>
<b>Media</b>	1	3%	10	29%	0	0%	11	<b>32%</b>
<b>Alta</b>	0	0%	6	18%	8	24%	14	<b>41%</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>18</b>	<b>53%</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 15.**

*Relación de la evaluación de riesgos con la gestión hotelera*



**Comentario:** Se contempla la relación de la evaluación de riesgos y la gestión hotelera a los trabajadores de las empresas hoteleras de Tingo María. El

26% de la muestra el nivel de evaluación de riesgos es baja y el 24% de la gestión hotelera también es baja; en el 32% de la muestra observada se muestra un nivel de evaluación de riesgos medio y contemplamos un 53% de un nivel medio de gestión hotelera. Por último, un 41% evidencia un nivel alto de evaluación de riesgo y asimismo un 24% muestra una gestión hotelera alta.

#### 3.4.4. Resultado de la relación de la dimensión sistemas de información con la variable gestión hotelera.

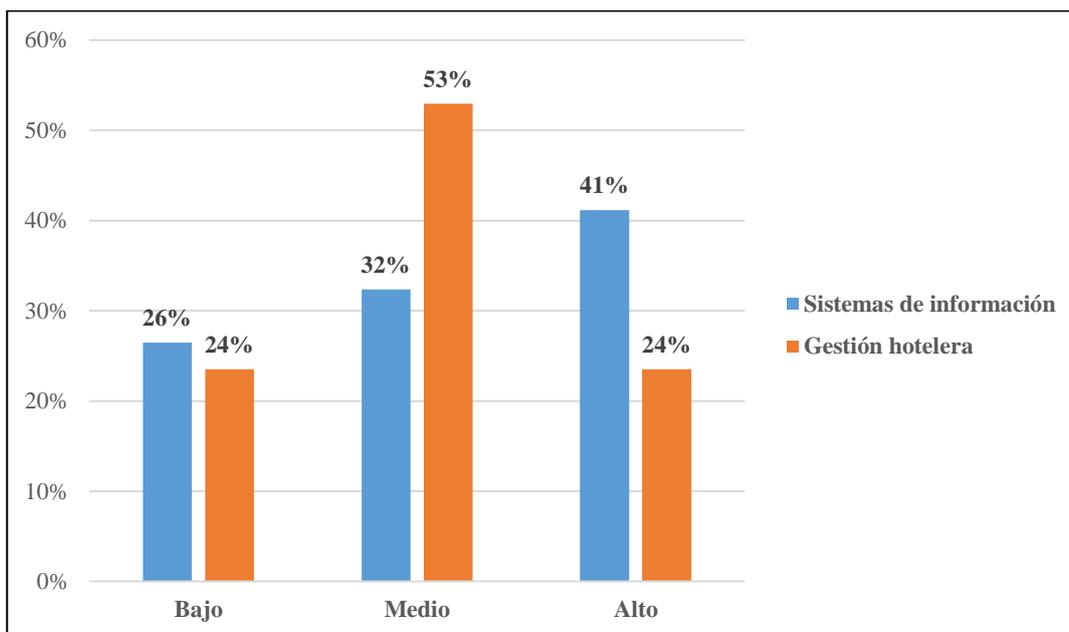
**Tabla 28**

*Resultado de la relación de sistemas de información y la gestión hotelera en las empresas hoteleras de Tingo María.*

Sistemas de información	Gestión Hotelera						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
<b>Baja</b>	7	21%	2	6%	0	0%	9	<b>26%</b>
<b>Media</b>	1	3%	10	29%	0	0%	11	<b>32%</b>
<b>Alta</b>	0	0%	6	18%	8	24%	14	<b>41%</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>18</b>	<b>53%</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Figura 16.**

*Relación de los sistemas de información con la gestión hotelera*



**Comentario:** Contemplamos la relación de sistemas de información y la gestión hotelera a los trabajadores de los hoteles de TM. El 26% de la muestra el nivel de sistemas de información es baja y el 24% de la gestión hotelera es baja; en el 32% de los casos observados se muestra un nivel de sistemas de información medio y se contempla un 53% en el nivel medio de gestión hotelera. Por último, un 41% evidencia un nivel alto de sistemas de información y asimismo un 24% contempla una gestión hotelera alta.

### 3.5. Verificación de la hipótesis

Tal como se menciona en el capítulo 3.1.2 del presente informe para la verificación o contrastación de hipótesis utilizaremos un indicador “no paramétrico” para este estudio la prueba elegida es el coeficiente de correlación Rho Spearman que va nos permite mostrar la relación de entre dos variables o dimensiones según sea el caso planteado en nuestros objetivos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que los valores que toma el coeficiente de correlación son de -1 al +1:

**Tabla 29***Grado de relación según coeficiente de correlación.*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta (a mayor X mayor Y)

Fuente: Tomado de *Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)*

El sesgo descriptivo (tablas cruzadas) se analizó y demostró la hipótesis donde muestra que “la relación entre el control interno y la gestión hotelera es media”, la relación de la filosofía empresarial con la gestión hotelera es bajo, la relación entre evaluación de riesgos con la gestión hotelera es bajo y por último la relación de los sistemas de información con la gestión hotelera es baja. Aún realizadas esas cuasi conclusiones es necesaria la realización de los contrastes de hipótesis.

### 3.5.1. Prueba de hipótesis general

#### a. Planteamiento de las hipótesis estadísticas.

##### Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

“No existe relación significativa entre el control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

##### Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):

“Si existe relación significativa entre el control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

#### b. Demostración de hipótesis

**Tabla 30**

*Contraste de hipótesis generales con la prueba Rho Spearman.*

		Correlaciones	Control	Gestión
			Interno	Hotelera
<b>Rho de Spearman</b>	Control	Coeficiente de correlación	1	,666
		Sig. (bilateral)		0.000
	Interno	N	34	34
	Gestión	Coeficiente de correlación	,666	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
Hotelera	N	34	34	

La tabla que nos arroja el programa SPSS Statics contemplamos que existe una correlación positiva alta (0.666), a más control interno en las empresas hoteleras mejor gestión en estas. “Del mismo modo al observar la Significancia se deslumbra que es de 0,000 el cuál es menor que 0.05, lo que nos dice que la correlación que se ha obtenido es significativa”.

#### c. Decisión estadística

Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) porque  $p\text{-valor} > \alpha$ ; de modo que  $p(0,000) < 0,05$ ; y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )” que afirma si existe relación significativa entre el control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.

### 3.5.2. Prueba de hipótesis específicas

La presentación de las hipótesis será en una sola tabla ya que el objetivo es determinar la relación de las dimensiones (filosofía empresarial, evaluación de riesgos y sistemas de información) con la variable general gestión hotelera.

**Tabla 31**

*Contraste de hipótesis específicas con correlación Rho.*

		Correlaciones	Gestión Hotelera
<b>Rho de Spearman</b>	Filosofía Empresarial	Coeficiente de correlación	,370
		Sig. (bilateral)	0.031
		N	34
	Evaluación de Riesgos	Coeficiente de correlación	,646
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	34
	Sistemas de Información	Coeficiente de correlación	,793
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	34

#### a. Primera hipótesis específicas

##### Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):

“No existe relación significativa entre la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.”.

##### Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):

“Si existe relación significativa entre la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

**Comentario:** La tabla 20 nos arroja que la correlación existente es positiva media (0.370), entonces podemos afirmar que al aplicar la filosofía empresarial mayor éxitos tendrá la gestión en las empresas hoteleras. “Del mismo modo podemos deducir que, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) porque  $p\text{-valor} > \alpha$ ; de modo que  $p(0,031) < 0,05$ ; y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>)” que afirma “Si existe relación significativa entre la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

### b. Segunda hipótesis específica

#### Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):

“No existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

#### Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):

“Si existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

**Comentario:** La correlación positiva considerable (0.646), entonces podemos afirmar que al evaluar oportunamente los riesgos en las empresas hoteleras tendrá mejores resultados en su gestión. “Del mismo modo podemos deducir que, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) porque  $p\text{-valor} > \alpha$ ; de modo que  $p(0,000) < 0,05$ ; y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>)” que afirma “Si existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

### c. Tercera hipótesis específica

#### Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):

“No existe relación significativa entre los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

#### Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):

“Si existe relación significativa entre los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

**Comentario:** La correlación positiva muy fuerte (0.793), al implantar más y mejores sistemas de información tendrá mayor probabilidad de conseguir mejores resultados en su gestión. “Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) porque  $p\text{-valor} > \alpha$ ; de modo que  $p(0,000) < 0,05$ ; y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>)” que afirma “Si existe relación significativa entre los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María”.

## 3.6. Discusión de resultados

Sobre la base de la verificación y los resultados encontrados, realizamos la comparación con las conclusiones de los autores citados en la presenta investigación.

En primer término, se acepta de manera relevante la hipótesis alternativa general afirmando que **si existe relación significativa entre el control interno y la gestión de las empresas hoteleras.**

Este resultado se relaciona con lo que afirma **Freire** (2019) que el control interno en la gestión empresarial influye en las actividades hoteles y restaurantes, ya que sin estrategias los emprendimientos no cuentan con un camino a donde dirigirse. Sobre todo, los emprendimientos que no cuentan con un modelo de control interno en la gestión empresarial, sus resultados son negativos, por lo tanto, hay que tomar medidas a tiempo, generar estrategias de competitividad que garanticen la permanencia en el mercado encaminadas a la mejora continua.

Por otro lado, **Vento** (2017) sosteniendo que el control interno se relaciona positivamente con cada uno de los indicadores de la gestión financiera: medición y evaluación permanente, métodos y procedimientos y manejo financiero.

Cabe resaltar **Meléndez** (2016) define qué el control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo, realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

En segundo término, se acepta la primera hipótesis alternativa específica afirmando que **si existe relación significativa entre la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras.**

Estos resultados concuerdan con **Morales** (2014) donde define que la filosofía empresarial es la agrupación de ciertos elementos que nos van a permitir la identificación de la empresa con lo que es y lo que quiere lograr que, a su vez, permita desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifica a todas las partes integrantes de la organización.

Asimismo, en tercer término, se acepta la segunda hipótesis alternativa específica afirmando que **si existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión de las empresas.**

Estos resultados concuerdan con lo que cita **Vento** (2017) en su investigación dando a conocer que las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados.

También hay congruencia con **Mantilla** (2005) que define a la evaluación de riesgos como la identificación, análisis y manejo de los eventos relacionados con la elaboración de los estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

En el cuarto punto, aceptamos la tercera hipótesis alternativa específica, **si existe relación significativa entre los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras.**

Estos resultados concuerdan con **Hernández** (2003) en donde mantiene que los sistemas de información son uno de los principales aspectos estratégicos del buen hacer de la compañía. Para ello es necesario que toda la organización sea consciente de su interés y de la alta dirección y de los distintos usuarios de la empresa. Una empresa debe tener una política de información y motivación, de ser así, será capaz de vencer a los competidores, aumentar el poder de negociación e incluso evitar que nuevos competidores ingresen al mercado, logrando la denominada ventaja sostenible.

## CONCLUSIONES

1. El control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María si se relacionan de manera significativa según el resultado de la prueba de coeficiente de correlación Rho Spearman contemplamos que existe una correlación positiva alta de ( $r=0.666$ ), en base a ello podemos decir que a mejor control interno en las empresas hoteleras existirá mejor gestión en ellas, dicha afirmación es reforzada con lo ilustrado en la figura 13 (tablas cruzadas). “Del mismo modo al observar la significancia se deslumbra que el p-valor (0,000) el cuál es menor que 0.05, lo que nos dice que la correlación que se ha obtenido es significativa”, por último, en la entrevista realizada gran parte de los gerentes entrevistados no conocen la terminología control interno.
2. La filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María si se relacionan al contemplar que existe una correlación positiva débil de ( $r=0.370$ ) según la correlación de Spearman, asimismo la relación en el nivel bajo es de 26% y 24%, en el nivel medio en 35% y 53% y en el nivel alto en 38% y 24% respectivamente, ilustrada en la figura 14, en base a ello podemos decir que, al aplicar y poner en práctica a la filosofía empresarial, mayor éxito tendrá la gestión en las empresas hoteleras. Del mismo modo al observar la significancia se deslumbra que el p-valor (0,031) “el cuál es menor que 0.05, lo que nos dice que la correlación que se ha obtenido es significativa”, para terminar la mayoría de los gerentes entrevistados mencionaron que si conocen acerca de la filosofía empresarial.
3. La evaluación de riesgos con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María si se relacionan al contemplar que existe una correlación positiva considerable de ( $r=0.646$ ) según la correlación de Spearman, asimismo la relación en el nivel bajo en 26% y 24%, en el nivel medio en 32% y 53% y en el nivel alto en 41% y 24% respectivamente, ilustrada en la figura 15. En base a ello podemos decir que, al evaluar oportunamente los riesgos en las empresas hoteleras se tendrá mejores resultados en su gestión. Del mismo modo al observar la significancia se deslumbra que el p-valor (0,000) el cuál es menos que 0.05, lo que nos dice que la correlación que se ha obtenido es significativa, los resultados son respaldados en la entrevista realizada a los gerentes ya que la mayoría de ellos si realiza la evaluación de riesgos en sus empresas hoteleras.

4. Los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María si se relacionan al contemplar que existe una correlación positiva muy fuerte de ( $r=0.793$ ) según la correlación de Spearman, asimismo la relación en el nivel bajo en 26% y 24%, en el nivel medio en 32% y 53% y en el nivel alto en 41% y 24% respectivamente, ilustrada en la figura 16, en base a ello podemos decir que, al implantar más y mejores sistemas de información se tendrá mayor probabilidad de conseguir mejores resultados en la gestión en las empresas hoteleras de Tingo María. Del mismo modo al observar la significancia se deslumbra que el p-valor (0,000) el cuál es menor que 0.05, lo que nos dice que la correlación que se ha obtenido es significativa, dichos resultados van en línea con las respuestas obtenidas por los gerentes entrevistados quienes en su mayoría si tienen aplicado algún sistema de información en sus empresas hoteleras.

## RECOMENDACIONES

1. Los hoteles en Tingo María de acuerdo con los resultados de la presente investigación que indican que tienen un nivel de control interno medio (50% - figura 5) deben implementar o mejorar su control interno para lograr mejores resultados en su gestión empresarial que se resumen en mejores ingresos económicos y disminución de riesgos en las actividades contables y administrativas dotándose de eficiencia y eficacia.
2. De acuerdo con los resultados de la investigación, los hoteles de Tingo María tienen en su mayoría una alta aplicación de la filosofía empresarial (38% - figura 6) se debe seguir aplicando y poner más en práctica a la filosofía empresarial, mayor éxito tendrá la gestión en las empresas hoteleras. Esto con la finalidad de que los individuos incursos en el ente pongan en práctica los valores éticos, lineamientos y políticas implantadas por la empresa hotelera.
3. Los hoteles de Tingo María de acuerdo con los resultados de la presente investigación que indican que tienen un nivel de evaluación de riesgos medio (47% - figura 7) deben implementar y mejorar los mecanismos de detención y evaluación oportuna de riesgos para lograr mejores resultados en su gestión empresarial. Todo el proceso de detención y evaluación de riesgos debe estar enmarcado en manuales que enumeren y traten todos aquellos eventos críticos que se realizan en el ente.
4. Los hoteles de Tingo María tienen en su mayoría una alta aplicación de los sistemas de información (41% - figura 8) se debe seguir aplicando e incrementando los sistemas de información, por consiguiente, la gestión en las empresas hoteleras será más óptima, con la finalidad de cerrar brechas por donde algunos eventos puedan ocurrir y tener un impacto negativo que atente contra la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2010). *Auditoría III* (tercera ed.). Lima, Perú: San Marcos. Recuperado el 20 de 12 de 2021
- Avalos Corcuera, J. L. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso Hotel Buenos Aires S.R.L. - Nuevo Chimbote, 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Católica los Angeles Chimbote, Nuevo Chimbote. Recuperado el 24 de junio de 2021
- Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú*. Piura: Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Badillo Ayala, J. (2014). *Implementación y Evaluación de Control Interno*. Río de la Plata.
- Carballo Veiga, J. (2008). *Control de la Gestión Empresarial* (Septima ed.). Madrid: ESIC. Recuperado el 15 de mayo de 2021
- Carvajal, A., Centeno, C., Watson, R., Martínez, M., & Sanz, A. (2011). *¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud?* Recuperado el 8 de Octubre de 2021, de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272011000100007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272011000100007&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Septima ed.). (I. editores, Ed.) Madrid, España: McGraw-Hill. Recuperado el 23 de mayo de 2021
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *MODELO COSO*. Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (2013). *Modelo COSO*.
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigaciones* (primera ed.). Ciudad del Carmen: Polkey Gómez Ed. Recuperado el 20 de 06 de 2021
- Dirección General de Investigación y Estudios en Turismo y Artesanía. (2016). *Evolución de la Oferta Aérea y Hotelera*. Lima. Recuperado el 22 de junio de 2021, de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Evolucion\\_oferta\\_aerea\\_hotelera.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Evolucion_oferta_aerea_hotelera.pdf)
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. (2021). Directorio de Hospedajes de la Ciudad de Tingo María. Tingo María. Recuperado el 12 de mayo de 2021

- Fayol Le Maire, H. J., & Coubrough, J. A. (1930). *Administración Industrial y General - Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: El Ateneo. Recuperado el 21 de junio de 2021
- Freire, D. (2019). *El control en la gestión empresarial como determinante para el emprendimiento en el sector de servicios, actividades hoteles y restaurantes de la provincia de Tungurahua*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gliem, J., & Gliem, R. (2003). *Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales*. Obtenido de <https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/Gliem%20&%20Gliem.pdf?s..>
- Gonzales , H. (2012). *Planificación Educativa*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/karlapinero/planificacion-educativa-13845650>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Ciudad de México: McGrawhill. Recuperado el 20 de junio de 2021
- Hernandez Trasobares, A. (2003). *Artículo académico*. Obtenido de [https://www.academia.edu/8010141/los\\_sistemas\\_de\\_informaci%3%93n\\_evolution\\_y\\_desarrollo](https://www.academia.edu/8010141/los_sistemas_de_informaci%3%93n_evolution_y_desarrollo)
- Hernandez y Rodriguez, S. (2006). *Introducción a la Administración - Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (Vol. 4). México DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.A. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/53ee8e0f2c817dd1d840d53f6dff9dcd.pdf>
- Kliksberg, B. (1996). Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/ags-coe/0301.htm>
- Lizama, P., & Boccardo, G. (Noviembre de 2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales (FACSO), Departamento de Sociología.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno con el modelo COSO*. Bogotá: ECOE EDICIONES. Recuperado el 19 de 12 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90448465008.pdf>
- Martínez Pérez, R., & Rodríguez Esponda, E. (2011). *Manual de Metodología de la Investigación Científica* (Vol. 14). La Habana, Cuba. Recuperado el 24 de junio de 2021

- Melendez, T. J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Ancash: Utex.
- Mendez Alvarez, C. (1995). *Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas* (Segunda ed.). Bogotá: MMcGRAW-HILL. doi:958-600-446-5
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. ( 2015). Reglamento de establecimientos de hospedaje. *El Peruano*.
- Monje Álvarez , C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva, Colombia: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Recuperado el 24 de junio de 2021
- Morales Rodriguez, M. (01 de Agosto de 2014). *Pymempresario.com*. Obtenido de <https://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/>
- Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Metodologia de investigacion y lectura critica de estudios. *Revsita Colombiana de Psiquiatria*, XXXIV(4). Recuperado el 8 de Octubre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Paredes, J. (noviembre de 2014). *Determinar la importancia del control interno en el hotel Venetur Maracaibo, CA*. Recuperado el 24 de junio de 2021, de [https://documen.site/download/determinar-la-importancia-del-control-interno-en-el-hotel-venetur\\_pdf](https://documen.site/download/determinar-la-importancia-del-control-interno-en-el-hotel-venetur_pdf)
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/riesgo/>
- Posso, R. J., & Barrios, B. M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turisticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitira el mejoramiento de la informacion financiera*. Cartagena de Indias D.T.Y.C C.
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macias, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (26 de septiembre de 2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado el 20 de junio de 2021
- Romero Saldaña, M. (03 de septiembre de 2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Dialnet y Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Recuperado el 14 de noviembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

- Rubio Romero, J. C. (2004). *Metodos de evaluacion de riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RmCXvUEqNh0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=definicion+de+evaluacion+de+riesgos+segun+autores&ots=LUMj96\\_&sig=FPg\\_4QafAoesog3iMIP1KhVVjeY#v=onepage&q=definicion%20de%20evaluacion%20de%20riesgos%20segun%20autores&f=true](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RmCXvUEqNh0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=definicion+de+evaluacion+de+riesgos+segun+autores&ots=LUMj96_&sig=FPg_4QafAoesog3iMIP1KhVVjeY#v=onepage&q=definicion%20de%20evaluacion%20de%20riesgos%20segun%20autores&f=true)
- Salcedo, L. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Riobamba – Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Taylor Winslow, F. (1911). *Principios de la Administración Cientificas*. Recuperado el 23 de junio de 2021
- Tribuna Empresarial. (2021). Recuperado el 03 de agosto de 2021, de [tribuna empresarial.com](https://tribunaempresarial.com): <https://sites.google.com/a/tribunaempresarial.com/documentos-de-gestion-empresarial/home?overridemobile=true>
- U.S. Agency For International Development (2004). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamerica*. La Paz, Bolivia. Recuperado el 12 de junio de 2021
- Vega de la Cruz, L. O., & Nieves, J. A. (2016). Control de gestion y control interno. *Revista Espacios*.
- Vento Rojas, J. F. (2017). *El control interno y la gestion financiera de la industria hotelera en la provincia de Canta*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Escuela de posgrado. Recuperado el 27 de Junio de 2021, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2769>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Tabla 32: “Relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María”**

INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES			
<p align="center"><b>INTERROGANTE PRINCIPAL:</b></p> <p>¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María?</p> <p align="center"><b>INTERROGANTES ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿En qué medida la filosofía empresarial se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María?</li> <li>❖ ¿En que medida la evaluación de riesgos se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María?</li> <li>❖ ¿En qué medida los sistemas de información se relacionan con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María?</li> </ul>	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Medir de qué manera el control interno se relaciona con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María</p> <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medir la relación de la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.</li> <li>❖ Medir la relación de la evaluación de riesgos con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.</li> <li>❖ Medir la relación de los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.</li> </ul>	<p align="center"><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Si existe relación significativa entre el control interno y la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.</p> <p align="center"><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Si existe relación significativa entre la filosofía empresarial con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.</li> <li>❖ Si existe relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María</li> <li>❖ Si existe relación significativa entre los sistemas de información con la gestión de las empresas hoteleras de Tingo María.</li> </ul>	<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Instrumento</b>
			Filosofía de la empresa	1 al 10	<p align="center"><b>Escala Nominal</b></p> <p align="center">Siempre (5) Casi siempre (4) Indiferente (3) A veces (2) Nunca (1)</p>	<p align="center">Cuestionario de Encuesta</p>
			Evaluación de riesgos	11 al 20		
			Sistemas de información	21 al 30		
			<b>Variable 2: GESTIÓN HOTELERA</b>			
			Planificación	1 al 7	<p align="center"><b>Escala Nominal</b></p> <p align="center">Siempre (5) Casi siempre (4) Indiferente (3) A veces (2) Nunca (1)</p>	<p align="center">Cuestionario de Encuesta</p>
Organización	8 al 14					
Dirección	15 al 22					

**ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA ANONIMA**

(Dirigido a los trabajadores de las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María)

**I. INTRODUCCIÓN:**

Sr (a) el presente cuestionario tiene como finalidad obtener información que será muy útil para el desarrollo del proyecto de tesis titulado “**Relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María**”. Trabajo de investigación de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), Es oportuno aclarar que la información brindada por usted es exclusivamente de carácter académico, agradeceré mucho su colaboración.

**II. MARQUE CON UNA “X” SUS RESPUESTAS DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:****1.- Tipo de género:**a. Masculino b. Femenino **2.- Grado de instrucción**a. Superior b. Secundaria c. Primaria **3.- Cargo en la empresa**a. Recepción b. Limpieza c. Lavandería

<b>V1: CONTROL INTERNO</b>						
<b>Dimensión 1: Filosofía de la Empresa</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	El gerente da a conocer la misión de la empresa					
<b>2</b>	El gerente da a conocer la visión de la empresa					
<b>3</b>	En la empresa existe una gráfica de la organización					
<b>4</b>	El gerente da a conocer los objetivos de la empresa					
<b>5</b>	El gerente promueve el conocimiento de comportamiento en la empresa					
<b>6</b>	El gerente da a conocer los objetivos de su área					
<b>7</b>	La empresa dirige sus acciones cotidianas a la realización de la misión y visión					
<b>8</b>	En la empresa hay un buen ambiente de trabajo					
<b>9</b>	La empresa controla el procedimiento de la realización de las actividades					
<b>10</b>	El gerente aplica nuevas estrategias para mejorar la imagen de la empresa					

<b>Dimensión 2: Evaluación de Riesgos</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	La empresa tiene un plan de actividades preventivas					
<b>2</b>	El gerente da a conocer políticas de riesgos laborales en la empresa					
<b>3</b>	Se deposita las ganancias diarias en una entidad financiera					
<b>4</b>	Se reporta fraude o algún tipo de desviación de las políticas que cometa alguno de sus compañeros					
<b>5</b>	La empresa dispone los equipos de protección individual adecuado					
<b>6</b>	Son formados acerca de la utilización de los equipos de bioseguridad					
<b>7</b>	El manual de control interno asegura el buen manejo del área de almacén					
<b>8</b>	La aplicación de control interno asegura el logro de sus objetivos					
<b>9</b>	La empresa tiene arqueos de caja sorpresivo y frecuentes					
<b>10</b>	La empresa monitorea la facturación inmediata de un servicio					

<b>Dimensión 3: Sistema de Información</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	La empresa cuenta con un control de habitaciones (libre y ocupados)					
<b>2</b>	La empresa realiza un manejo de inventario, ventas y consumo					
<b>3</b>	La empresa dispone de reportes de ganancias, gastos y ventas de productos					
<b>4</b>	La empresa cuenta con información financiera consistente mensual					
<b>5</b>	La empresa implementa sistemas informáticos					
<b>6</b>	La empresa implementa cámaras de vigilancia					
<b>7</b>	Existe un control de identidad digital de los huéspedes					
<b>8</b>	La empresa cuenta con canales digitales de comunicación actualizada					
<b>9</b>	La empresa maneja un libro sobre recomendaciones del usuario					
<b>10</b>	La empresa elabora un presupuesto anual					

<b>V2: GESTIÓN HOTELERA</b>						
<b>Dimensión 1: Planificación</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	La gerencia plantea estrategias para aumentar los ingresos					
<b>2</b>	La gerencia enseña al personal como poner en prácticas las estrategias adoptadas					
<b>3</b>	Se han implementado planes operativos					
<b>4</b>	Se han implementado planes riesgos					
<b>5</b>	Se ha integrado todos los permisos para el correcto funcionamiento					
<b>6</b>	Las instalaciones son verificadas por las autoridades correspondientes en un periodo de tiempo razonable					
<b>7</b>	El personal conoce la metodología de trabajo					
<b>8</b>	El personal conoce el protocolo de emergencias					
<b>9</b>	La empresa da a conocer el manual de organización y funciones					
<b>10</b>	La empresa capacita a los trabajadores					

<b>Dimensión 2: Organización</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	La empresa diseña un modelo de gestión (conjunto de actividades)					
<b>2</b>	La gerencia programa capacitaciones de atención de calidad					
<b>3</b>	La empresa aplica indicadores de rendimiento					
<b>4</b>	La empresa da a conocer objetivos, logros y cambios					
<b>5</b>	La gerencia planifica las necesidades del personal para realizar sus actividades					
<b>6</b>	La empresa fomenta comunicación interna					
<b>7</b>	La empresa realiza la selección de personal con criterios claros					
<b>8</b>	La empresa mide la capacidad y desempeño de sus trabajadores					
<b>9</b>	La gerencia a implementado un Manual de Organización y Funciones					
<b>10</b>	La gerencia aplica conocimientos de administración en la gestión					

<b>Dimensión 3: Dirección</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	La empresa agrupa por departamentos a su personal					
<b>2</b>	El gerente supervisa y monitorea las actividades encomendadas					
<b>3</b>	La gerencia realiza supervisiones sorpresivas					
<b>4</b>	El gerente motiva económicamente a su personal ante el logro de objetivos					
<b>5</b>	El gerente motiva moralmente a su personal ante problemas operacionales					
<b>6</b>	La gerencia comunica el motivo de las decisiones tomadas					
<b>7</b>	La gerencia lidera el cumplimiento de objetivos					
<b>8</b>	La gerencia da recomendaciones sobre la modalidad de trabajo					
<b>9</b>	La gerencia ayuda a solucionar posibles problemas y reclamos.					
<b>10</b>	La gerencia aplica estrategias para lograr captar mas clientes					

**¡Gracias por su colaboración!**

### ANEXO 3: GUÍA DE ENTREVISTA ANONIMA

(Dirigido a los gerentes, dueños o representantes legales de las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María)

#### INTRODUCCIÓN:

---

Sr (a) la presente entrevista tiene como finalidad obtener información que será muy útil para el desarrollo del proyecto de tesis titulado “**Relación del control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María**”. Trabajo de investigación de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), Es oportuno aclarar que la información brindada por usted es exclusivamente de carácter académico, agradeceré mucho su colaboración.

#### RESPONDA CON GENTILESA Y SINCERIDAD LAS SIGUIENTES

#### PREGUNTAS:

1. ¿Conoce la terminología filosofía de la empresa?

a. Si ( )

b. No ( )

Justificación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿En su empresa se realiza la evaluación de riesgos?

a. Si ( )

b. No ( )

Justificación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Se han implementado sistemas de información en su empresa?

a. Si ( )

b. No ( )

Justificación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿En su empresa se planifica y ensaya los procesos y mecanismos de atención?

a. Si ( )

b. No ( )

Justificación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Su empresa emplea enfoques de la organización?

a. Si ( )

b. No ( )

Justificación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Existe en su empresa una sola persona que se encarga de la dirección?

a. Si ( )

b. No ( )

Justificación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Conoce acerca del control interno?

a. Si ( )

b. No ( )

Justificación \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**¡Gracias por tu colaboración!**

