

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS



INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS
EN LA REGIÓN TACNA 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. ALESSANDRA NICOLE ARCAYA SANTOS

ASESOR:

MAG. ENRIQUE VILDOSO BENAVIDES

Para Optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA

TACNA -PERU
2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS



INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS
EN LA REGIÓN TACNA 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

BR. ALESSANDRA NICOLE ARCAYA SANTOS

ASESOR:

MAG. ENRIQUE VILDOSO BENAVIDES

Para Optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA

TACNA –PERU
2022

DEDICATORIA

A mi madre con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo
puesto para la realización de esta tesis.

A mi novio Diego quien siempre me apoya, alienta y motiva cada vez a dar lo
mejor de mi para cumplir todas mis metas y objetivos.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Privada de Tacna por brindarme la oportunidad de desarrollar capacidades, competencias y optar el Título Profesional de Contador público con
mención en auditoría.

A mi profesor y asesor Enrique, quien me guio en el proceso de la tesis y me
brindó sus conocimientos.

RESUMEN

El trabajo de tesis tiene por título “Incidencia del control interno en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros en la Región Tacna 2019”, el cual se presenta para optar el título profesional de Contador Público. El objetivo de la tesis fue determinar en qué medida el C.I. incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019. Respecto a la metodología de investigación, esta fue básica, de nivel descriptivo y explicativo, con un diseño transversal, siendo la población 53 hoteles categorizados de la región Tacna y contando con una muestra de 17 de ellas que participaron del estudio, empleándose como técnica la encuesta, e instrumento el cuestionario, y siendo el programa estadístico empleado el SPSS 26. Se concluyó que el control interno no incide en la gestión de los servicios debido a que las empresas encuestadas procuran evitar caer en riesgos financieros.

Palabras clave: Control interno, gestión de los servicios, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y supervisión.

ABSTRACT

The thesis work is entitled "Incidence of internal control in the management of the services of hotel services companies in the Tacna Region 2019", which is presented to qualify for the professional title of Public Accountant. The objective of the thesis was to determine to what extent the C.I. affects the management of the services of hotel service companies in the Tacna region, period 2019. Regarding the research methodology, this was basic, descriptive and explicative, with a cross-sectional design, with the population being 53 categorized hotels in the Tacna region and with a sample of 17 of them that participated in the study, using the survey as a technique and the questionnaire instrument, and the statistical program used being the SPSS 26.

Keywords: Internal control, service management, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, monitoring and supervision.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Identificación y determinación del problema	12
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema Principal	16
1.2.2. Problemas Específicos.....	16
1.3. Objetivos: Generales y específicos	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	18
1.4.1. Justificación.....	18
1.4.2. Importancia.....	19
1.4.3. Alcances	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....	20
2.1.1. Internacionales.....	20
2.1.2. Nacionales	26
2.1.3. Locales.....	29
2.2. Bases teóricas.....	32
2.2.1. Variable Independiente: Control Interno.....	32
2.2.2. Variable dependiente: Gestión de los servicios.....	46
2.3. Definición de términos básicos.....	54
2.4. Sistema de Hipótesis	56
2.4.1. Hipótesis general	56
2.4.2. Hipótesis específicas	56
2.5. Sistema de variables.....	56
2.5.1. Identificación de las variables	57

2.5.2. Operacionalización.....	57
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	58
3.1. Tipo de investigación.....	58
3.2. Diseño de investigación.....	58
3.3. Nivel de investigación.....	58
3.4. Población y muestra.....	58
3.4.1. Población.....	58
3.4.2. Muestra.....	61
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
3.5.1. Técnicas.....	62
3.5.2. Instrumentos.....	63
3.6. Técnicas de procesamiento de datos.....	63
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	64
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	64
4.2. Presentación de resultados.....	65
4.2.1. Variable Control interno.....	65
4.2.2. Variable Gestión de los servicios.....	78
4.3. Contraste de hipótesis.....	86
4.3.1. Contraste de hipótesis general.....	86
4.3.2. Contraste de hipótesis específicas.....	88
4.4. Discusión de resultados.....	98
CONCLUSIONES.....	102
SUGERENCIAS.....	105
REFERENCIAS.....	107
ANEXOS.....	112
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	112
Anexo 2: Instrumentos de investigación.....	115

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	58
Tabla 2	Hoteles categorizados en la región de Tacna	60
Tabla 3	Hoteles de tres estrellas en la región de Tacna	62
Tabla 4	Análisis general de la variable Control interno	67
Tabla 5	Análisis de la dimensión Ambiente de control	70
Tabla 6	Análisis de la dimensión Evaluación de riesgos	72
Tabla 7	Análisis de la dimensión Actividades de control	74
Tabla 8	Análisis de la dimensión Información y comunicación	76
Tabla 9	Análisis de la dimensión Monitoreo	78
Tabla 10	Análisis general de la variable Gestión de los servicios	80
Tabla 11	Análisis de la dimensión Proceso estratégico	82
Tabla 12	Análisis de la dimensión Proceso principal	84
Tabla 13	Análisis de la dimensión Proceso de soporte	86
Tabla 14	Resumen del modelo del contraste de hipótesis general	87
Tabla 15	ANOVA del modelo del contraste de hipótesis general	87
Tabla 16	Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis general	88
Tabla 17	Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 1	89
Tabla 18	ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 1	89
Tabla 19	Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 1	90
Tabla 20	Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 2	91
Tabla 21	ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 2	91
Tabla 22	Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 2	92
Tabla 23	Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 3	93
Tabla 24	ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 3	93
Tabla 25	Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 3	94
Tabla 26	Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 4	95
Tabla 27	ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 4	95
Tabla 28	Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 4	96
Tabla 29	Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 5	97
Tabla 30	ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 5	98
Tabla 31	Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 5	98

Lista de Figuras

Figura 1	Análisis general de la variable Control interno	68
Figura 2	Análisis de la dimensión Ambiente de control	70
Figura 3	Análisis de la dimensión Evaluación de riesgos	72
Figura 4	Análisis de la dimensión Actividades de control	74
Figura 5	Análisis de la dimensión Información y comunicación	76
Figura 6	Análisis de la dimensión Monitoreo	78
Figura 7	Análisis general de la variable Gestión de los servicios	80
Figura 8	Análisis de la dimensión Proceso estratégico	82
Figura 9	Análisis de la dimensión Proceso principal	84
Figura 10	Análisis de la dimensión Proceso de soporte	86

INTRODUCCIÓN

El trabajo de tesis “Incidencia del control interno en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros en la Región Tacna 2019”, aborda su desarrollo en cuatro capítulos.

El primer Capítulo denominado Planteamiento del problema, presenta la identificación y determinación del problema, además de la formulación del problema general y específicos, objetivo general y específicos, como también la justificación del estudio.

El segundo Capítulo titulado Marco teórico, analiza cinco aspectos, detallando los antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis de investigación y variables.

En el tercer Capítulo se desarrolla la Metodología de la investigación, en el que se determina el tipo, nivel y diseño de investigación, como también la determinación de la población y muestra, técnicas e instrumentos y técnicas para el procesamiento de datos.

El cuarto Capítulo precisa los Resultados y discusión, en el que se presentan los resultados de la investigación y análisis, seguido por el contraste de las hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones, sugerencias y anexos de la tesis.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

El presente estudio se basa en establecer la incidencia que existe entre el control interno (C.I.) basado en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) con la gestión de servicios de las empresas hoteleras de 3 estrellas en la región Tacna, para ello debemos dejar establecido lo siguiente:

En el 2006 se implementó el C.I. como una herramienta que favorecería la adecuada gestión de las empresas y entidades, a través de la emisión de normas y documentos, donde pueda fortalecer y beneficiar a los negocios con respecto al logro de sus metas propuestas; no obstante, actualmente las empresas no logran tener una gestión adecuada en el uso de los recursos de la entidad, o la evitación de pérdidas por fraude o negligencia que pueda ocurrir por factores internos que directamente afectan con el propósito del logro de las metas de la empresa.

En el Perú, las Pymes no suelen contar con un sistema de C.I., debido a que estos negocios resuelven sus imprevistos y problemas de una manera empírica, tratando de solucionar los problemas y contingencias conforme se les presentan, donde invierten sin una planificación previa y crean sus departamentos a medida en la que va surgiendo las necesidades de la empresa, entre otras cosas más; donde dichas situaciones impacta negativamente en la empresa ocasionando pérdidas de activo o malversación, incumplimientos de normas, fraudes en lo que respecta la información financiera, donde generaría una mala reputación de la empresa; en base a las

situaciones planteadas, se pueden prevenir y evitar gestionando un adecuado control interno.

Se sabe que el C.I. es un conjunto de normas, técnicas y procesos a ejecutar que utiliza la ciencia contable con el fin de que los negocios de este rubro puedan efectuar sus actividades comerciales de una manera más eficiente y productiva en cuanto al rendimiento de los recursos que empleen. En el caso de la aplicabilidad del C.I. en las empresas hoteleras, corresponde a la evaluación que deberá efectuarse en la parte administrativa y contable, ello quiere decir que con sus técnicas efectuarán los controles a las diferentes áreas de la empresa hotelera con el fin de que cada una de estas cumplan cabalmente sus funciones y de esa manera se pueda lograr los objetivos de la empresa los cuales son entre otros, el de prestar un buen servicio de hospedaje, así como obtener los beneficios económicos para los cuales fueron creadas y poder evitar los posibles fraudes financieros.

El C.I. estará basado en el sistema COSO, ya que el objetivo de este sistema es poder identificar los problemas de la empresa, producir y generar los cambios que favorezcan y poder evaluar su efectividad. Principalmente el sistema COSO guía y acompaña a la entidad en los aspectos éticos, el C.I., la gestión de riesgos, malversaciones e informes financieros.

Por otro lado, tenemos a la gestión de los servicios, la cual consiste en el funcionamiento óptimo que deben hacer todas las áreas de las empresas hoteleras que va desde la recepción del huésped, continuando con la estadía del cliente como brindar

habitaciones, seguridad, alimentos, lavandería, de tal manera que el cliente pueda sentirse satisfecho con los servicios que se le brinda.

Se tiene en consideración que desde la primera instancia en el que se recluta a un empleado, inicia la relación laboral en la empresa de servicios hoteleros debido a que se debe promover y favorecer una cultura de calidad en cuanto a los servicios ofrecidos a los huéspedes. Dicha cultura de calidad debe tener como fin principal brindar servicios donde genere satisfacción al cliente cubriendo y superando sus necesidades y expectativas.

En el caso del Perú, debe reconocerse que la actividad hotelera es complemento de la actividad turística que ha tenido un buen comportamiento después del proceso de pacificación y los esfuerzos hechos por el gobierno para vender los diferentes destinos turísticos, que si bien están ubicados en Lima, Cusco, Arequipa, Trujillo, Iquitos; la orientación en Tacna ha estado enfocada en el turismo de salud por la afluencia de turistas Chilenos, que desde regiones aisladas del vecino país, vienen en demanda de los servicios de salud, en tal sentido se sabe que en los últimos cinco años, según (BCRP, 2020), la afluencia en la llegada de turistas chilenos a los establecimientos de hospedaje, ha sido la siguiente; en el 2015 se recibieron 395,062 turistas en la región debido a la situación crítica que ocasionó el terremoto acaecido en el norte del país de Chile, en el 2016 la región recibió un total de 431,629 personas, el incremento se dio por una serie de factores como el favorable tipo de cambio y la calidad de los servicios que se brindan a los turistas; en el año 2017 y 2018 el arribo de turistas chilenos fue de 452,128 y 484,817 respectivamente, éstos años fueron de gran acogida debido a las vacaciones incurridas y a las actividades deportivas como el

campeonato mundial de futbol, ya que en estos acontecimientos la mayoría de los gastos fueron realizados en gastronomía, salud y estadía; sin embargo, en el año 2019 se registró el arribo de 304,169 turistas chilenos, existiendo una gran disminución en comparación con los dos años anteriores, esto se debe a la crisis social chilena que tuvo lugar después de la subida del pasaje en el transporte público de ese país, el malestar general debido al modelo socioeconómico neoliberal, así como, actos de autoritarismo y corrección. Asimismo, según (PROMPERÚ, 2019) el 57% de turistas chilenos se alojan en hoteles de 1 a 2 estrellas, el 30% en hoteles de 3 estrellas y el 11% se aloja en casa de familiares o amigos; también se indica que el tiempo promedio de estadía de los turistas chilenos es de 4 noches, finalmente dichos turistas gastan en promedio US\$194 durante su visita a Tacna (**Ver Anexo 3**).

Si bien en este sector de turismo no hay una exigencia en determinado nivel de confort, nuestro estudio está orientado a hoteles de tres estrellas los cuales tendrán que contar con requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento, de servicios y de personal, donde cada uno de estos están parametrizados, conforme a lo establecido por Mincetur a través de un decreto supremo en el cual se aprueba la reglamentación para los hospedajes (DS 029-2004 MINCETUR, 2004); hecho que ante la falta de control ocasiona que la atención no tenga la calidad necesaria en cuanto a los niveles de trato, de atención a los turistas, causando insatisfacción que puede dar lugar a la migración de los clientes en busca de mejor calidad, dando lugar a la pérdida de prestigio y consecuentemente a la pérdida de posicionamiento y a la caída de los ingresos.

A la fecha es necesario señalar que con la finalidad de hacer rentables a las empresas hoteleras se debe implementar un control interno que realice sus labores

ampliándolas al área administrativa y contable, ya que con su aporte consideramos que, sí podrá brindar un eficiente servicio con la calidad respectiva.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo incide el C.I. en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo incide el ambiente de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?
- ¿Cómo incide la evaluación de riesgos en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?
- ¿Cómo incide las actividades de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?
- ¿Cómo incide la información y la comunicación en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?
- ¿Cómo inciden las actividades de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?

1.3. Objetivos: Generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué medida el C.I. incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de incidencia del ambiente de control interno en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.
- Determinar el nivel de incidencia de la evaluación de riesgos en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.
- Determinar el nivel de incidencia de las actividades de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.
- Determinar el nivel de incidencia de la información y la comunicación en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.
- Determinar el nivel de incidencia de las actividades de monitoreo en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Justificación

1.4.1.1. Justificación teórica

El presente estudio pretende aportar una concientización de la necesidad de la aplicación del C.I. como una herramienta que favorezca la adecuada gestión de los servicios específicamente de los negocios hoteleros y de esa manera contribuir en la mejora de la calidad de los servicios que se prestan a los clientes.

1.4.1.2. Justificación práctica

Mediante el presente, proponemos el análisis de los resultados obtenidos luego del estudio y aplicación de las debilidades que consideramos podrían afectar la marcha y funcionamiento del C.I. de una empresa hotelera de tres estrellas de la ciudad de Tacna.

1.4.1.3. Justificación metodológica

En el presente estudio se utilizará un instrumento para poder medir las dos variables, ya que se indica que será mediante un cuestionario, mismo que se aplicó a

los trabajadores de los hoteles determinados en la muestra de la investigación, con el objetivo de optimizar los servicios que prestan los hoteles.

1.4.2. Importancia

El C.I., favorece la seguridad de la empresa, ya sea en el sistema contable como el control en el aspecto administrativo que utiliza la entidad, fijando, analizando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudarán a que la empresa pueda realizar sus acciones en base a la finalidad para la cual fue constituida. Revela las irregularidades, errores y propone por una alternativa de solución factible.

1.4.3. Alcances

El presente trabajo tiene como objetivo general evaluar en qué medida el C.I., incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna analizando cada uno de los elementos del coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) los que pretenden proporcionar y conceder liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude en las organizaciones, el mismo que se considera importante ya que servirá como material de consulta para todas las personas que deseen implementar un sistema de control a las empresas cuyo giro principal sea el hospedaje.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1. Internacionales

Para realizar el presente trabajo de investigación se analizó diferentes fuentes que guardan relación con el proyecto presente, por esto se cita a:

(Fernando Maza, 2012), quien realizó su trabajo de investigación para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, Ecuador; con la intención de comprobar, evaluar y reestructurar el C.I. del área administrativa y contable de la empresa Hoteles Decameron Ecuador S.A. para mejorar la ejecución de sus actividades; siendo así el análisis una investigación documental, descriptiva y práctica, debido a que realizaron observaciones en el campo de área, y los sujetos investigados fueron los gerentes, jefes departamentales y funcionarios en general de los diferentes departamentos de la compañía, así como otros empleados de niveles operativos de la empresa; donde según su hipótesis, la compañía recibe estabilidad razonable referente a la consecución de los objetivos organizacionales y el cuidado de los recursos de la misma. En la recolección de información y evaluación del control interno se aplicaron formularios porque para la realización de matrices de evaluación de riesgos, según su hipótesis, una adecuada reestructuración del sistema del control interno tendría incidencia significativa en la eficiencia de la información contable del área Administrativa y Contable de la compañía. El análisis de los resultados

permitió determinar que la empresa contaba con manuales incompletos y desactualizados por lo que los trabajadores no realizaban una labor de manera eficiente; además no había una adecuada planificación estratégica organizacional por parte de la jefatura administrativa en conjunto con cada uno de los departamentos, en consecuencia, se realizó una propuesta al sistema de control interno administrativo y contable, en base a manuales de procedimientos contables, manuales de funciones y código de ética. Es por ello, que la investigación ayudó a tener una nueva herramienta esencial para obtener el proceso de inducción y capacitación a los nuevos funcionarios que ingresan a la empresa, también sirvió para el desarrollo diario de las actividades para cada uno de los departamentos y áreas que existen dentro de la empresa especialmente los departamentos de ventas y mercadeo. Finalmente, la investigación llegó a la conclusión que existía una carencia de motivación e incentivos laboral en cada uno de los departamentos, generando incomodidad y una deficiencia de compromiso con el hotel en cuanto al cumplimiento de las labores cotidianas, y es por ello que el C.I. podía no tener resultados positivos, perjudicando a la institución. La presente tesis analizada, se relaciona con la investigación en el sentido que dicho trabajo señala el papel que juegan los instrumentos de gestión en el desarrollo de la empresa.

Según (Johana Posso & Mauricio Barrios, 2014) como requisito para poder optar el título profesional de contador público de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de Cartagena, Colombia; en su tesis señala como objetivo principal diseñar e implementar un nuevo sistema de C.I. en la empresa de servicios hoteleros Eco turísticos Eco-Hotel la Cocotera, que permitiría una mejora de la información financiera. El tipo de investigación fue analítico-

descriptivo debido a que se pretendió reconocer y detallar las fortalezas y debilidades de dicha empresa a la cual se analizó, a través de la investigación ordenó, clasificó y simplificó la problemática de la empresa con relación a la falta de un control interno que sea apropiado para poder obtener una buena información financiera. La recolección de los datos se realizó mediante la observación directa, cuestionarios y entrevistas permitiendo así la obtención de datos de una manera totalmente exacta y que sea lo más real posible. Según su hipótesis, un debido diseño de un control interno tendría incidencia de manera positiva en la eficiencia de la información contable y financiera; por este motivo, se aplicó los cuestionarios y las entrevistas teniendo, así como población a los empleados de la empresa hotelera y terceras personas relacionados con ella. El análisis de los resultados permitió deducir que en el departamento financiero de la empresa estudiada no existía un manual de control interno, además se desarrollaban algunos procesos de una manera empírica, aquellos procesos no obedecían a las directrices que habían sido estipuladas anteriormente para los cargos desempeñados, por consiguiente, se diseñó la propuesta de un sistema de control interno, mediante manuales financieros y contables, creación de nuevas políticas, normas, procedimientos y un reglamento de C.I. que aportarían de manera significativa a la empresa; debido a eso la investigación ayudó a la administración de la entidad a manejar un nuevo control sobre los ingresos y egresos, mejorando enormemente la información contable y financiera, donde resultan como beneficiarios todos los socios, empleados, terceros, y el sector específico del Eco Turismo en Colombia. Finalmente, esta investigación concluyó que la aplicación del C.I., como un instrumento administrativo; proporciona debida seguridad en las operaciones de la empresa, genera confiabilidad en la información financiera,

impone el cumplimiento de las normas y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. El trabajo de investigación analizado tiene mucha afinidad y similitud en cuanto se refiere a la implementación del Sistema de C.I.

(Francisco Salcedo, 2015) en su trabajo de investigación para poder obtener el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, realizó una propuesta para poder implementar un sistema de C.I. para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. El tipo de investigación fue descriptivo – explicativo, por lo que permitió aplicar procedimientos sobre el control interno dando datos más exactos y concisos; con respecto a su hipótesis, se necesita un método de control interno para poder obtener un sistema veloz y sumamente ágil que sea capaz de darle una mejor visión sobre su gestión. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas y encuestas necesarias para obtener la información sobre cómo influye el sistema de control interno dentro de dicho hotel. El análisis de los resultados señaló que solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas provocando así, que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no tenga conocimiento de las restricciones y normas de la entidad; debido a ello, se diseñó la propuesta de dar uso a los diagramas de flujo de los procedimientos del hotel para crear un control de mejor calidad. Esta investigación ayudó a poner en práctica la implementación de la propuesta del Sistema del Control Interno, dando cumplimiento y seguimiento a las políticas de tipo formal y el mapa de riesgos propuestos por el estudio realizado. Finalmente se llegó a la conclusión de que, dicho hotel no contaba

con un sistema de C.I. que pueda regular los procesos y actividades administrativas y financieras para el alcance de sus objetivos y que si bien el C.I. por sí solo no garantizaba la solución total de su problema, si otorgaba un porcentaje razonable de que éste les ayudaría con el logro de sus metas. La tesis de dicho autor, se contraponen al proyecto actual por lo que no brinda una solución a su problema, sin embargo, al final de sus conclusiones señala que efectivamente el C.I. cumple un rol preponderante para cumplir los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

(Evelyn Pincay, 2015) en su investigación para obtener el título de licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador; tuvo como objetivo evaluar la incidencia del C.I. en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de C.I. Contable para el Hotel Salinas. El mencionado estudio establece, desde un diseño de campo, a través de la metodología de investigación documental, las situaciones existentes en el Hotel, que oriente la búsqueda de solución al problema observado. La recolección de datos, se realizó a través de entrevistas y la aplicación de encuestas en función de la población y muestra determinada, según su hipótesis, el control interno debía influir positivamente en la presentación de información financiera del Hotel Salinas, por lo que, se realizó una encuesta a quince de sus empleados. En el análisis de los resultados se pudo establecer que el Hotel Salinas no disponía de políticas y procedimientos determinados formalmente en manuales para los empleados del área administrativa, además no tenía un sistema contable para obtener la información de los estados financieros, a partir de allí, se diseñó la propuesta basada en el COSO I y sus componentes. En definitiva, la

investigación generó una mayor seguridad a la actividad que realizaban, misma que, colaboró a la liquidación de deudas, control de ingresos, mejor uso de los activos y control para las funciones de cada personal garantizando la eficiencia de sus labores. La conclusión indicó que los trabajadores del Hotel Salinas no tenían suficientes conocimientos sobre las políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos para aplicar el manual de C.I. contable, por otro lado, no contaba con direccionamiento estratégico en el área administrativa contable que facilite y determine funciones de los empleados. En el presente estudio analizado, se reconoce que una de las funciones que debe ejecutar la empresa es la división del trabajo, para evitar duplicidades que son detectadas por el control interno.

2.1.2. Nacionales

(Ericka Diaz, 2014) en su tesis para optar el título de Contador Público en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo; su trabajo de investigación se ha desarrollado con el objetivo de proponer un adecuado sistema de C.I. para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo. El presente estudio emplea el método descriptivo, ya que los datos investigados han sido obtenidos a través de la observación directa; también se emplea el método explicativo, el cual amplía el conocimiento destinado a proponer un adecuado sistema de control interno para el área de ventas. En la recolección de datos se efectuaron entrevistas, cuestionarios, informes, documentos internos y Estados Financieros de la empresa, según su hipótesis, un adecuado sistema de C.I. para

el área de ventas tendría incidencia positiva en la eficiencia de la gestión económica y financiera. Para ello se realizó una encuesta teniendo como población a cincuenta de sus empleados, y una muestra censal similar a la población. En el análisis de los resultados se pudo afirmar que la empresa específicamente en su área de ventas, no cuenta con un manejo adecuado y preciso de sus operaciones, siendo esta una de las principales partidas a nivel de resultados, colocando a la empresa en un nivel de riesgo, y a partir de allí, se plasmó la propuesta de un sistema de control interno al asignar de manera formal las funciones, políticas y procedimientos en el área de ventas. Es por ello que la investigación ayudó significativamente a la empresa, debido a que creó mayor y mejor flujo operativo en el proceso de las ventas e ingresos, contribuyendo además a salvaguardar los activos mostrando una base cierta para la elaboración y presentación de la información financiera. Del estudio realizado se concluyó que un adecuado sistema de C.I., a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para el área de ventas, genera eficiencia en la gestión económica y financiera. La investigación concuerda plenamente con el trabajo a realizar respecto al papel importante que cumple el control interno en la empresa.

(Enaida Olivera, 2018), en su trabajo de investigación para obtener el grado de Contador Público de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Peruana Unión; tuvo como objetivo la evaluación del C.I del proceso de compras en el sector hotelero en la ciudad de Cusco. Éste trabajo utilizó el tipo de investigación descriptiva y el diseño de investigación que se aplicó fue no experimental. La recolección de datos se realizó a través de encuestas con la finalidad de recoger la opinión de una determinada muestra de

la población sobre el problema de estudio; donde según su hipótesis, queda demostrado que al proponer la implementación de un sistema de control interno en el área de compras influye en una mejora positiva en la gestión económica que posee la empresa reduciendo los costos de los materiales; el estudio tuvo una población de diez hoteles y una muestra censal. El análisis de los resultados determinó que el efecto que puede tener la implementación del control interno en el área de compras, dio a conocer la importancia de realizar las cotizaciones y los beneficios que se puede obtener en la compra de los materiales a través de una buena gestión económica, en base a esto, se diseñó una propuesta de reestructuración del control interno del proceso de compras con el único fin de ayudar a resolver sus inconvenientes. Esta investigación ayudó a que se siga propiciando un buen manejo del sistema del control interno mediante la utilización de las técnicas propias de la naturaleza del sistema de control. De acuerdo a los resultados se entiende que el sistema del C.I. en el proceso de compras del sector hotelero es adecuado (79.6%), y que la mayoría de hoteles de 5 estrellas, teniendo en cuenta los resultados encontrados evidencian, que tanto el desarrollo organizacional como el sistema de compras es pertinente en los diferentes casos; igualmente sucede con el sistema de revisión de compras, el seguimiento que realiza el personal y las posibilidades de negociar cualquier compra. Asimismo, se concluyó que existe un adecuado control hacia los proveedores en el proceso de compras del sector, ya que los resultados señalan que un 95.0% indican que si existe un sistema para hacer un adecuado trato con los proveedores el mismo que permite tener un nivel de negociación aceptable, además conocen de la normativa de contrataciones, usan copias de las órdenes de compra que permite un trabajo efectivo, el 5% indican que en sus respectivas empresas no tienen adecuado manejo de la

negociación con los proveedores. Uno de los fines del control interno es evaluar los saldos reflejados en los estados financieros y éste trabajo de tesis nacional tiene relación directa con la investigación que se va a realizar.

(Jose Ayasta, 2015), en su trabajo de investigación para optar el título profesional de Contador Público en la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo como objetivo determinar las principales características del sistema de C.I. en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, enfocándose en el caso del hotel Los Portales de la ciudad de Piura. El tipo de investigación es aplicada, basada en un nivel descriptivo y su diseño de investigación fue no experimental; señalando en su hipótesis el sistema de control es de suma importancia ya que a través de sus evaluaciones permanentes hace posible maximizar los resultados en términos de eficiencia, eficacia y económica; es así que se tuvo como instrumento un cuestionario que fue pre establecido y estructurado, teniendo una población de treinta y seis empleados del Hotel, materia del caso y una muestra de treinta trabajadores, el cual el análisis del resultado dio a entender que el 95% de los trabajadores a los que se les realizó la encuesta en la empresa hotelera Los Portales de Piura si conoce el funcionamiento del control interno, sin embargo, el 5% desconoce la aplicación debido a que son nuevos trabajadores en la empresa. Debido a esto, se realizó una propuesta de un sistema de control interno el cual permitirá identificar y prevenir las deficiencias que existen en dicho hotel. Por último, concluyó que el C.I. contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su

objetivo; también la existencia de una sistematización de las actividades en el área de almacén con lo que se refiere a las entradas y salidas de los bienes obtenidos por lo que existe una mejora en su control interno. Este trabajo concuerda correctamente en el sentido que brinda seguridad a la información presentada en los estados contables, el cual es concordante con la variable dependiente que se propone en el proyecto actual.

2.1.3. Locales

(Emelyn Cañi, 2016) en su trabajo de investigación, para optar el título profesional de Ingeniera Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna. El estudio utilizó el nivel de investigación descriptiva, correlacional, así como el diseño no experimental y trabajó con una población de ochenta y nueve establecimientos de hospedaje y una muestra de sesenta y cinco de los mismos. En la recolección de datos se utilizaron las técnicas de entrevistas y encuestas, aplicándolas a los turistas nacionales y extranjeros que usan el servicio de hospedaje, según su hipótesis la gestión del servicio al cliente está correlacionada significativamente con el nivel de rentabilidad del sector hotelero en el distrito de Tacna. El análisis de los resultados indicó que los turistas encuestados tienen en general una percepción regular sobre la Gestión de Servicio al cliente del Sector Hotelero, además se infirió que los establecimientos de hospedaje perteneciente a la muestra del sector hotelero tienen un nivel de rentabilidad regular, y a partir de allí, se estableció la propuesta de un manual de buenas prácticas de gestión de servicios

para hoteles proporcionando una guía que logre una gestión integral de la calidad en las diferentes áreas del establecimiento de hospedaje, así como manuales de funciones y responsabilidades. Por tanto, esta investigación ayudó a mejorar la toma de decisiones de las empresas basado en la calidad del servicio, con la inclusión de programas de gestión de conocimientos en las áreas de administración, reservas y recepción, housekeeping, alimentos y bebidas, seguridad y mantenimiento. De la investigación se llegó a la conclusión de que se debe aplicar e implementar un Manual de Buenas prácticas para la gestión de servicio sugerido por el MINCETUR. (Manual de buenas prácticas para Estab Hospedaje, 2008)

(Carlos Ticona, 2011), en su estudio para optar el grado académico de Magister Scientiae con mención en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; tuvo como finalidad realizar la evaluación y determinación de si el control en la gestión del área de alimentos y bebidas de las empresas hoteleras de Tacna incide en su rentabilidad. El nivel de investigación utilizado fue descriptivo ya que así puede analizar y correlacionar los procedimientos y normas encontradas, utilizando para ello el diseño no experimental por lo que se obtuvo datos de las unidades de análisis sobre los hoteles tal como ocurre en forma natural sin intervención alguna. Debido a que en su hipótesis señala que los controles implementados en la gestión de área de comedor – cocina en el grupo muestral no incide en la rentabilidad de los hoteles; es por ello que la recolección de datos fue en base a entrevistas y encuestas, permitiendo así una información más detallada y precisa y trabajó con una población de ocho servidores del hotel y una muestra censal. El análisis de resultados indica que rara vez la gerencia establece metas

claras para la gestión del área de cocina

– comedor del hotel. En base a eso, la investigación ayudó a mejorar el control interno a través de una mejora en el control de inventarios para maximizar su eficiencia, seguidamente estableció un tiempo de vida para los productos. Para concluir, se identificó que no se ejecuta un C.I. adecuado en el área de ventas del hotel y que esto influye en su rentabilidad, similar objetivo se realizará en el presente trabajo de investigación.

(Edd Pereyra, 2017) en su investigación para poder obtener el título de Ingeniero Comercial en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna; tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de competitividad y la percepción de los empresarios de hoteles categorizados de la ciudad de Tacna. El estudio tuvo el nivel de investigación correlacional, utilizando el diseño descriptivo correlacional y se trabajó con una población de cincuenta y tres hoteles y una muestra censal. La recolección de los datos se realizó a través de entrevistas y encuestas que permitieron recoger información de nivel competitivo de la empresa, además conocer la percepción de los gerentes empresariales sobre los factores de competitividad; según su hipótesis el nivel de competitividad se relacionaría significativamente con la percepción competitiva de los empresarios de los hoteles categorizados. El análisis de resultados indicó que el grado de percepción de los gerentes explica las variaciones que se producen en el nivel de competitividad empresarial de los hoteles y además se identificaron otros factores tales como, capital intelectual, comportamiento organizacional, responsabilidad social empresarial, entre otros; a partir de allí, se propuso la creación de un CETPRO con tres especialidades para que se solucione el bajo nivel de la fuerza laboral

del sector hotelero en cuanto a calidad de servicios se refiere. La investigación ayudó a que los gerentes pudieran realizar evaluaciones de la situación de su empresa, sus trabajadores y su competencia, encontrando así sus puntos fuertes y débiles con el fin de mejorar. El estudio concluyó que la ciudad de Tacna era la segunda que más cantidad de visitantes extranjeros recibía en el país, con aprox. de 65 mil turistas cada fin de semana; asimismo, no existe un patrón repetido para los hospedajes y es necesaria la implementación de mejoras en la calidad para que los hoteles de tres estrellas aumenten en número puesto que, solo existía uno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Independiente: Control Interno

Concepto de Control Interno

El control interno tiene como propósito que las empresas u organizaciones se ajusten a los estándares o planes propuestos o diseñados para su función. Lo que hace un sistema adecuado de C.I. es brindarle seguridad segura y razonable para que la empresa pueda lograr sus objetivos y poder evitar los errores y pérdidas futuras.

El C.I. es proceso administrativo que implica una serie de actividades que buscan garantizar la eficiencia de los procedimientos de una empresa. Por lo que partiendo de ese concepto todos los dirigentes de una empresa tienen el deber de efectuar control cada uno en su respectiva área de trabajo, por ejemplo,

deben ejecutar análisis de los resultados y tomar las medidas convenientes para disminuir las ineficiencias.

Objetivos del Control Interno

El C.I. es una herramienta donde se confía la evaluación de la ejecución de los procedimientos y actividades de la empresa hotelera, mismo que fue diseñado con el fin de favorecer el alcance de los siguientes objetivos:

- Verificar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- La confiabilidad de la información financiera.
- Asegurar el adecuado cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas.

Estos procesos son realizados por la administración, dirección y los trabajadores del hotel; es decir, todas las áreas deben ejecutar los controles requeridos para garantizar un nivel adecuado de seguridad en la realización eficiente de las actividades (Grupo Microcalli, 2017).

Importancia del Control Interno

Según la Contraloría (2014):

- Permite implementar actividades correctivas para el adecuado alcance de los planes.
- EL C.I. se aplica a toda la empresa sin excepción, como ser: a los bienes de la entidad, al personal que labora y a los actos administrativos.
- Establece mediante el análisis, las posibles causas que pueden generar

desviaciones para que no vuelvan repetirse más adelante.

- Determina a los servidores responsables en caso de incurrir en fallas durante sus labores.
- Informa respecto a la situación de la ejecución de los planes, sirviendo de base para reiniciarse el proceso de la planeación.
- Su ejecución está ligada directamente en la distribución, administración y alcance de la producción esperada de cada recurso.

Características Generales del Control Interno

Según la Contraloría (2002):

- El control es un proceso, vale decir, un medio para lograr un fin.
- Lo ejecutan los servidores que actúan en todos los niveles, ya que no debe considerarse como un manual de organización y procedimientos.
- El dirigente de cada área de la empresa es quien tiene la responsabilidad del C.I. ante su superior dentro de la organización, asimismo, ya sean empresas privadas o públicas, todos los trabajadores deben participar en el cumplimiento de dicho control.
- Favorecer el alcance de metas de cada área y de la empresa en sí.
- El control obliga a que los servidores logren el autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad.

El Control Interno en el hotel

También se puede conceptuar al C.I. como un grupo de instrucciones,

políticas de dirección y proyecciones organizativas dadas con el fin de asegurar un eficiente resguardo de activos, procesos, información, etc.; con el cumplimiento de políticas definidas, en salvaguarda de los activos, de los procesos de información y registros; de otro lado debe señalarse que el C.I. también evalúa la eficacia administrativa y operativa dentro de la empresa (Henaó, 2017).

Principios básicos

- Evitar que la dirección de las fases de las transacciones sea unipersonal. Las empresas hoteleras tienen una organización que permite que más de un trabajador se encargue de las actividades requeridas para realizar transacciones con el fin de minimizar la posibilidad de fraude o malversación.

Entonces, podemos decir que, la eficacia, depende de la cantidad y calidad de los trabajadores con los que la empresa cuenta para cada actividad. Asimismo, vale decir que, el sistema de C.I requiere del uso eficiente de las herramientas que ofrece.

Revisión del Control Interno

Para garantizar la eficiente ejecución de los procesos de C.I. es necesario que estos sean verificados cada cierto periodo por alguien externo a la empresa como es el caso de los auditores.

a) *Proceso de revisión*

El contador público es el profesional con cuyo perfil es el adecuado para evaluar las bondades del C.I. en cada departamento o área de las operaciones de la empresa.

Es por ello que, a mayor precisión en el C.I., mayor será garantía que este brinda a la empresa con relación al uso de sus recursos y la confiabilidad de sus dirigentes.

b) *Resultados de la evaluación del C.I.*

Si el C.I de la empresa suelen ser precisos, el trabajo de evaluación podrá ser realizado de manera más rápida, menor detalle y menor costo.

Para un contador, el C.I., significa algo fundamental en el desempeño de sus actividades, si los controles son débiles normalmente los resultados se convierten en desorganización, despilfarro, fraude, ineficiencia y operaciones improductivas.

Por otro lado, el fraude es una de las principales razones de este capítulo debido a que son un factor determinante en el buen o mal manejo de sus dirigentes; además, de que el C.I., es una herramienta que pone en evidencia este tipo de hechos dentro de las organizaciones.

En algunos casos, los procesos de control que se establecen de manera empírica por los dirigentes de la empresa, pueden generar una falsa seguridad, ya que generan la ilusión de estar operando adecuadamente. Sin embargo, aquellos que comenten fraudes dentro de

las empresas son personas que aprovechan dichas situaciones para sacar una ventaja más allá de las que les compete dentro de la empresa.

c) *Algunos indicadores del fraude que ponen en aviso a los directivos.*

- El cambio constante o repentino de personal; además de notarse un pre vínculo con el nuevo ingreso.
- Se realizan modificatorias en los sistemas back y front
- Comportamiento de gestión autocrática en torno a las transacciones no se toma cuenta a los demás directivos y se mantiene una actitud de secreto en torno a dichas actividades.
- El estilo de vida de la persona pasa de ser moderado a muy costoso sin un sustento obvio de dicho cambio.
- No suelen tomar el tiempo correspondiente a sus vacaciones pagadas.
- El personal del área es poco competente
- Personal desmotivado, mismo que puede ocasionar que no se efectúen los controles adecuados o en represalia actúe fraudulentamente.
- Constante rotación del personal encargado de los activos.
- Tienen demasiado tiempo trabajando en el mismo puesto.
- Actos de nepotismo.

El Control Interno administrativo

Estupiñán (2006) indica que el sistema de C.I., es un plan organizacional adoptado por las empresas para definirse procedimientos y

metodologías para poder operar y ejecutar controles que favorezcan los objetivos institucionales, así como:

- Garantizar la comunicación de la información situacional de la empresa.
- Mantener una coordinación adecuada de la función de cada integrante de la empresa y de cada proceso.
- Garantizar el logro constante de objetivos previamente establecidos.
- Asegurar la ejecución eficiente de las actividades institucionales.
- Establecer si se está operando de acuerdo a las políticas de la empresa.
- Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:
 - El control del medio ambiente o ambiente de control.
 - El control de evaluación de riesgo.
 - El control de sus actividades.
 - El control del sistema de información y comunicación.
 - El control de supervisión o monitoreo.

Control Interno en base al sistema COSO

Cuando hablamos de C.I., dependiendo del autor y el enfoque que se le dé, se define un poco en su conceptualización; para algunos, se puede sintetizar como un proceso de conciliación, para otros, es el control del fraude; o, solo un conjunto de políticas y procesos.

Sin embargo, en conjunto lo podemos definir como una respuesta de la empresa para lograr minimizar los riesgos de fraude y lograr de manera eficiente los controles.

En este estudio de investigación, el control interno será en base al sistema COSO.

2.2.1.1. Dimensión V.I.: Ambiente de control

Se define como el entorno en el cual se desarrolla el CI; es decir, la actitud del personal en el que se ejecuta, tales como, gerentes, los administradores y los empleados con respecto al control.

Algunos afirman que si el entorno en el que se ejecuta el CI tiene instrucción y conocimiento de los riesgos y los controles establecidos es más fácil lograr minimizar riesgos.

2.2.1.1.1. Indicador V.I. 1: Supervisión independiente de la junta directiva

Está referido a aquellas acciones de supervisión implementadas y ejecutadas por los integrantes de las juntas directivas con relación al desarrollo del C.I., para el logro de las expectativas de empresa, mismas que, favorecen el logro de las metas, supervisar la responsabilidad de la junta directiva y poder administrar los recursos necesarios. La supervisión es establecida por las estructuras y procesos que ya fueron planteados en los niveles de ejecución del negocio, ya que la alta dirección tiene la responsabilidad del desarrollo e implementación del control interno.

2.2.1.1.2. Indicador V.I. 3: Estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad

Existen ciertos niveles que están establecidos en la administración para un apropiada autoridad y responsabilidad en el logro de metas.

Según el portal web Auditool (2014), esta estructura tiene como dimensiones:

- Modelo operativo de la administración
- Estructuras legales, subdivisiones
- Proveedores de servicios externos

Cada dimensión proporciona una evaluación diferente del sistema de control interno a través de cada responsabilidad de cada nivel que pueda desarrollar una revisión y un análisis multidimensional donde se pueda identificar cualquier riesgo y poder tener un conocimiento mucho más completo e integral del sistema de control interno.

2.2.1.2. Dimensión V.I.: Evaluación de riesgos

Se puede definir como el análisis de posibles elementos que pongan en peligro el alcance de las metas del C.I en cuanto los procesos de operación, la información financiera y de cumplimiento. Debido a ello, es indispensable identificar dichos riesgos dentro de la entidad y poder tomar las acciones necesarias que los prevengan.

Cabe resaltar que, con el tiempo, dichos riesgos van variando y necesario una constante evaluación con el fin de identificarlos a tiempo y prevenirlos como sería lo óptimo.

2.2.1.2.1. Indicador V.I. 1: Identificación y análisis de los riesgos

Flores B. & Rivera C. (2019), refieren que: “Los riesgos que son vinculados con los objetivos en las organizaciones son identificados y analizados con el propósito de planificar como deben ser gestionados”.

2.2.1.2.2. Indicador V.I. 2: Evaluación del potencial de riesgos de fraude

La organización podrá identificar un posible fraude y riesgos posibles que serán evaluados para la consecuencia de los objetivos. El impacto del control interno, es que debe prevenir o detectar de una manera oportuna cualquier omisión o información de manera errónea en los estados financieros de la empresa por fraude o error.

2.2.1.3. Dimensión V.I.: Actividades de control

Son aquellas que se implementan en la administración de toda empresa con el fin de ejercer un control en los procesos, normarlos, etc. Esto por medio de hojas de autorización, inspecciones, supervisiones, capacitaciones e informes.

Dichas actividades deben ser implementadas en todas las áreas y niveles de la empresa; y, estar orientadas al logro del cumplimiento de las metas del C.I.

En caso de identificar algún riesgo y no determinarse ninguna acción

preventiva, el C.I., fracasará en sus propósitos y será ineficiente.

2.2.1.3.1. Indicador V.I. 1: Selección y desarrollo de actividades de control

La organización debe definir y ejecutar las actividades de control para que puedan minimizar riesgos para que no afecten con las metas de la empresa. Las actividades de control apoyan con todos los componentes del sistema de control interno, especialmente con el componente evaluación de riesgos, ya que al desarrollardichas actividades se pueden identificar e implementar las acciones que sean necesarias para una respuesta ante los riesgos.

Actividades de control que se pueden implementar son:

- Autorización y previa aprobación para las transacciones; es decir, pasar por un filtro previo que pueda verificar dicha operación.
- Verificar entre uno o más ítems y constatar que la información o procedimiento se encuentra de acuerdo a las normas de la empresa.
- Los dirigentes de la empresa o cada área deben realizar actividades de gestión como la de revisar a detalle cada informe de resultados obtenidos por el cumplimiento de metas.
- Procesar la información de las transacciones y comprobarla en cuanto a suveracidad, autorización y exactitud de montos.

2.2.1.3.2. Indicador V.I. 2: Selección y desarrollo de controles generales de tecnología de información

Debe establecer la utilización e implementación de tecnología en los procedimientos y controles que se crea en cada empresa, ya que para crear un adecuado procedimiento es necesario implementar de tecnología e innovación. En caso de que la tecnología no se usa de una manera adecuada, entonces se realiza un análisis del factor o motivo por el cual no funciona correctamente para poder cambiarla o mejorarla por alguna más eficiente.

2.2.1.4. Dimensión V.I.: Información y comunicación

Dentro del C.I., se le define como la acción de transmitir la información necesaria a los trabajadores para que estos tengan pleno conocimientos de sus funciones y competencias dentro de la empresa; el papel que desempeñan en el C.I. de esta; así como, las acciones que se tomaran en caso de incumplir con dichas instrucciones.

2.2.1.4.1. Indicador V.I. 1: Información relevante obtenida, generada y usada

La organización debe visualizar cual es la información que es necesaria para poder tener una buena ejecución de los componentes del control interno. Es importante obtener información necesaria para poder tener conocimiento de los beneficios o de las amenazas que pueda tener, ya que es útil saber la competencia del mercado o estar actualizados con la tecnología que se implementa y así la empresa pueda generar ventaja frente a otros.

2.2.1.5. Dimensión V.I.: Actividades de monitoreo o supervisión

Los sistemas de control interno necesitan ser supervisados o monitoreados constantemente, a lo que se refiere con supervisión, es un proceso que identifica la calidad de desempeño del sistema a lo largo del tiempo. El monitoreo continuo ocurren el transcurso de las operaciones donde se incluye las actividades regulares de dirección y supervisión, entre otras acciones donde el personal realizara sus labores. Las deficiencias y fallas del control interno deben de ser informadas a los accionistas o junta directiva o superiores como el directorio.

Los riesgos, pueden ser cambiantes dependiendo de la empresa y la situación por lo que las actividades que se emplean para controlarlos también deben serlo a la par. Es debido a ello que es importante una constante evaluación de todos los controles internos y externos, garantizar una adecuada comunicación de los puntos débiles para poder implementar acciones oportunas. Asimismo, implementar acciones de control, supervisión y monitoreo facilitan el cumplimiento oportuno de dichas actividades.

2.2.1.5.1. Indicador V.I. 1: Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno

La organización debe de implementar evaluaciones constantes y una efectiva comunicación sobre las deficiencias que padece el control interno de una manera oportuna a los órganos responsables para que ellos puedan actuar de forma correctiva.

2.2.2. Variable dependiente: Gestión de los servicios

Esta variable está relacionada a que la empresa hotelera debe tener como misión buscar la eficacia y eficiencia en todos sus procesos operativos en la cual se deben establecer estrategias para lograrlo para que el hotel pueda diferenciarse de su mercado competitivo brindando servicios diferenciados en donde se busque la mejor forma de poder satisfacer al cliente durante su permanencia en el hotel.

Establecimiento de Hospedaje como sistema

Los establecimientos hoteleros a nivel nacional tienen un papel muy importante ya que se constituye una actividad muy atractiva para los visitantes extranjeros y nacionales lo cual debe esforzarse para brindar un buen servicio y de esa manera motivar al turista se repita la ocasión.

En la actualidad el turista no solo busca descanso, negocios y diversión, sino que también le sirve como complemento a su experiencia de viajar. Es por ese motivo que los hoteles deben brindar una infraestructura que tenga acogida, así como un equipamiento que esté acorde a la modernidad. Debe entenderse que el servicio de hospedaje captado como un sistema estructurado y funcional es aquel donde cada una de sus áreas están expresamente coordinadas bajo un mismo objetivo: la satisfacción del cliente.

El aporte que genera cada área de la empresa es de igual importancia

para el cumplimiento del objetivo. Dentro de este sistema el departamento de administración desarrolla el proceso estratégico, vale decir, que emite las directivas o lineamientos para los demás procesos del alojamiento. Así como también define las metas de la empresa y como alcanzarlo por medio de la determinación de las estrategias que debenser implementadas.

De manera similar, el área de reservas y el área de Housekeeping llevan los procesos principales o claves de la empresa ya que tienen un contacto directo con el cliente generando la expectativa del huésped que es sinónimo de valor agregado. Debe entenderse por valor agregado al grado de satisfacción del cliente. En consecuencia, los procesos claves son todos aquellos que influyen e intervienen directamente en el cliente al hacer uso de los servicios del hotel.

Las sub áreas de alimentos, bebidas, mantenimiento y de seguridad realizan unproceso de auxilio o soporte debido a que brindan apoyo a los procesos claves.

Características del producto/servicio

Las empresas de servicios hoteleros prestan servicios que se caracterizan por lo siguiente: tiene rasgos propios en contraposición a los bienes físicos heterogeneidad, inseparabilidad, temporalidad, alta dirección. Todos estos componentes, hacen de un servicio hotelero particular para cada empresa.

Identificación y Análisis del Cliente

El cliente en términos de marketing es la razón de toda empresa hotelera es por eso que es necesario identificarlo, así como analizarlo. El hotel debe brindar todos los servicios que se encuentre a su alcance a sus clientes ya que este espera lo mejor de ellos debiendo el hotel lograr sus objetivos cumpliendo las expectativas que requiera el cliente. Debe tenerse presente que si la empresa hotelera conoce al cliente mejor será la prestación de los servicios que brinde por lo que se deberá tener en cuenta lo siguiente: lugar de procedencia, si es extranjero o nacional.

La forma de contratación del servicio hotelero: si es directo o mediante algún intermediario.

Es muy importante considerar que el turista peruano suele contactar directamente, los servicios que utiliza durante su viaje mientras que un turista extranjero de preferencia lo realiza a través de agencias de viaje.

También se debe tener en consideración que a partir de la información recepcionada se deberá cuantificar el volumen de ventas en base a las características para posteriormente definir cuáles son las acciones comerciales a desarrollar.

Cliente directo

Se deberá conocer la siguiente información procedente de los clientes, según se detalla:

- Motivo de viaje
 - *cliente de ocio*: descanso, cultura, deporte, salud
 - *cliente de negocios*: profesional, académico, ferias, comisiones
- Medio de transporte utilizado
- Duración de la estadía
- Gasto efectuado

Cliente a través de las agencias de viajes

Los visitantes extranjeros suelen adquirir los servicios de agencias para poder encontrar actividades que se ajusten a lo que desean realizar en su visita; asimismo, estos suelen incluir el servicio de hospedaje. En estos casos, los clientes del hotel serían las agencias de turismo debido a que estas promocionan un paquete para los cuales deberá brindársele tarifas especiales o confidenciales debiendo la empresa hotelera ofrecerle reservas y formas de pago preferenciales. Debe tenerse presente además que dichas agencias de turismo efectúan una selección de proveedores de hoteles en función a los siguientes:

- Cumplimiento de la constitución de empresa y otros requeridos para el rubro.
- Calidad de los servicios
- Infraestructura adecuada y en buenas condiciones
- Experiencia en el rubro

Las empresas de viajes y turismo son aquellas que realizan una labor que nos vincula directamente con el cliente turista por lo que se debe

proporcionar las características más resaltantes del lugar donde se encuentra establecido el hotel, así como del hotel propiamente dicho. Esta información es importante para que el cliente tome decisiones respecto al hotel donde se va a hospedar.

2.2.2.1. Dimensión Variable Dependiente: Proceso estratégico

El proceso estratégico en una empresa de servicios hoteleros de tres estrellas abarca múltiples funciones como son: Administración, Marketing y Ventas y Logística; todo ello con la finalidad que los servicios que se brindan sean eficientes en donde el cliente se encuentre cómodo y atendido correctamente.

2.2.2.1.1. Indicador Variable Dependiente 1: Administración

La oficina de administración es aquella cuyas funciones son la planificación, organización, dirección y control de los trabajadores de la empresa, y su objetivo es lograr que la empresa funcione correctamente en la atención a los clientes que son la razón de ser de la entidad.

2.2.2.1.2. Indicador Variable Dependiente 2: Marketing y ventas

Los negocios hoteleros con el fin de lograr sus objetivos para las cuales fueron constituidas, y con el objeto de insertarse en el mercado utilizan diferentes técnicas para darse a conocer y aumentar sus beneficios; es por ello que con el transcurrir del tiempo la tecnología se ha desarrollado de una manera considerable, en consecuencia éstas empresas hoteleras deberán adaptarse a las nuevas formas de marketing que existen en la actualidad con la finalidad de no perder oportunidades de negocio.

En consecuencia, en la actualidad el rubro hotelero ha sabido amoldarse a los cambios de la modernidad y a las nuevas tendencias que van requiriendo los clientes, debiendo adecuarse a sus gustos y preferencia, así como a la vez intentando de captara más clientes ofreciendo un servicio totalmente diferente y acogedor.

2.2.2.2. Dimensión Variable Dependiente: Proceso principal

Es el núcleo de las actividades que realiza la empresa hotelera y comprende a las actividades que realizan los departamentos de reservas y recepción, infraestructura y equipamiento, así como gestión del servicio.

2.2.2.2.1. Indicador Variable Dependiente 1: Reservas y recepción

La reserva hotelera consiste en la acción mediante el cual un cliente reserva el uso de una o más habitaciones con determinadas características, a un tiempo específico, contándose cada día de servicio por un periodo de veinticuatro horas, bajo una tarifa establecida.

De otro lado, el área de recepción hotelera es la primera impresión que se lleva el cliente del hotel debido a que esta es la que atenderá en un inicio a dicho cliente de manera presencial o mediante vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, etc., siempre y cuando haga su reserva antes de su llegada.

Entonces de la conjugación de ambos términos, de reservas y recepción, tenemos que la recepción es uno de los ambientes más importantes del hotel, debido a que en este lugar el huésped se registra, recibe información de los servicios que brinda el hotel. Este departamento es muy importante para el hotel porque obtiene información directa de los clientes para poderles brindar mejores servicios en el futuro.

2.2.2.2. Indicador Variable Dependiente 2: Housekeeping

Esta área es la encargada de realizar el servicio de limpieza, desinfección, mantenimiento y mejora de todos los ambientes del hotel, así como, la atención que se le ofrece al cliente. Está conformado por las áreas comunes, habitaciones y área de lavado.

2.2.2.3. Dimensión Variable Dependiente: Proceso de soporte.

La empresa hotelera materia de estudio, tiene la categoría de tres estrellas en lo que respecta a su área de soporte, ésta deberá contar con las subáreas: Alimentos y Bebidas, Mantenimiento y Seguridad del hotel.

2.2.2.3.1. Indicador Variable Dependiente 1: Alimentos y bebidas

Esta área tiene como objeto la preparación del desayuno ya que este se encuentra incluido en la tarifa del alojamiento. Sin embargo, el hotel puede brindar el servicio de almuerzo y cena, así como el expendio de bebidas a manera de acompañamiento de los alimentos.

El expendio de bebidas se brinda cuando en la habitación alquilada no cuenta con minibar. (Manual de buenas prácticas para Establecimientos de Hospedaje, 2008)

2.2.2.3.2. Indicador Variable Dependiente 2: Mantenimiento

El departamento de Mantenimiento, tiene como función principal operar y mantener en óptimas condiciones la infraestructura, instalaciones, equipamiento y mobiliario del hotel, debiendo velar permanentemente por el abastecimiento de agua y energía, garantizando sobre todo la seguridad de los clientes.

2.2.2.3.3. Indicador Variable Dependiente 3: Seguridad

Según (Flores, 2017), la seguridad en las empresas hoteleras se ha convertido como uno de los servicios adicionales que brinda la empresa con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes, así como también del personal que en él labora; la seguridad brinda tranquilidad a los clientes durante su estancia en el hotel.

El sistema de seguridad cumple en la empresa hotelera las siguientes funciones: prevención, disuasión, identificación, reacción y alarma.

2.3. Definición de términos básicos

a) Ambiente de control

Según el portal web de Auditool (2016): “Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización”.

b) Actividades de control

Se definen como aquellas actividades destinadas a la controlar un proceso, mismas que son implementadas por la administración de la empresa y deben ser ejecutadas con regularidad como es el caso de las autorizaciones, supervisiones, capacitaciones e informes, etc. (Actualícese, 2020).

c) Evaluación del riesgo de control

Según Cuellar (2018), es un procedimiento en el cual se analiza la precisión de los sistemas contables y C.I de la empresa en cuanto a la prevención y detección temprana de riesgos.

d) Gestión de riesgos

Es aquel proceso mediante el cual se logra la identificación y corrección de los elementos que suponen un riesgo a la empresa; asimismo, proyecta situaciones futuras y las previene (Gerens, 2016).

e) Información y comunicación

Es aquella información necesaria de comunicar a los trabajadores con el fin de que estos tengan un conocimiento pleno de sus responsabilidades e implicaciones en la ejecución del C.I de la empresa (Auditoría y revista fiscal, 2019).

f) Sistema COSO

Es un organismo conformado por entes privados. Fue establecido en los EE.UU., y tiene como finalidad establecer un modelo estándar para distintas actividades de gestión y control (Solutions, 2019).

g) Supervisión o monitoreo

La Supervisión o Monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno en el instituto, incluyendo sus dependencias adscritas (vicerrectorías, facultades y sedes universitarias municipales) ya que es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. (Batista, 2017)

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Control Interno incide en la gestión de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El Ambiente de Control incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.
- La evaluación de riesgos incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.
- Las actividades de control inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.
- La información y comunicación inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.
- Las actividades de monitoreo inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Gestión de los servicios

2.5.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Control Interno	El control interno permite evaluar con mayor precisión el desempeño de la empresa en relación con sus objetivos. El control interno en esta investigación será basado en el modelo COSO 2013 donde podrá evaluar la eficiencia y eficacia en las operaciones dadas, su fiabilidad y cumplimiento de informes financieros; y finalmente el cumplimiento de leyes y reglamentos.	Permite proteger los recursos de la empresa y, además, permite prevenir los posibles riesgos, fraudes o errores en los procesos desarrollados de la empresa.	Ambiente de control	Supervisión independiente de la junta directiva Estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad
			Evaluación de riesgos	Identificación y análisis de los riesgos Evaluación del potencial de riesgos de fraude
			Actividades de control	Selección y desarrollo de actividades de control Selección y desarrollo de controles generales de tecnología de información
			Información y comunicación	Información relevante obtenida, generada y usada
			Actividades de monitoreo o supervisión	Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno
Variable Dependiente: Gestión de los servicios	Es un modelo que está basado en diferentes procesos donde permite obtener un control permanente de las actividades para mejorar el servicio proporcionado y seguir en mejora continua.	Analiza las necesidades de los clientes en base a su evaluación de constante para la satisfacción de las mismas.	Proceso estratégico	Administración Marketing y ventas
			Proceso principal	Reservas y recepción • Housekeeping
			Proceso de soporte	Alimentos y bebidas Mantenimiento Seguridad

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Básica es el tipo de investigación a utilizar en el presente estudio.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es transversal, ya que según (Sabino, 1979) una investigación es transversal porque va recolectar datos de los elementos de la muestra referidos a un determinado momento (2019).

No experimental, así como lo señala (Collado, 2000), debido a que no se manipularán las variables de la investigación, debido a que se va recolectar datos en un único tiempo.

3.3. Nivel de investigación

El estudio utilizó el nivel de investigación descriptivo, explicativo.

Según (Tamayo y Tamayo, 2006), el tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos

Según el autor (Fidias G. Arias, 2012), define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por 53 hoteles categorizados de la región de Tacna que cumplen con el reglamento de establecimientos de hospedaje, aprobado por Decreto Supremo N°029-2004 MINCETUR.

Asimismo, cada empresa hotelera está clasificada según sus estrellas. Se extrajo información del periodo 2019 de la base de datos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. La población se detalla a continuación:

Tabla 2

Hoteles categorizados en la región de Tacna

Nº	Calificación	R.U.C.	Razón social	Nombre comercial
1	★★★★	20505670443	Nessus Hoteles Perú S.A.	Casa Andina Select Tacna
2	★★★	20533199985	Bilbao Hotel Inn E.I.R.L.	Bilbao Inn
3	★★★	20119443700	Camino real S.A.C. Servicios Turísticos	Camino Real Hotel
4	★★★	20449451261	Inversiones Parodi S.A.C.	Dorado Hotel
5	★★★	20532622281	Odissey Pacific S.A.C.	El Emperador
6	★★★	2019395543	El Mesón S.R.Ltda.	El Mesón
7	★★★	10004762873	Velasco Caipa Irma	Faraon
8	★★★	20119206325	Gran Hotel Central S.A.C.	Gran Hotel Central
9	★★★	20136424867	Derrama Magisterial	DM Hoteles
10	★★★	20600448707	CDH Victoria E.I.R.L	Gran Hotel Victoria
11	★★★	20130081674	Holiday Suites S.A. Servicios Turísticos	Holiday Suites
12	★★★	20532900604	Servicios Turísticos Avenida EIRL	La Mansión
13	★★★	20533224688	Inversiones Camali E.I.R.Ltda.	Maximo's
14	★★★	20532368392	Inversiones Iruri S.A.	Miculla
15	★★★	20552281838	Top Rank Hotel S.A.C.	Park Inn By Radisson
16	★★★	20532809275	Inmobiliaria Nueva Tacna S.A.C.	Platinum
17	★★★	20532949522	Inversiones Turísticas Tacna EIRL	San Martín
18	★★★	20533191810	SS.Empre.yTurísti.VictoriaReggia S.A.C.	Victoria Reggia
19	★★	20532900604	Servicios Turísticos Avenida EIRL	Avenida
20	★★	20449216181	Grupo TCN S.A.C.	Arunta
	★★			
	★★			
	★★			
	★★			
	★★			

21	★★	20532814279	Inversiones Bolivar Tacna S.A.C.	Bolivar
22	★★	10412931055	Arcaya Pongo Alex Walter	Canova
23	★★	20532685878	Inversiones 8 AH E.I.R.L.	Casa Real
24	★★	20119223173	Emp. Serv.Turist. Copacabana S.A..C	Copacabana
25	★★	10007928284	Martinez Chura Karina Haydee	Corona Real
26	★★	20142378443	Hotel Fontes S.A.C.	Fontes
27	★★	20532577986	Negocios Turísticos Yammeth E.I.R.L.	Fortaleza
28	★★	20532819076	Hotel Frontera S.A.C.	Frontera
29	★★	10239638363	Puma Tunque Raúl	Imperial
30	★★	20533159258	Nuevo Hotel Plaza El Carmen E.I.R.L.	Hotel Plaza
31	★★	10005105451	Quenta Ticona Roxana Soledad	J Andina
32	★★	20449417322	Hotel Jerusalem E.I.R.L.	Jerusalen
33	★★	20532854217	La Casa del Turista S.A.C.	La Casa del Turista
34	★★	20532817961	Grupo Limani S.R.L.	Limani Suites
35	★★	20533211438	Mediterraneo Suite E.I.R.L.	Mediterraneo Suite
36	★★	20533172602	Inver.Turís.yHotele.Montereal S.R.L.	Montereal
37	★★	20601730066	Dibortel S.A.C.	Munayki
38	★★	20532722234	Servicios Turísticos Santa María S.R.L.	Nicasio Plaza
39	★★	20532892580	Empresa Turística y Hotelera 24 Horas E.I.R.L.	Pacific Suites
40	★★	20119403236	Hotel Premier S.A.	Premier
41	★★	20449231814	Negocios e Inversiones Delgado E.I.R.L.	Roble 18
42	★★	20532900604	Servicios Turísticos Avenida EIRL	Royal Inn
43	★★	20533236694	Inversiones Santa María Group S.R.L.	Santa María
44	★★	10004791946	Cañi Lopez Francisco	Tacna Heroica
45	★★	20600099001	Hotel Tambo Real S.A.C.	Tambo Real
46	★★	10062584942	Iruri Quispillo Betty	Takana Inn
47	★★	10004282464	Mamani de Churqui Clotilde	Taurus
48	★★	20533110836	Hotel Torre Sur S.A.C.	Torresur
49	★★	20532647518	Resultados Empresariales JCG E.I.R.L.	Villa Coral
50	★★	10413784200	Sarmiento Chambilla Percy	Villareal
51	★★	20532642125	Servicios Turísticos Hotel Viña del Mar E,I,R,L.	Viña del Mar
52	★	10004435571	Condori Vargas Justa Yolanda	Tony
53	★	17208866257	Cáceres Alarcón José Enrique	Pocollay

Nota. MINCETUR, 2019.

Elaboración: Propia.

3.4.2. Muestra

Para la realización de la investigación la muestra no fue seleccionada en forma aleatoria, por cuanto se consideró a solo a los hoteles categorizados como de tres estrellas por considerarlos más representativos y por el nivel de inversión y gestión

que requieren, a continuación, se detallan los elementos de la muestra.

Tabla 3

Hoteles de tres estrellas en la región de Tacna

N°	Calificación	R.U.C.	Razón social	Nombre comercial
1	★★★★	20533199985	Bilbao Hotel Inn E.I.R.L.	Bilbao Inn
2	★★★★	20119443700	Camino real S.A.C. Servicios Turísticos	Camino Real Hotel
3	★★★★	20449451261	Inversiones Parodi S.A.C.	Dorado Hotel
4	★★★★	20532622281	Odissey Pacific S.A.C.	El Emperador
5	★★★★	2019395543	El Mesón S.R.Ltda.	El Mesón
6	★★★★	10004762873	Velasco Caipa Irma	Faraon
7	★★★★	20119206325	Gran Hotel Central S.A.C.	Gran Hotel Central
8	★★★★	20136424867	Derrama Magisterial	DM Hoteles
9	★★★★	20600448707	CDH Victoria E.I.R.L.	Gran Hotel Victoria
10	★★★★	20130081674	Holiday Suites S.A. Servicios Turísticos	Holiday Suites
11	★★★★	20532900604	Servicios Turísticos Avenida EIRL	La Mansión
12	★★★★	20533224688	Inversiones Camali E.I.R.Ltda.	Maximo`s
13	★★★★	20532368392	Inversiones Iruri S.A.	Miculla
14	★★★★	20552281838	Top Rank Hotel S.A.C.	Park Inn By Radisson
15	★★★★	20532809275	Inmobiliaria Nueva Tacna S.A.C.	Platinum
16	★★★★	20532949522	Inversiones Turísticas Tacna EIRL	San Martín
17	★★★★	20533191810	SS.Emprea.y Turismo.VictoriaReggia S.A.C.	Victoria Reggia

Nota. MINCETUR, 2019.

Elaboración: Propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

La técnica que se empleó corresponde a la encuesta que se aplicará a los gerentes o representantes legales de cada hotel. En este caso se propuso la aplicación de la técnica para cada una de las variables en medición, y dirigidas a los

establecimientos de hospedaje de la ciudad de Tacna.

3.5.2. Instrumentos

Tomando en cuenta la técnica, se aplicó como instrumento el cuestionario. Este fue implementado, para cada una de las variables y dirigida a las empresas hoteleras que forman parte de la muestra, empleándose para ello mediciones de tipo ordinal en uso de la Escala de Likert.

Los instrumentos fueron debidamente validados mediante la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que garantizó la confiabilidad de su aplicación, y ella en función de la prueba piloto implementada dirigida a 10 establecimientos. (Ver Anexo 3)

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Se sistematizó la información contenida en los cuestionarios, guías de datos en hojas Excel, con los que se podrá establecer las tablas de frecuencias con valores absolutos y relativos, así para visualidad se efectuarán y presentarán gráficos de barras, etc. Así como tablas de contingencias de ser necesarios.

Se utilizará el software estadístico del SPSS 26, para el procesamiento de los datos, así como para la prueba de validación de la hipótesis.

De acuerdo a los resultados de parámetros de normalidad o no, se aplicarán pruebas de inferencia estadística que correspondan.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Los resultados de la investigación, procesados con el programa SPSS 26, se presentan en forma de tablas y figuras de información, según frecuencias estadísticas, siguiendo la siguiente estructura:

Variable Control interno

- Análisis general de la variable Control interno
- Análisis por dimensiones
 - Dimensión: Ambiente de control
 - Dimensión: Evaluación de riesgos
 - Dimensión: Actividades de control
 - Dimensión: Información y comunicación
 - Dimensión: Monitoreo

Variable Gestión de los servicios

- Análisis general de la variable Control interno
- Análisis por dimensiones
 - Dimensión: Proceso estratégico
 - Dimensión: Proceso principal
 - Dimensión: Proceso de soporte

4.2. Presentación de resultados

4.2.1. Variable Control interno

4.2.1.1. Análisis general de la variable Control interno

La variable Control interno, fue evaluada en base a cinco dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Los resultados muestran calificativos mayormente positivos, que explican que los hoteles evaluados cumplen con realizar con altas frecuencias acciones de control interno sobre las actividades que realizan con miras a mejorar los procesos organizacionales y con miras a mejorar su eficiencia en el uso de recursos.

La valoración del control interno tiene un 88.24% de calificaciones en muy alto grado y 11.76% en alto grado.

Respecto a la dimensión *Ambiente de control*, los resultados son mayormente positivos, con un 82.35% de calificaciones en muy alto grado, y un 17.65% en alto grado.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión *Evaluación de riesgos*, las calificaciones fueron en sus principales frecuencias positivas, con el 100% de valoraciones en muy alto grado.

En cuanto a la dimensión *Actividades de control*, las calificaciones fueron mayormente favorables, con el 70.59% de calificaciones en muy alto grado, seguido por un 23.53% en alto grado.

Así mismo, se tiene que la dimensión *Información y comunicación*, fue valorada principalmente de forma positiva, con el 76.47% de calificaciones en muy alto grado y 23.53% en alto grado.

Por último, respecto a la dimensión *Monitoreo*, esta fue calificada en sus mayores frecuencias en muy alto grado con el 70.59% y en alto grado con el 29.41%.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla de información, acompañado de la figura que muestra en forma gráfica tales resultantes:

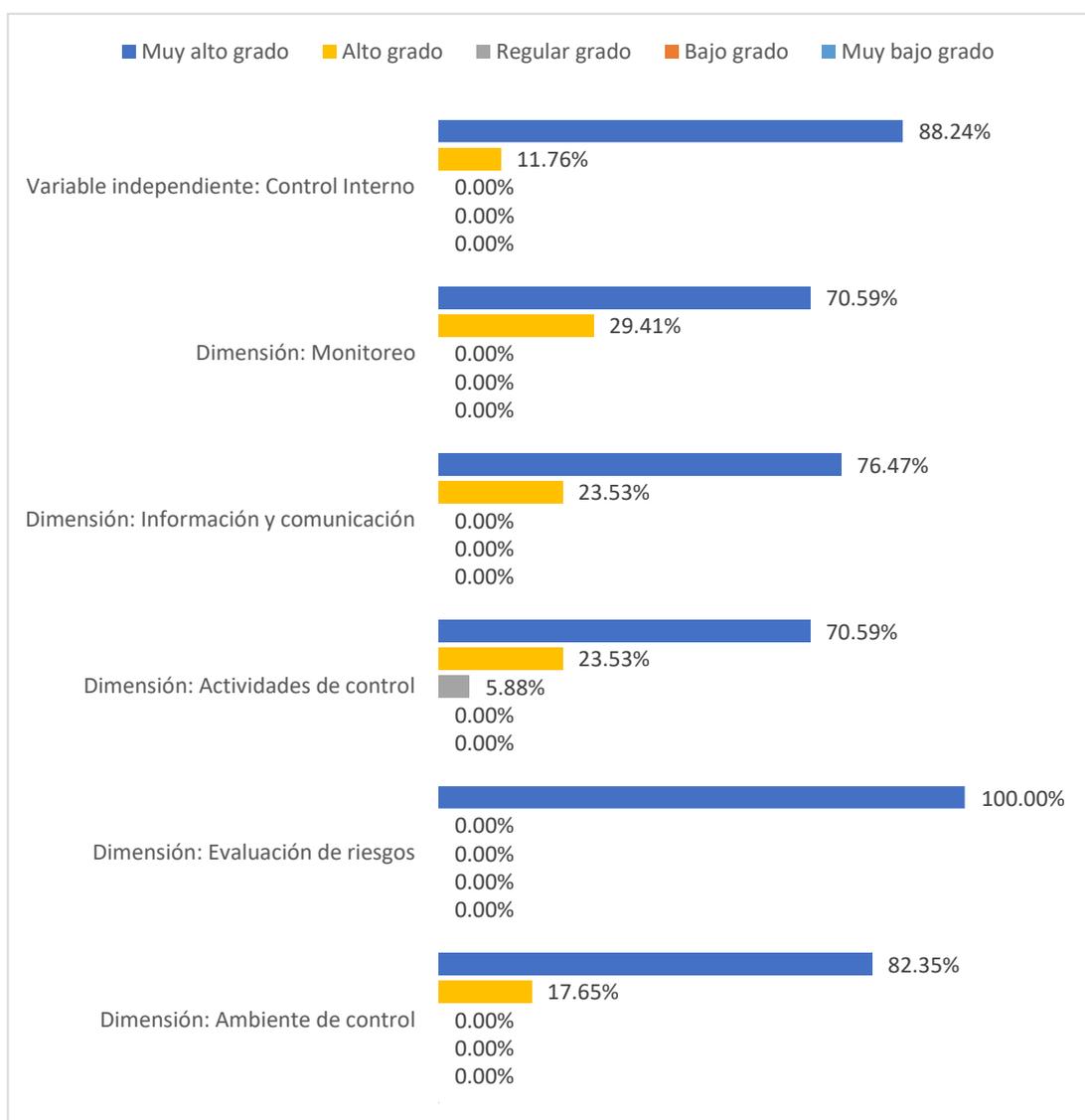
Tabla 4

Análisis general de la variable Control interno

Dimensión / Variable	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Dimensión: Ambiente de control	0.00%	0.00%	0.00%	17.65%	82.35%
Dimensión: Evaluación de riesgos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Dimensión: Actividades de control	0.00%	0.00%	5.88%	23.53%	70.59%
Dimensión: Información y comunicación	0.00%	0.00%	0.00%	23.53%	76.47%
Dimensión: Monitoreo	0.00%	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%
Variable independiente: Control Interno	0.00%	0.00%	0.00%	11.76%	88.24%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 1

Análisis general de la variable Control interno

Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.1.1.1. *Análisis por dimensiones*

4.2.1.1.2. *Dimensión 1: Ambiente de control*

La dimensión *Ambiente de control*, fue medida a partir de dos indicadores: Número de supervisiones mensuales y número de pruebas control aplicadas.

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que en la entidad existe un ambiente de control que promueve el control interno dirigido al personal de dirección y trabajadores, con miras a minimizar los riesgos.

Ello se justifica en el 82.35% de calificativos en muy alto grado y 17.65% en alto grado.

Estos resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados realizan con frecuencia supervisiones mensuales de la gestión de la empresa y el personal cumple con las funciones encargadas por la autoridad., de acuerdo al 76.47% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 23.53% en alto grado.

De igual forma, con un 58.82% de valoraciones en muy alto grado y otro 35.29% en alto grado, en los hoteles evaluados se realizan pruebas de control a la gestión de la empresa.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

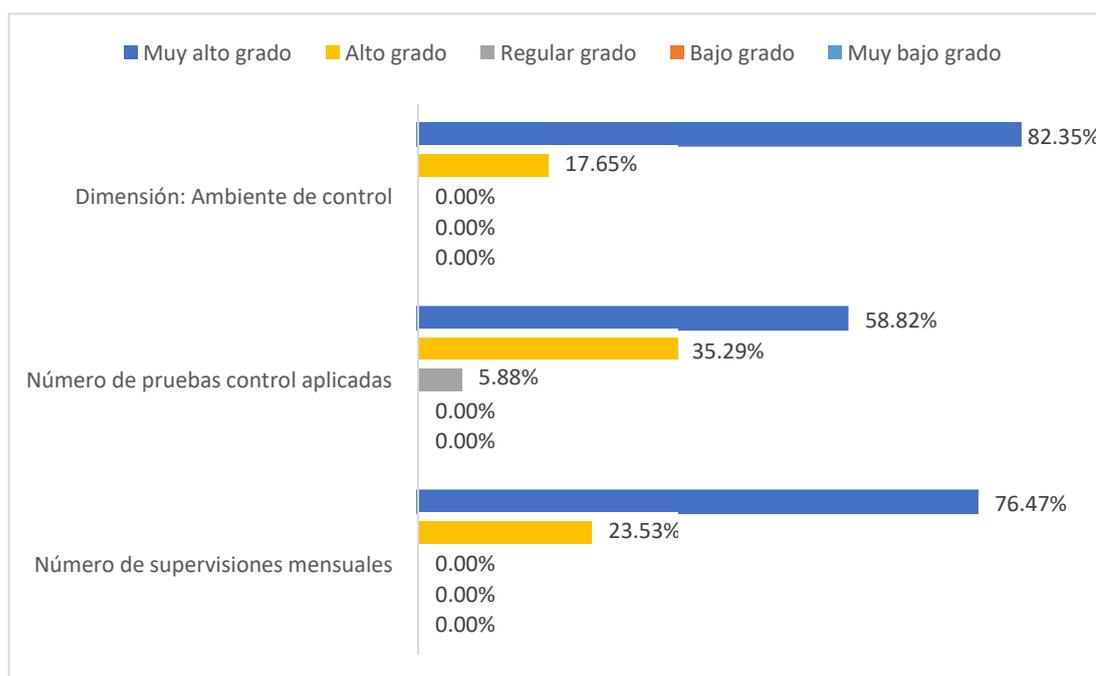
Tabla 5

Análisis de la dimensión Ambiente de control

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Número de supervisiones mensuales	0.00%	0.00%	0.00%	23.53%	76.47%
Número de pruebas control aplicadas	0.00%	0.00%	5.88%	35.29%	58.82%
Dimensión: Ambiente de control	0.00%	0.00%	0.00%	17.65%	82.35%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 2

Análisis de la dimensión Ambiente de control

Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.1.1.3. Dimensión 2: Evaluación de riesgos

La dimensión *Evaluación de riesgos*, fue medida a partir de dos indicadores: Número de riesgos mensuales y porcentaje de riesgos de fraude

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que en los hoteles evaluados se analiza los elementos que conllevan peligros para alcanzar las metas del control interno en función de la operación, información financiera y de cumplimiento.

Ello se justifica en el 100% de calificativos en muy alto grado.

Estos resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados se procura identificar los riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de actividades, como también analizar los riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de actividades, de acuerdo al 64.71% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 35.29% en alto grado.

Por otro lado, se tiene también que en los hoteles se aplica el proceso de identificación y evaluación de riesgos, y se evalúan los riesgos que se identifican en la empresa en relación a fraude, lo cual se justifica en el 82.35% de calificativos en muy alto grado y 17.65% en alto grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

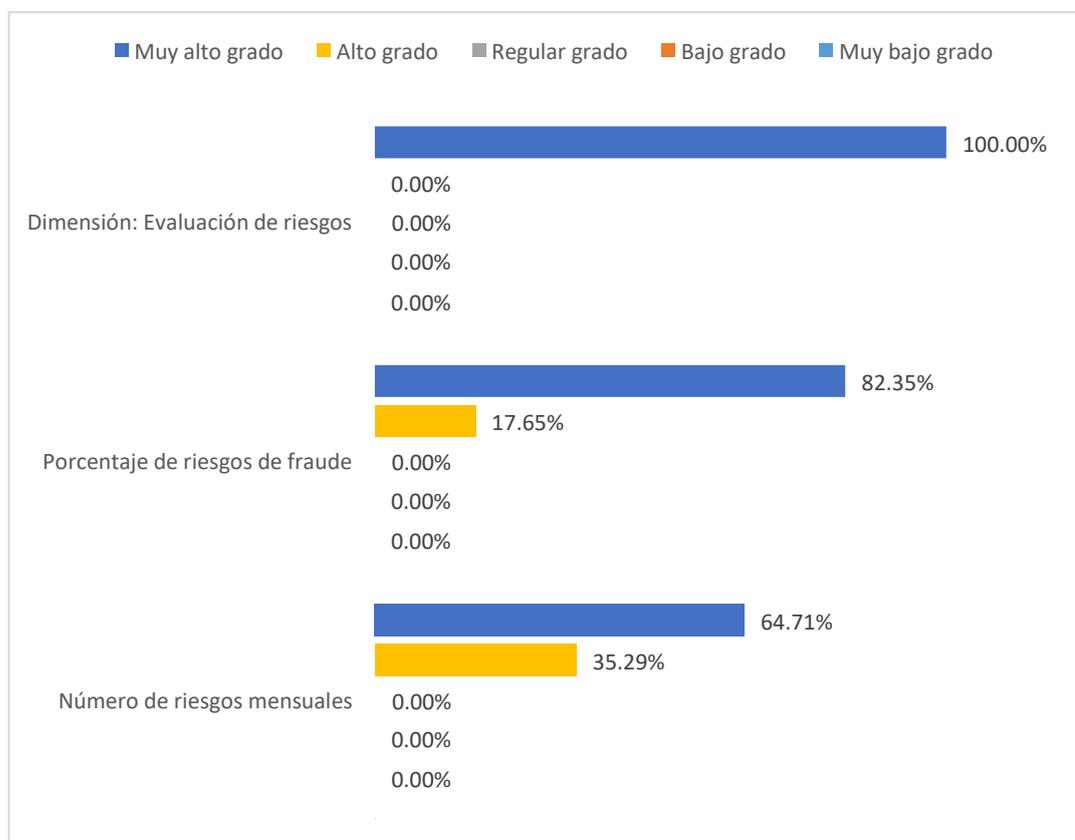
Tabla 6

Análisis de la dimensión Evaluación de riesgos

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Número de riesgos mensuales	0.00%	0.00%	0.00%	35.29%	64.71%
Porcentaje de riesgos de fraude	0.00%	0.00%	0.00%	17.65%	82.35%
Dimensión: Evaluación de riesgos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 3

Análisis de la dimensión Evaluación de riesgos

Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.1.1.4. Dimensión 3: Actividades de control

La dimensión *Actividades de control*, fue medida a partir de un indicador: Porcentaje de implementación de tecnología.

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que en los hoteles evaluados se procura ejercer control sobre los procesos y contar con normas que permitan su ejecución, mediante autorizaciones, inspecciones, supervisiones, capacitaciones e informes.

Ello se justifica en el 70.59% de calificativos en muy alto grado y 23.53% en alto grado.

Tales resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados se desarrollan actividades de control en la empresa, y se desarrollan controles generales sobre en relación a área de tecnologías de información o la que haga sus veces, de acuerdo al 70.59% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 23.53% en alto grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

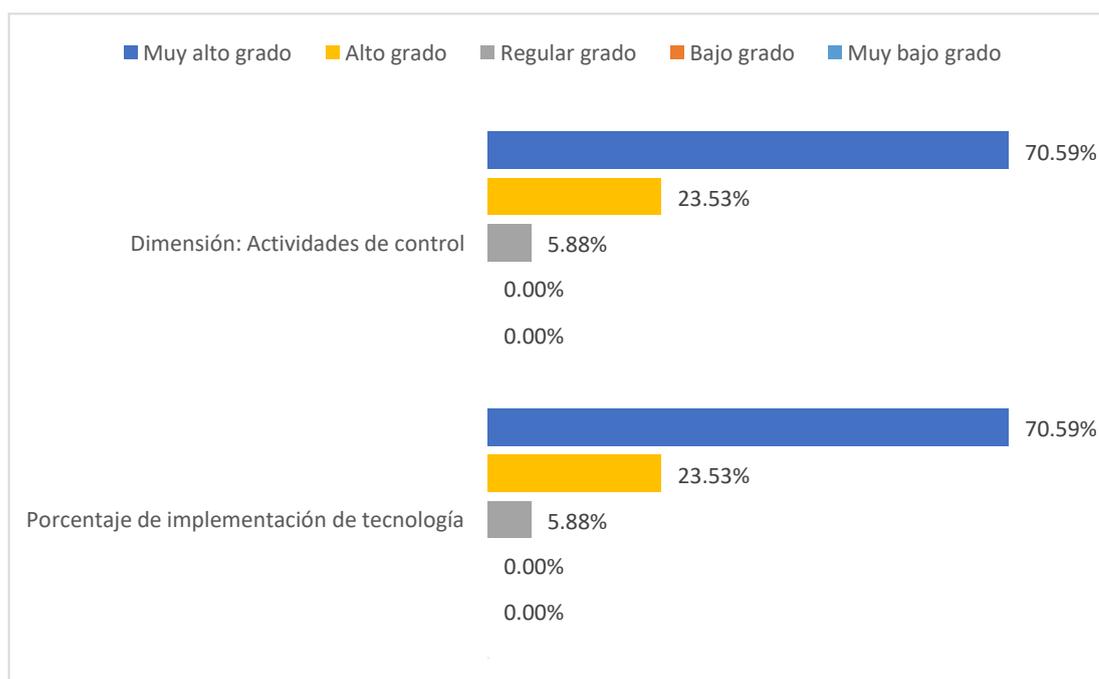
Tabla 7

Análisis de la dimensión Actividades de control

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Porcentaje de implementación de tecnología	0.00%	0.00%	5.88%	23.53%	70.59%
Dimensión: Actividades de control	0.00%	0.00%	5.88%	23.53%	70.59%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 4

Análisis de la dimensión Actividades de control

Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.1.1.5. Dimensión 4: Información y comunicación

La dimensión *Información y comunicación*, fue medida a partir de un indicador: Número de observaciones subsanadas

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que en los hoteles evaluados se toman acciones para transmitir información a los trabajadores a fin que estos cuenten con conocimientos de sus funciones y competencias en las empresas.

Ello se justifica en el 76.47% de calificativos en muy alto grado y 23.53% en alto grado.

Estos resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados se atienden las observaciones encontradas en la empresa y se realizan capacitaciones en relación a la explicación las funciones que desarrolla cada área, de acuerdo al 76.47% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 23.53% en alto grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

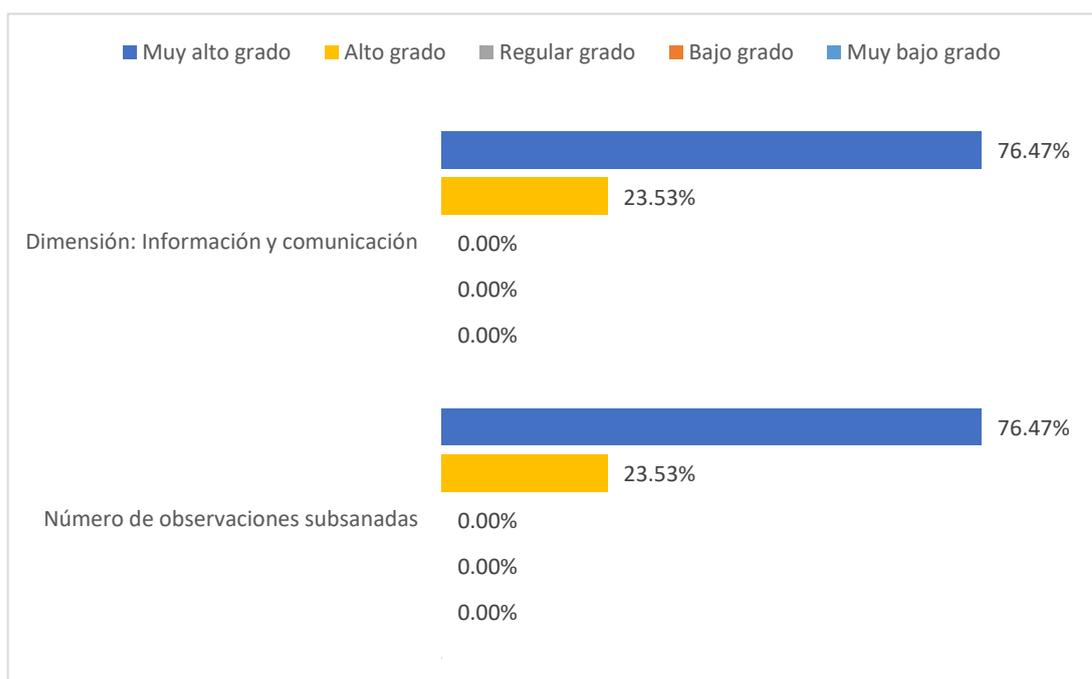
Tabla 8

Análisis de la dimensión Información y comunicación

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Número de observaciones subsanadas	0.00%	0.00%	0.00%	23.53%	76.47%
Dimensión: Información y comunicación	0.00%	0.00%	0.00%	23.53%	76.47%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 5

Análisis de la dimensión Información y comunicación

Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.1.1.6. Dimensión 5: Monitoreo

La dimensión *Monitoreo*, fue medida a partir de un indicador: Porcentaje de implementación de tecnología.

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que en los hoteles evaluados se procura que los procesos de control interno sean supervisados o monitoreados constantemente, identificando que este logre un correcto desempeño a lo largo del tiempo.

Ello se justifica en el 70.59% de calificativos en muy alto grado y 29.41% en alto grado.

Tales resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados se aplican mecanismos de solución rápida a problemas en las diferentes áreas, y así también se evalúan y comunican las deficiencias de control interno, de acuerdo al 70.59% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 29.41% en alto grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

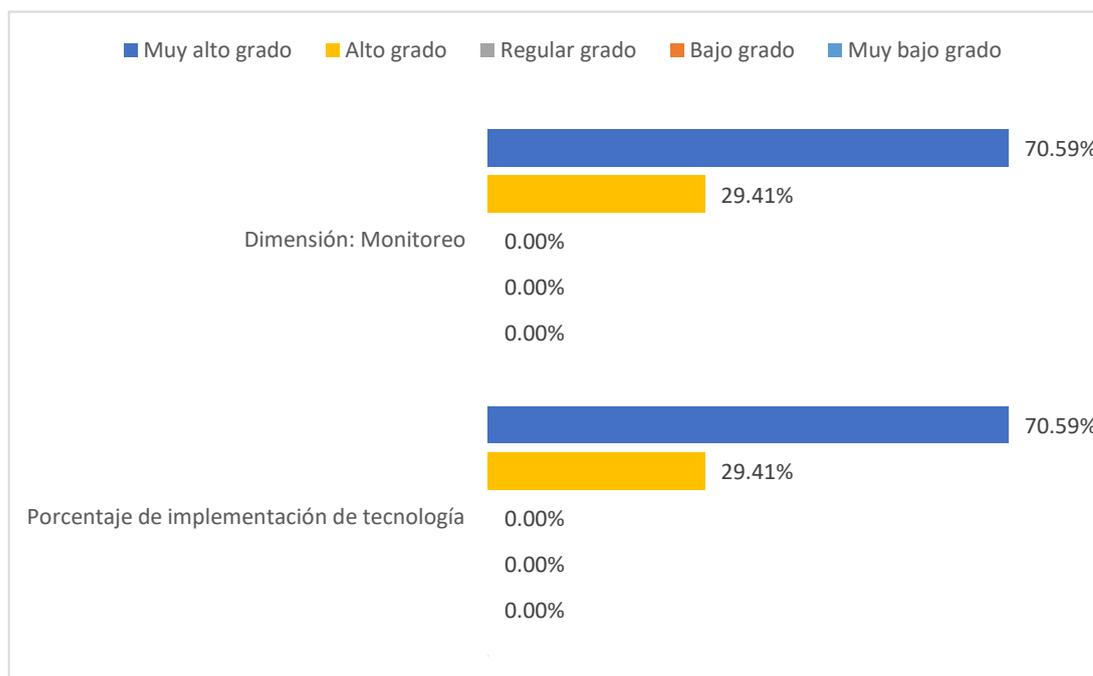
Tabla 9

Análisis de la dimensión Monitoreo

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Porcentaje de implementación de tecnología	0.00%	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%
Dimensión: Monitoreo	0.00%	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 6

Análisis de la dimensión Monitoreo

Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.2. Variable Gestión de los servicios

4.2.2.1. Análisis general de la variable Gestión de los servicios

La variable *Gestión de los servicios*, fue evaluada en base a tres dimensiones: Proceso estratégico, proceso principal y proceso de soporte

Los resultados muestran calificativos mayormente positivos, que explican que en los hoteles evaluados se procura tener misión sobre la búsqueda de eficacia y eficiencia en los procesos operativos, estableciendo para ello estrategias diferenciadoras.

Estos hallazgos se deben al 88.24% de calificaciones en muy alto grado y 11.76% en alto grado.

Respecto a la dimensión *Proceso estratégico*, los resultados son mayormente positivos, con un 82.35% de calificaciones en muy alto grado, y un 17.65% en alto grado.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión *Proceso principal*, las calificaciones fueron en sus principales frecuencias positivas, con el 88.24% de valoraciones en muy alto grado y un 11.76% de calificativos en alto grado.

En cuanto a la dimensión *Proceso de soporte*, las calificaciones fueron mayormente favorables, con el 88.24% de calificaciones en muy alto grado, seguido por un 11.76% en alto grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla de información, acompañado de la figura que muestra en forma gráfica tales resultantes:

Tabla 10

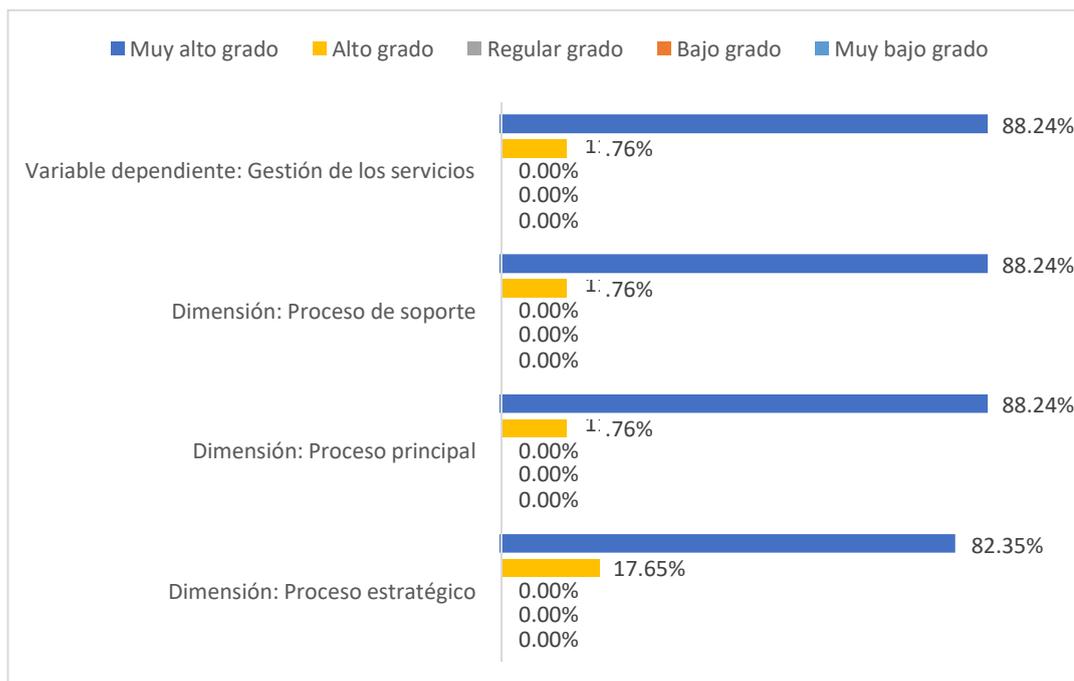
Análisis general de la variable Gestión de los servicios

Dimensión / Variable	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Dimensión: Proceso estratégico	0.00%	0.00%	0.00%	17.65%	82.35%
Dimensión: Proceso principal	0.00%	0.00%	0.00%	11.76%	88.24%
Dimensión: Proceso de soporte	0.00%	0.00%	0.00%	11.76%	88.24%
Variable dependiente: Gestión de los servicios	0.00%	0.00%	0.00%	11.76%	88.24%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 7

Análisis general de la variable Gestión de los servicios



Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.2.2. Análisis por dimensiones

4.2.2.2.1. Dimensión 1: Proceso estratégico

La dimensión *Proceso estratégico*, fue medida a partir de dos indicadores: Porcentaje de logro de los resultados proyectados y porcentaje de clientes satisfechos en relación al número de huéspedes.

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que en los hoteles evaluados se procura considerar funciones administrativas, de marketing y ventas, y de logística, que procuren que los servicios sean mucho más eficientes.

Ello se justifica en el 82.35% de calificativos en muy alto grado y 17.65% en alto grado.

Estos resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados se lograron las metas proyectadas en el área de administración o el área que haga sus veces en la empresa, se lograron las metas proyectadas en el área de marketing o el área que haga sus veces en la empresa y se lograron las metas proyectadas en el área de ventas o el área que haga sus veces en la empresa, de acuerdo al 82.35% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 17.65% en alto grado.

De igual forma, con un 35.29% de valoraciones en muy alto grado y otro 64.71% en alto grado, en los hoteles los huéspedes se muestran satisfechos luego de haberle brindado el servicio de hospedaje.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

Tabla 11

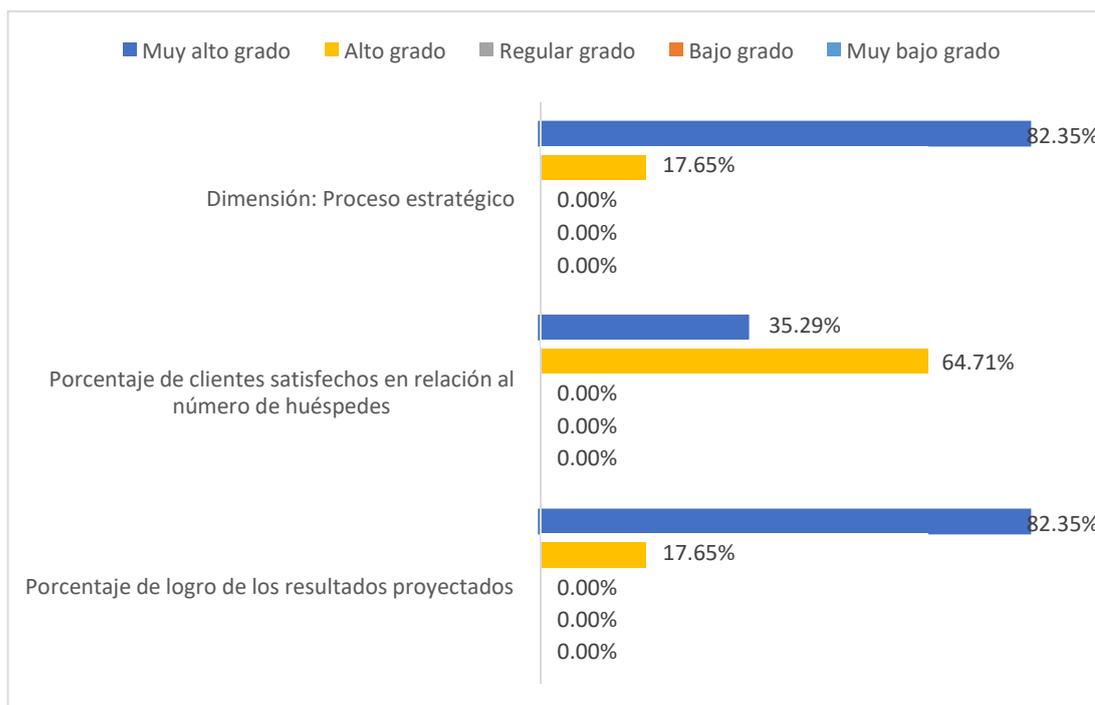
Análisis de la dimensión Proceso estratégico

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Porcentaje de logro de los resultados proyectados	0.00%	0.00%	0.00%	17.65%	82.35%
Porcentaje de clientes satisfechos en relación al número de huéspedes	0.00%	0.00%	0.00%	64.71%	35.29%
Dimensión: Proceso estratégico	0.00%	0.00%	0.00%	17.65%	82.35%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 8

Análisis de la dimensión Proceso estratégico



Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.2.2.2. Dimensión 2: Proceso principal

La dimensión *Proceso principal*, fue medida a partir de tres indicadores: Porcentaje de atenciones satisfactorias, porcentaje de ocupabilidad y porcentaje de servicios a satisfacción del cliente.

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que la empresas hoteleras comprenden las actividades que realizan los diferentes departamentos de recepción, infraestructura y equipamiento, así como gestión del servicio.

Ello se justifica en el 88.24% de calificativos en muy alto grado y 11.76% en alto grado.

Estos resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados se lleva a cabo el servicio de hospedaje luego de la consulta del cliente, de acuerdo al 47.06% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 52.94% en alto grado.

De igual forma, con un 58.82% de valoraciones en muy alto grado y otro 35.29% en alto grado, en los hoteles con suma frecuencia se reservan habitaciones en la empresa y se ocupan en su mayoría las habitaciones en la empresa.

Por último, los resultados indican que, en los hoteles evaluados, con el 52.94% de cumplimiento en muy alto grado y 47.06% en alto grado, se realizan acciones de bienestar en favor de los huéspedes para fomentar el confort de los clientes

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

Tabla 12

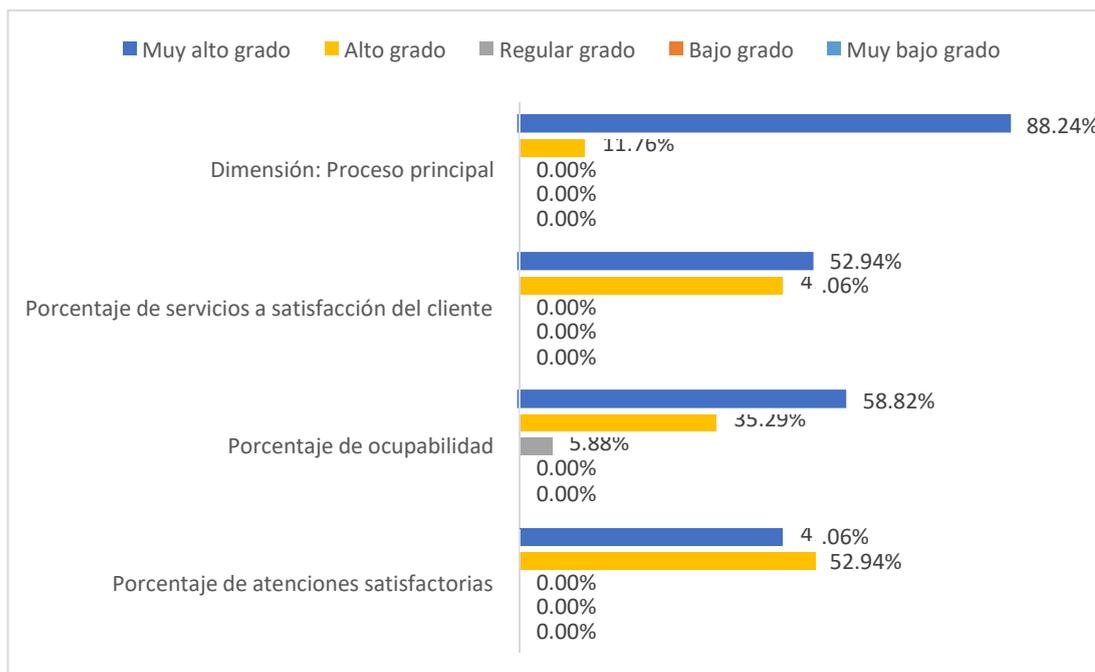
Análisis de la dimensión Proceso principal

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Porcentaje de atenciones satisfactorias	0.00%	0.00%	0.00%	52.94%	47.06%
Porcentaje de ocupabilidad	0.00%	0.00%	5.88%	35.29%	58.82%
Porcentaje de servicios a satisfacción del cliente	0.00%	0.00%	0.00%	47.06%	52.94%
Dimensión: Proceso principal	0.00%	0.00%	0.00%	11.76%	88.24%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 9

Análisis de la dimensión Proceso principal



Nota. Elaborado con SPSS 26

4.2.2.2.3. Dimensión 3: Proceso de soporte

La dimensión *Proceso de soporte*, fue medida a partir de cuatro indicadores: Porcentaje de atención oportuna de alimentos, porcentaje de atención oportuna de bebidas, porcentaje de atención oportuna de mantenimiento y porcentaje de atención oportuna de seguridad.

Los resultados presentan frecuencias principalmente positivas, lo que explica que las empresas hoteleras cuentan con áreas especializadas en alimentos y bebidas, mantenimiento y seguridad del hotel. Ello se justifica en el 88.24% de calificativos en muy alto grado y 11.76% en alto grado.

Estos resultados permiten explicar que en los hoteles evaluados con frecuencia se brinda atención oportuna sobre un pedido de alimentos en una habitación, de acuerdo al 70.59% de estos que indicaron un cumplimiento en muy alto grado y otro 29.41% en alto grado.

De igual forma, con un 58.82% de valoraciones en muy alto grado y otro 41.18% en alto grado, en los hoteles con alta frecuencia se brinda atención oportuna sobre un pedido de bebidas en una habitación.

Por otro lado, se tiene también que en los hoteles con suma frecuencia se brinda atención oportuna sobre mantenimiento que un huésped solicita, lo cual se justifica en el 58.82% de calificativos en muy alto grado y 41.18% en alto grado.

Por último, los resultados indican que, en los hoteles evaluados, con el 64.71% de cumplimiento en muy alto grado y 35.29% en alto grado, con alta frecuencia se brinda atención oportuna sobre seguridad que un huésped solicita

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura de resultados:

Tabla 13

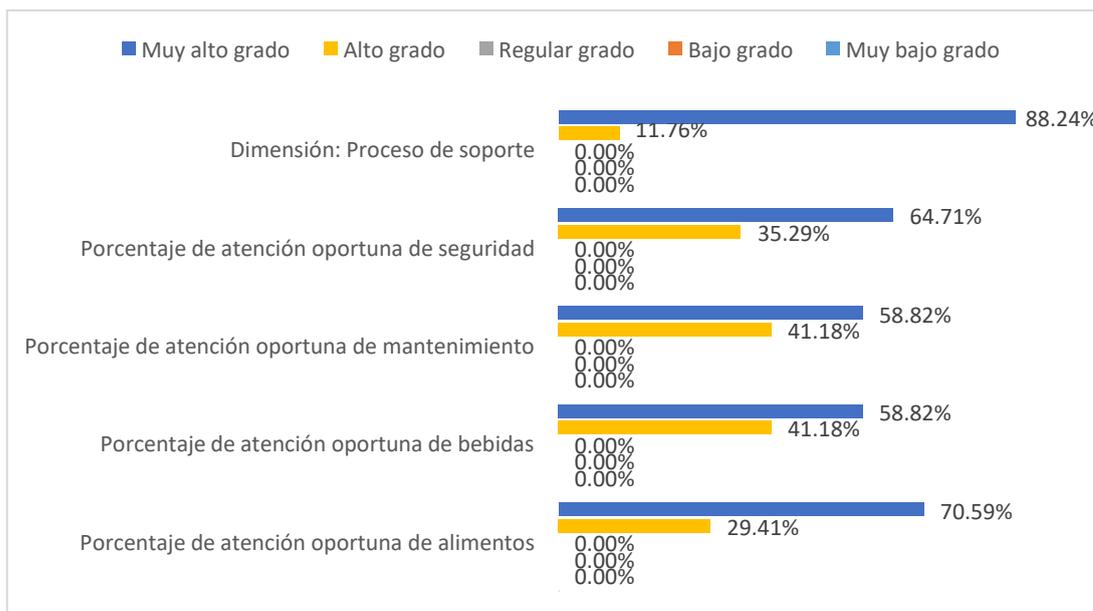
Análisis de la dimensión Proceso de soporte

Indicador / Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado
Porcentaje de atención oportuna de alimentos	0.00%	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%
Porcentaje de atención oportuna de bebidas	0.00%	0.00%	0.00%	41.18%	58.82%
Porcentaje de atención oportuna de mantenimiento	0.00%	0.00%	0.00%	41.18%	58.82%
Porcentaje de atención oportuna de seguridad	0.00%	0.00%	0.00%	35.29%	64.71%
Dimensión: Proceso de soporte	0.00%	0.00%	0.00%	11.76%	88.24%

Nota. Elaborado con SPSS 26

Figura 10

Análisis de la dimensión Proceso de soporte



Nota. Elaborado con SPSS 26

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Contraste de hipótesis general

La hipótesis general plantea:

H0: El Control Interno no incide en la gestión de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

H1: El Control Interno incide en la gestión de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

Para determinar la comprobación de la hipótesis se ejecuta la prueba de regresión lineal, siendo el resultado:

Tabla 14

Resumen del modelo del contraste de hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.433(a)	.188	.134	.309

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 15

ANOVA del modelo del contraste de hipótesis general

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.331	1	.331	3.468	.082(a)
	Residual	1.433	15	.096		
	Total	1.765	16			

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 16

Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis general

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	2.767	1.139		2.430	.028
	Variable independiente: Control Interno	.433	.233	.433	1.862	.082

Nota. Elaborado con SPSS 26

La regla de decisión es:

Valor de significancia <0.05 : Existe relación entre las variables

Valor de significancia >0.05 : No existe relación entre las variables

Dado que el valor de significancia es mayor de 0.05 se determina que no existe relación entre las variables.

Por tanto, no existe indicios que el control interno incida sobre la gestión de los servicios, tomando en cuenta también que dicha incidencia es baja, según el R-cuadrado que explica una variabilidad del 18.8%.

Dado ello se acepta la hipótesis nula formulada y se rechaza la hipótesis alterna.

4.3.2. Contraste de hipótesis específicas

4.3.2.1. Contraste de hipótesis específica 1

Se plantea:

H0: El Ambiente de Control no incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

H1: El Ambiente de Control incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

Para determinar la comprobación de la hipótesis se ejecuta la prueba de regresión lineal, siendo el resultado:

Tabla 17

Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.310(a)	.096	.036	.326

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 18

ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.169	1	.169	1.594	.226(a)
	Residual	1.595	15	.106		
	Total	1.765	16			

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 19

Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 1

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	3.619	1.004		3.605	.003
	Dimensión: Ambiente de control	.262	.207	.310	1.262	.226

Nota. Elaborado con SPSS 26

La regla de decisión es:

Valor de significancia <0.05 : Existe relación entre las variables

Valor de significancia >0.05 : No existe relación entre las variables

Debido que el valor de significancia es mayor de 0.05 se determina que no existe relación entre las variables.

Por tanto, no existe indicios que el ambiente de control incida sobre la gestión de los servicios, tomando en cuenta también que dicha incidencia es baja, según el R-cuadrado que explica una variabilidad del 9.6%.

Es así que se acepta la hipótesis nula formulada y se rechaza la hipótesis alterna.

4.3.2.2. Contraste de hipótesis específica 2

Se formula:

H0: La evaluación de riesgos no incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

H1: La evaluación de riesgos incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

Para determinar la comprobación de la hipótesis se ejecuta la prueba de regresión lineal, siendo el resultado:

Tabla 20

Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.494(a)	.244	.194	.298

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 21

ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 2

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.431	1	.431	4.853	.044(a)
	Residual	1.333	15	.089		
	Total	1.765	16			

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 22

Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 2

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	3.333	.707		4.716	.1
	Evaluación de riesgos	.333	.151	.494	2.203	.082

Nota. Elaborado con SPSS 26

La regla de decisión es:

Valor de significancia <0.05 : Existe relación entre las variables

Valor de significancia >0.05 : No existe relación entre las variables

Puesto que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe relación entre las variables.

Por tanto existe indicios que en la evaluación de riesgos incide sobre la gestión de los servicios, según el R-cuadrado que explica una variabilidad del 24.4%.

Dado ello se rechaza la hipótesis nula formulada y se acepta la hipótesis alterna.

4.3.2.3. Contraste de hipótesis específica 3

Se propone:

H0: Las actividades de control no inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

H1: Las actividades de control inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

Para determinar la comprobación de la hipótesis se ejecuta la prueba de regresión lineal, siendo el resultado:

Tabla 23

Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.219(a)	.048	-.015	.335

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 24

ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 3

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.085	1	.085	.756	.398(a)
	Residual	1.680	15	.112		
	Total	1.765	16			

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 25

Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 3

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	T	
1	(Constante)	5.440	.646		8.417	.000
	Dimensión: Actividades de control	-.120	.138	-.219	-.870	.398

Nota. Elaborado con SPSS 26

La regla de decisión es:

Valor de significancia <0.05 : Existe relación entre las variables

Valor de significancia >0.05 : No existe relación entre las variables

Dado que el valor de significancia es mayor de 0.05 se determina que no existe relación entre las variables.

Por tanto no existe indicios que las actividades de control incida sobre la gestión de los servicios, tomando en cuenta también que dicha incidencia es baja, según el R-cuadrado que explica una variabilidad del 4.8%.

Dado ello se acepta la hipótesis nula formulada y se rechaza la hipótesis alterna.

4.3.2.4. Contraste de hipótesis específica 4

Se formula:

H0: La información y comunicación no inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

H1: La información y comunicación inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

Para determinar la comprobación de la hipótesis se ejecuta la prueba de regresión lineal, siendo el resultado:

Tabla 26

Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.658(a)	.433	.396	.258

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 27

ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 4

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.765	1	.765	11.471	.004(a)
	Residual	1.000	15	.067		
	Total	1.765	16			

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 28

Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 4

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	T	
1	(Constante)	2.500	.706		3.540	.003
	Dimensión: Información y comunicación	.500	.148	.658	3.387	.004

Nota. Elaborado con SPSS 26

La regla de decisión es:

Valor de significancia <0.05 : Existe relación entre las variables

Valor de significancia >0.05 : No existe relación entre las variables

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe relación entre las variables.

Es así que existe indicios que el la información y comunicación incide sobre la gestión de los servicios, y según el R-cuadrado que explica una variabilidad del 43.3%.

Dado ello se rechaza la hipótesis nula formulada y se acepta la hipótesis alterna.

4.3.2.5. Contraste de hipótesis específica 5

Se propone:

H0: Las actividades de monitoreo no inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

H1: Las actividades de monitoreo inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.

Para determinar la comprobación de la hipótesis se ejecuta la prueba de regresión lineal, siendo el resultado:

Tabla 29

Resumen del modelo del contraste de hipótesis específica 5

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.566(a)	.320	.275	.283

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 30

ANOVA del modelo del contraste de hipótesis específica 5

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.565	1	.565	7.059	.018(a)
	Residual	1.200	15	.080		
	Total	1.765	16			

Nota. Elaborado con SPSS 26

Tabla 31

Coefficientes del modelo del contraste de hipótesis específica 5

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error típ.	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	3.000	.712		4.215	.001
	Dimensión: Monitoreo	.400	.151	.566	2.657	.018

Nota. Elaborado con SPSS 26

La regla de decisión es:

Valor de significancia <0.05: Existe relación entre las variables

Valor de significancia >0.05 : No existe relación entre las variables

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe relación entre las variables.

Es así que se determina que existe indicios que las actividades de monitoreo inciden sobre la gestión de los servicios, según el R-cuadrado que explica una variabilidad del 32%.

Debido a ello se rechaza la hipótesis nula formulada y se acepta la hipótesis alterna.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados denotan que el nivel de incidencia del control interno sobre la gestión de los servicios es relativamente bajo, que según el R-cuadrado, explican que la gestión de los servicios varía en un 18.8% en función de las actividades de control interno.

Por otro lado, a nivel descriptivo los resultados muestran que las empresas hoteleras evaluadas aplican en alto grado las actividades de control interno, entérminos de actividades que velen por un ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo, habiendo un cumplimiento en muy alto grado con el 88.24% de valoraciones.

Así mismo, en cuanto a la gestión de los servicios, también existen calificativos sumamente positivos que demuestran que las empresas hoteleras, procuran velar por cumplir de forma adecuada con los procesos estratégicos, procesos principales y procesos de soporte.

Estos resultados guardan relación con otras investigaciones, y tal como indica Maza (2012), el papel que juega el control interno es sumamente importante para garantizar el cumplimiento de procesos internos dentro de las actividades hoteleras, ganando mayor compromiso y efectividad en la misma, generando a partir de ello resultados positivos en la gestión de desarrollo empresarial.

Por otro lado, tal como sostienen Posso y Barrios (2014), y como se demostró en la investigación, resulta importante que se normen los procedimientos de control interno, a fin que su aplicación permita generar beneficios sobre los socios, trabajadores y terceros involucrados con los procesos hoteleros, logrando con ello generar mayor seguridad en las operaciones de las empresas que aplican dicho procedimiento.

Por otro lado, contar con procesos efectivos de control interno conducen a que se logren los objetivos organizacionales, haciendo que su cumplimiento sea eficiente y eficaz, y tal como sostiene Salcedo (2015), contar con un sistema de control interno asegura que se cumpla y se siga las políticas organizacionales con mayor precisión.

Por otro lado, tal como sostiene Pincay (2015), es importante asegurar que los procesos de control interno no solo sean nociones de parte de la alta dirección, sino que se socialicen con los diferentes miembros de la empresa, y con ello se genere una retroalimentación para mejorar los procesos de gestión de los servicios.

Así mismo, cabe resaltar que, con un sistema de control interno adecuado, existe posibilidad que se logre mejorar los procesos de ventas, gestión económica y financiera, por lo que, al igual que indica Diaz (2014), el papel del control interno es plenamente importante debido a la generación de mayor eficiencia.

Así también, cabe precisar que con el control interno se logra precisar una mejor evaluación sobre los aspectos financieros de los hoteles, y tal como precisa Olivera (2018), ello también conduce a que se logre mayor competitividad para gestionar de forma adecuada los costos organizacionales.

Sin lugar a duda, en concordancia con Ayasta (2015). Queda claro que el control interno contribuye a lograr mayor seguridad del sistema contable que se emplea en las empresas que brinda servicios, tal como es el caso de los hoteles, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objetivo.

Por otro lado, a partir del logro de una gestión del servicio mucho más eficiente, es posible también garantizar mejores resultados económicos, medibles en función de la rentabilidad, tal como indica Cañi (2016), favoreciendo la calidad de los servicios hoteleros.

El proceso de control interno a medida que sea mucho más precisa permitirá generar condiciones para que la organización logre mejores funcionamientos, y en el ámbito hotelero, también debe ir de a mano con la mejora de gestión de procesos en las diferentes áreas como la de alimentos y bebidas, en concordancia con Ticona (2011), quien señala que contar controles puede mejorar la gestión de servicios en los hoteles.

Por último, cabe precisar que, tal como indica Pereyra (2017), es necesario que se tome en cuenta, en cuanto a la gestión, otros factores tales como, capital intelectual, comportamiento organizacional, responsabilidad social empresarial, y ello dependerá de la gestión interna con la que labore las instituciones hoteleras.

CONCLUSIONES

1. La conclusión general esta basada en la poca o baja relación entre ambas variables estudiadas, control interno y gestión de los servicios, y es debido a que actualmente las empresas en el sector de Tacna están empleado medidas de control interno y tomando conciencia de su adecuada aplicación, y principalmente la nueva era tecnológica fue un gran apoyo para poder globalizar este tipo de conocimientos para evitar caer en los fraudes financieros.
2. El control interno no incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019, lo cual se demostró a partir de la prueba de regresión línea cuyo valor de significancia calculado fue mayor de 0.05, y en el que el R-cuadrado demuestra solamente una variabilidad de la rentabilidad a partir del proceso control interno en un 18.8%. A pesar de ello, según los resultados por dimensiones, el control interno en términos de las actividades de evaluación de riesgos, información y comunicación, y monitoreo, presentan incidencia sobre la gestión de los servicios, en tanto que las actividades de control y ambiente de control no inciden en la gestión de servicios hoteleros. Ello explica la necesidad de reforzar el proceso de control interno a partir de un mayor alcance a fin que este considere los procesos de gestión como parte fundamental en el logro de la mejora de calidad de los servicios hoteleros.
3. El ambiente de control interno no incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019, lo que se demostró en función del valor de significancia mayor de 0.05, y cuyo R-cuadrado explica solo un 9.6% de variabilidad de la gestión de servicios a partir del ambiente de control interno. En tal sentido, se puede explicar que las supervisiones mensuales y pruebas de control aplicadas, que, a pesar de haber logrado

calificativos en muy alto grado de aplicación en las empresas hoteleras, no son elementos que en su conjunto condicionen o afecten la gestión de servicios.

4. La evaluación de riesgos incide en la gestión de los servicios de las empresas de

servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019, lo que se demostró de acuerdo al valor de significancia menor de 0.05 y cuyo R-cuadrado explica que la gestión de servicios se ve influenciada en un 24.4% a partir de la evaluación de riesgos. Es así que se determina que los procesos que miden el número de riesgos mensuales y el riesgo de fraude, los mismos que fueron calificados en muy alto grado, inciden sobre la gestión de servicios, generando aportes en los procesos estratégicos, principales y de soporte en las empresas hoteleras.

5. Las actividades de control no inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019, lo que se establece según el valor de significancia hallado mayor de 0.05, y en el que el R-cuadrado explica que la gestión de los servicios de variación debido a las actividades de control solamente en un 4.8%. Ello permite precisar que la implementación de tecnología en las actividades de control de los hoteles no es un elemento que condicione la gestión de los servicios hoteleros.
6. La información y la comunicación inciden de forma significativa en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019, lo que se demostró en función del valor de significancia menor de 0.05, en el que el R-cuadrado explica que la gestión de los servicios de las empresas hoteleras ven variabilidad a partir de las actividades de información y comunicación en un 43.3%. En ese sentido se precisa que a medida que se toma en consideración las observaciones subsanadas, las mismas que fueron calificadas en alto grado, se mejora también la gestión de servicios hoteleros.

7. Las actividades de monitoreo inciden sobre la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019, lo que se demostró de acuerdo al valor de significancia menor de 0.05, y cuyo valor de significancia explica que la gestión de los servicios ve variabilidad en función de las actividades de monitoreo en un 32%. Ello permite entender que las tecnologías implementadas en el proceso de monitoreo para el control interno, los cuales fueron calificados en alto grado, inciden sobre la mejora de la gestión de los servicios que ofrecen las empresas hoteleras.

SUGERENCIAS

1. Es necesario que el proceso de control interno se refuerce a partir de una mayor socialización con los miembros que componen el equipo de trabajo en los hoteles de la región Tacna, haciendo que participen en la toma de decisiones en función de sugerencias y/o recomendaciones que conduzcan a mejorar los servicios hoteleros, reforzando con ello los procesos de gestión con miras a lograr mayor satisfacción en los clientes.
2. Es necesario que, por iniciativa de la Gerencia de las empresas hoteleras, se programe y comunique supervisiones mensuales y prueba de control de forma mensual a cada una de las áreas que forman parte de las entidades, y a partir de ello se eleven recomendaciones a cada una de las áreas que participen del proceso, a fin que estas sean consideradas en el plan de gestión y en una siguiente evaluación sean revisadas a fin de medir el avance de las mismas.
3. Es necesario que, por iniciativa de la Gerencia General y con intervención del Área de Operaciones, los hoteles consideren realizar reuniones mensuales en los que se analice los riesgos del sector y se propongan mejorías, sobre todo de tipo tecnológicas, para afrontar el fraude empresarial al que pudieran estar sometidos. Con ello se podrá tomar medidas preventivas y correctivas sobre los procesos vulnerables en cuando a la gestión de servicios hoteleros.
4. Es necesario que, mediante la gerencia General de las empresas hoteleras, y por recomendación de las áreas de servicios, se considere la implementación y

actualización de los softwares hoteleros, logrando que dentro de ella se precise la programación de actividades de control y seguimiento, y que permitan generar reportes y métricas que precisen el estado de salud organizacional y financiero de la entidad, permitiendo el cruce de información para detectar las falencias y tomar medidas empresariales con fines de mejora y cambio.

5. Es necesario que, mediante la Gerencia General de las empresas hoteleras, y con soporte en el área asignada para el control interno, se eleve las observaciones del proceso de control a cada una de las áreas de las empresas, y estas sean re evaluadas en la siguiente auditoría de control, a fin que se mida el nivel de ejecución de las observaciones y si estas fueron subsanadas, a partir del cual será posible evaluar las necesidades y/o falencias para su cumplimiento por parte de las diferentes áreas en la organización.

6. Es necesario que la Gerencia General, conjuntamente con el área asignada para el control interno, y en comunicación con Contabilidad, eleven propuesta de softwares que permiten mejorar el monitoreo del proceso de control, y este sea socializado con las demás áreas a partir de una capacitación para su implementación, lo cual permitirá ordenar y estandarizar procesos, y obtener información gerencial para una mejor toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Actualicese.* (2019). Obtenido de <https://actualicese.com/componentes-y-principios-del-informe-coso/#:~:text=El%20informe%20COSO%20es%20una,comunicaci%C3%B3n%20y%20actividades%20de%20monitoreo.>
- Auditoría y revista fiscal.* (2019). Obtenido de <https://actualicese.com/componentes-y-principios-del-informe-coso/#:~:text=El%20informe%20COSO%20es%20una,comunicaci%C3%B3n%20y%20actividades%20de%20monitoreo.>
- Batista, D. G. (2017). *METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/SUPERVISION%20O%20MONITOREO.htm>
- BCRP. (2020). *Informe de coyuntura y estadísticas*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/informacion-regional/arequipa/tacna.html>
- Carlos Ticona. (2011). *Evaluación al control de procesos de gestión de los comedores al interior de las instalaciones hoteleras de Tacna y su incidencia en la rentabilidad, año 2010*. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/699/TM0005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuellar, G. A. (2018). *UNICAUCA*. Obtenido de <http://fcea.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm>
- DS 029-2004 MINCETUR. (2004). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje*. Obtenido de <http://apoturperu.org/wp->

content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf

Edd Pereyra. (2017). *Interacción del nivel competitivo y percepción de los empresarios de hoteles categorizados*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/310/1/Pereyra-D%c3%a1vila-Edd-Brady.pdf>

Emelyn Cañi. (2016). *La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna, año 2015*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/243/1/Ca%c3%b1i-Velasquez-Emelyn-Marilia.pdf>

Enaida Olivera. (2018). *Evaluación de control interno del proceso de compras en el sector hotelero, Cusco-2017*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1582/Enaida_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ericka Diaz. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes, Analisis de informe COSO I, II y III*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Evelyn Pincay. (2015). *Manual de control interno contable para el Hotel Salinas, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015->

0026.pdf

Fernando Maza. (2012). *Revisión, evaluación y reestructuración del control interno para las áreas administrativas y contable de la empresa Hoteles Decameron*

Ecuador S.A. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3644/1/UPS-QT03346.pdf>

Flores, J. (2017). *MEDIDAS DE SEGURIDAD ESPECÍFICAS DE UNA EMPRESA*

HOTELERA. Obtenido de

<https://directorseguridadprivada.blog/2015/03/20/medidas-de-seguridad-especificas-de-una-empresa-hotelera/>

Francisco Salcedo. (2015). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL*

INTERNO PARA EL HOTEL MANSIÓN SANTA ISABELLA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. Obtenido de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5509/1/82T00411.pdf>

Gerens. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA.* Obtenido de

<https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>

Interno, Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control. (2016). *AUDITOOL.*

Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/4136-evaluacion-del-ambiente-de-control-en-una-auditoria-de-informacion-financiera>

Johana Posso, & Mauricio Barrios. (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. Obtenido de

[https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/TESIS%](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/TESIS%200026.pdf)

20CONTROL%20INTERNO-

PRESENTACION%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jose Ayasta. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015.*

Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Manual de buenas practicas para Estab Hospedaje. (2008). *Manual de buenas practicas para establecimientos de hospedaje.* Obtenido de

<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticadegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>

Meza, G., Zaldivar, M., & Fernandez, R. (2016). *La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados.* Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002

Pittaluga, A. (2018). *¿Cómo convertir la calidad de servicios en la filosofía de tu Hotel?* Obtenido de https://www.hosteltur.com/comunidad/003047_como-convertir-la-calidad-de-servicios-en-la-filosofia-de-tu-hotel.html#:~:text=La%20calidad%20de%20servicios%20es,%C3%BAnico%20frente%20a%20tu%20competencia.&text=Todos%20sabemos%20que%20calidad%2C%20tiene,o%20s

convertir-la-calidad-de-servicios-en-la-filosofia-de-tu-

hotel.html#:~:text=La%20calidad%20de%20servicios%20es,%C3%BAnico

%20frente%20a%20tu%20competencia.&text=Todos%20sabemos%20que%

20calidad%2C%20tiene,o%20s

PROMPERÚ. (2019). Obtenido de

https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_perfiles_extranjeros_40_Book_PTE_2017_FINAL.pdf

Solutions, G. S. (2019). *<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS EN LA REGIÓN TACNA 2019					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente		
<p>¿Cómo incide el C.I. en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida el C.I. incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.</p>	<p>El Control Interno incide en la gestión de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.</p>	<p>Variable Independiente: Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión independiente de la junta directiva • Estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad
				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y análisis de los riesgos • Evaluación del potencial de riesgos de fraude
				<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección y desarrollo de actividades de control • Selección y desarrollo de controles generales de tecnología de información
				<ul style="list-style-type: none"> • Información y comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Información relevante obtenida, generada y usada
				<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de monitoreo o supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno

Problemas Específicos	Objetivos Generales	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente		
<p>Problema Específico 1: ¿Cómo incide el ambiente de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?</p>	<p>Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de incidencia del ambiente de control interno en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.</p>	<p>Hipótesis Específica 1: El Ambiente de Control incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.</p>	<p>Variable Dependiente: Gestión de los servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Marketing y ventas
<p>Problema Específico 2: - ¿Cómo incide la evaluación de riesgos en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?</p>	<p>Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de incidencia de la evaluación de riesgos en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.</p>	<p>Hipótesis Específica 2: La evaluación de riesgos incide en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Proceso principal 	<ul style="list-style-type: none"> • Reservas y recepción • Housekeeping
<p>Problema específico 3: ¿Cómo incide las actividades de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?</p>	<p>Objetivo Específico 3: Determinar el nivel de incidencia de las actividades de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.</p>	<p>Hipótesis específica 3: Las actividades de control inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.</p>			

<p>Problema Específico 4: ¿Cómo incide la información y la comunicación en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?</p>	<p>Objetivo Específico 4: Determinar el nivel de incidencia de la información y la comunicación en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.</p>	<p>Hipótesis específica 4: La información y comunicación inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de soporte 	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentos y bebidas • Mantenimiento • Seguridad
<p>Problema Específico 5: ¿Cómo inciden las actividades de control en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019?</p>	<p>Objetivo Específico 5: Determinar el nivel de incidencia de las actividades de monitoreo en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, período 2019.</p>	<p>Hipótesis Específica 5: Las actividades de monitoreo inciden en la gestión de los servicios de las empresas de servicios hoteleros de la región Tacna, periodo 2019.</p>		

Nota. Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO

Es un grato placer dirigirme a UD., agradeciendo de antemano su participación en el llenado de esta encuesta.

INSTRUCCIONES:

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA. Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Las respuestas se realizarán bajo la siguiente escala de Likert:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

A) DATOS

1. Razón Social: _____
2. RUC: _____
3. Cargo: _____

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
CUESTIONARIO						
Variable independiente: Control Interno						
D1	Ambiente de control	1	2	3	4	5
	I1: Número de supervisiones mensuales					
1	¿Con qué frecuencia se realiza supervisiones mensuales de la gestión de la empresa?					
2	¿Con qué frecuencia el personal cumple con las funciones encargadas por la autoridad?					
	I2: Número de pruebas control aplicadas					
3	¿Con qué frecuencia se realizan pruebas de control a la gestión de la empresa?					
D2	Evaluación de riesgos					
	I1: Número de riesgos mensuales					
4	¿Con qué frecuencia se identifican los riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de actividades?					
5	¿Con qué frecuencia se analizan los riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de actividades?					
	I2: Porcentaje de riesgos de fraude					
6	¿Con qué frecuencia se aplica el proceso de identificación y evaluación de riesgos?					
7	¿Con qué frecuencia se evalúan los riesgos que se identifican en la empresa en relación a fraude?					

D3	Actividades de control					
	I1: Porcentaje de implementación de tecnología					
8	¿Con qué frecuencia se desarrollan actividades de control en la empresa?					
9	¿Con qué frecuencia se desarrollan controles generales sobre en relación a área de tecnologías de información o la que haga sus veces?					
D4	Información y comunicación					
	I1: Número de observaciones subsanadas					
10	¿Con qué frecuencia se atienden las observaciones encontradas en la empresa?					
11	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones en relación a la explicación las funciones que desarrolla cada área?					
D5	Monitoreo					
	I1: Porcentaje de implementación de tecnología					
12	¿Con qué frecuencia de aplican mecanismos de solución rápida a problemas en las diferentes áreas?					
13	¿Con qué frecuencia se evalúan y comunican las deficiencias de control interno?					

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
CUESTIONARIO						
Variable dependiente: Gestión de los servicios						
D1	Proceso estratégico	1	2	3	4	5
	I1: Porcentaje de logro de los resultados proyectados					
1	¿Con qué frecuencia se lograron las metas proyectadas en el área de administración o el área que haga sus veces en la empresa?					
2	¿Con qué frecuencia se lograron las metas proyectadas en el área de marketing o el área que haga sus veces en la empresa?					
3	¿Con qué frecuencia se lograron las metas proyectadas en el área de ventas o el área que haga sus veces en la empresa?					
	I2: Porcentaje de clientes satisfechos en relación al número de huéspedes					
4	¿Con qué frecuencia los huéspedes se muestran satisfechos luego de haberle brindado el servicio de hospedaje?					
D2	Proceso principal					
	I1: Porcentaje de atenciones satisfactorias					
5	¿Con qué frecuencia se lleva a cabo el servicio de hospedaje luego de la consulta del cliente?					
	I2: Porcentaje de ocupabilidad					
6	¿Con qué frecuencia se reservan habitaciones en la empresa?					
7	¿Con qué frecuencia se ocupan en su mayoría las habitaciones en la empresa?					
	I3: Porcentaje de servicios a satisfacción del cliente					
8	¿Con qué frecuencia se realizan acciones de bienestar en favor de los huéspedes para fomentar el confort de los clientes?					
D3	Proceso de soporte					
	I1: Porcentaje de atención oportuna de alimentos					
9	¿Con qué frecuencia se brinda atención oportuna sobre un pedido de alimentos en una habitación?					
	I2: Porcentaje de atención oportuna de bebidas					

10	¿Con qué frecuencia se brinda atención oportuna sobre un pedido de bebidas en una habitación?					
	I3: Porcentaje de atención oportuna de mantenimiento					
11	¿Con qué frecuencia se brinda atención oportuna sobre mantenimiento que un huésped solicita?					
	I4: Porcentaje de atención oportuna de seguridad					
12	¿Con qué frecuencia se brinda atención oportuna sobre seguridad que un huésped solicita?					

Nota. Elaboración Propia

Anexo 3: Prueba de confiabilidad para la validación del instrumento de acuerdo a prueba piloto

Análisis de confiabilidad para el instrumento que mide el Control Interno

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	10	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	13

Análisis de confiabilidad para el instrumento que mide la Gestión de servicios

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	10	100.0

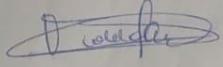
a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.839	12

Anexo 4: Recepción de solicitudes de información

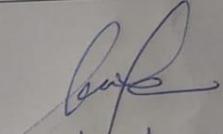
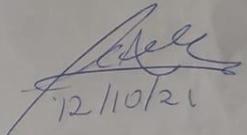
Anexo 4 : Instrumento de investigación
CARGO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

N°	Razón Social	Razón Comercial	RUC	Dirección	Cargo de Recepción
1	Bilbao Hotel Inn E.I.R.L.	Bilbao Inn	20533199985	AV. LEGUIA NRO. 956 (FRENTE TACNA CENTRO)	
2	Camino real S.A.C. Servicios Turísticos	Camino Real Hotel	20119443700	Cal. Simon Bolivar Nro. 894 Int. 302 (Esquina con Calle Moquegua)	
3	Inversiones Parodi S.A.C.	Dorado Hotel Boutique	20449451261	Cal. Arias y Araguez Nro. 1101 (2do Piso)	
4	Odyssey Pacific S.A.C.	Hotel Emperador	20532622281	Av. San Martin Nro. 558 (en el Hotel Emperador)	
5	El Mesón S.R.Ltda.	El Meson Hotel	20119395543	Cal. Unanue Nro. 175	
6	Velasco Caipa Irma	Faraon	10004762873	CAL.PATRICIO MELENDEZ NRO. 562	 14/09/21 11:00AM.

7	Gran Hotel Central S.A.C.	Gran Hotel Central S.R.L.	20119206325	Av. San Martín Nro. 561 Cercado (Cercado)	
8	Derrama Magisterial	DM Hoteles	20136424867	Av. Bolognesi Nro 300	
9	CDH Victoria E.I.R.L.	Gran Hotel Victoria	20600448707	Av. Bolognesi Nro 696	
10	Holiday Suites S.A. Servicios Turísticos	Holiday Suites	20130081674	Cal. Alto Lima Nro. 1472	
11	Servicios Turísticos Avenida E.I.R.L.	La Mansión	20532900604	Av Bolognesi 699	<i>Quirill</i> Hora: 10:08 14/09/2021
12	Inversiones Camali E.I.R.Ltda.	Maximo's	20533224688	Av. 2 de Mayo Nro. 500 (Esquina con Deustua)	<i>Aguiar</i> Hora: 10:45 A.M. 14/09/21

13	Inversiones Iruri S.A.	Miolla	20532368392	Cal. Calle Zela #344a	<i>[Signature]</i> 14-9-21 10:55 am
14	Top Rank Hotel S.A.C.		20552281838	Av. Jorge Basadre Grohmann 1286	
15	Inmobiliaria Nueva Tacna S.A.C.	Platinum	20532809275	CAL. BLONDELL NRO. 358 (ESQ. CON PS. J.E. LORETO, 2 CDRAS. ABAJO HOSPIT)	
16	SS. Empre. y Turisti. Victoria Reggia S.A.C.	Victoria Reggia	20533191810	CAL. A. GARCIA MZA. B LOTE. 18 URB. STA. ROSA (CERCA A MIGRACIONES)	<i>[Signature]</i> 14/9/2021 12:30 pm
17	Restaurant la Frontera S.A.C.	Hotel la Frontera	20533223444	Gral. Suarez, Tacna 23003	<i>[Signature]</i> 14-9-21 11-20 am 

CARGO DE RECEPCIÓN

N°	Razón Social	Razón Comercial	RUC	Dirección	Cargo de Recepción
1	Inversiones Bolívar Tacna SAC	Bolívar	20532814279	Av. Avenida Bolognesi #318	
2	Servicios Turísticos Avenida EIRL	Royal Inn	20532900604	CAL. MILLER NRO. 205 / TACNA - TACNA - TACNA	 12/10/2021 Hotel Royal Inn
3	Hotel Tambo Real S.A.C.	Tambo Real	20600099001	CAL. HIPOLITO UNANUE NRO. 180	 12/10/21
4	Nuevo Hotel Plaza El Carmen EIRL	Hotel Plaza	20533159258	AV. SAN MARTIN NRO. 421 (CUADRA 4)	
5	Hotel Jerusalem EIRL	Jerusalen	20449417322	CAL.G. SUAREZ NRO. 264 TACNA	

6	Empresa Turística y Hotelera 24 horas EIRL	Pacific Suites	20532892580	AV. BOLOGNESI NRO. 629 (MAS ABAJO DE LA FERIA CAPLINA)	PACIFIC SUITES <i>P. P. P.</i> V. de la Dagnino 212 Telefono 052 246208 Tacna - Perú
7	Inversiones 8 AH EIRL	Casa Real	20532685878	CALARIAS Y ARAGUEZ NRO. 820 (ESQ. ARIAS Y ARAGUEZ CON MODESTO MOLINA) TACNA - TACNA	<i>PS</i> 13/10/2021 09:00 am
8	Empre. Serv. Turist. Copacabana S.A.C	Copabana	20119223173	CALARIAS Y ARAGUEZ NRO. 370	Empresa de Servicio Turístico Copacabana S.A.C. HOTEL COPACABANA RECEPCION Fecha 13-10-2021 Firma <i>[Signature]</i>
9	Inversiones Santa María Group S.R.L.	Santa María	20533236694	AV. AUGUSTO B. LEGUIA NRO. 455 (POR GRIFO ARIAS ARAGUEZ)	<i>Cesar</i> Cesar Mamani 13-10-2021 09.52 AM
10	Grupo Limani S.R.L.	Limani Suites	20532817961	AV. A.B.LEGUIA NRO. 1375 (FRENTE A FERIA 28 DE JULIO)	<i>[Signature]</i> HOTEL LIMANI 13-10-2021

Anexo 5: Informe estadístico situacional del ingreso de turistas - Tacna

AÑO 2015										
TURISTAS EXTRANJEROS					TURISTAS NACIONALES					TOTAL DE TURISTAS EN HOSPEDAJE
71.2%					28.8%					100.0%
438,470					177,359					615,829
Chile	Ecuador	Colombia	Argentina	Otros	Lima	Arequipa	Puno	Moquegua	Otros	
90.1%	2.0%	1.3%	1.1%	5.5%	26.3%	19.2%	11.8%	7.2%	35.5%	
395,062	8,769	5,700	4,823	24,116	46,645	34,053	20,928	12,770	62,962	

Fuente: Mincetur 2015

Elaboración: propia

AÑO 2016			
TURISTAS EXTRANJEROS			TURISTAS NACIONALES
69.8%			
475,887			
Chile	Colombia	Bolivia	
90.7%	2.2%		
431,			

Fuente: Mincetur 2015

Elaboración: propia

AÑO 2017

TURISTAS EXTRANJEROS			TURISTAS NACIONALES		
75.6%					
500,696					
Chile	Colombia	Bolivia			
90.3%	2.4%				
452,					

Fuente: Mincetur 2015

Elaboración: propia

AÑO 2018

TURISTAS EXTRANJEROS					TURISTAS NACIONALES					TOTAL DE TURISTAS EN HOSPEDAJE
79.8%					20.200%					100.0%
539,285					136,511					675,796
Chile	Venezuela	Bolivia	Argentina	Otros	Lima	Arequipa	Puno	Moquegua	Otros	
89.9%	2.2%	1.6%	1.5%	4.8%	23.3%	18.0%	10.5%	7.6%	4.6%	
484,817	11,864	8,629	8,089	25,886	31,807	24,572	14,334	10,375	6,279	

Fuente: Mincetur 2015

Elaboración: propia

AÑO 2019

TURISTAS EXTRANJEROS					TURISTAS NACIONALES					TOTAL DE TURISTAS EN HOSPEDAJE
58.2%					41.8%					100.0%
352,864					253,432					606,296
Chile	Venezuela	Colombia	Brasil	Otros	Lima	Arequipa	Puno	Moquegua	Otros	
86.2%	4.3%	2.0%	1.3%	6.2%	32.7%	14.5%	9.2%	7.0%	36.6%	
304,169	15,173	7,057	4,587	21,878	82,872	36,748	23,316	17,740	92,756	

Fuente: Mincetur 2015

Elaboración: propia

5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
7	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
8	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	
9	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
10	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	
12	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	
13	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
14	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
15	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
16	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
17	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	